



**IGNACIO BAEZA**

**Vice-Presidente**

Senhoras e senhores, um muito bom dia para vocês.

Todos nós gostaríamos de ter apresentado hoje um relato diferente sobre o que aconteceu no mundo em 2021. Os números oficiais da Pandemia são próximos a seis milhões de mortos em todo o mundo, mas todos sabemos que o impacto real é muito maior, especialmente o enorme custo social gerado pelo vírus e a subsequente crise econômica, que continuou a marcar o cenário pelo segundo ano consecutivo para todas as pessoas, empresas e instituições. Naturalmente, também tem sido um fator condicionante para o setor segurador em geral e, logicamente, também para a MAPFRE.

Gostaríamos de falar de uma realidade muito diferente, onde a COVID-19 fosse, acima de tudo, um elemento do passado. Mas este não foi o caso e o que todos nós tivemos que fazer foi administrá-lo.

Por esta razão, o resultado obtido pela MAPFRE como um todo em 2021 é de particular valor, e não estou me referindo apenas aos números econômicos, que você já conhece e sobre os quais o conselheiro e diretor financeiro da empresa falará mais tarde, mas também ao modelo de negócios que tornou isto possível. Um modelo sólido, rentável e solvente, que demonstrou sua plena capacidade diante de todos os tipos de cenários; também diante de uma pandemia global que, pela primeira vez na história da humanidade, conseguiu paralisar o planeta.

A empresa em que vocês depositam sua confiança demonstrou, mais uma vez este ano, a principal razão de ser de uma seguradora: estar presente quando as coisas dão errado e cumprir sempre todos os seus compromissos.

Em 2021, continuamos a progredir em todas as nossas aspirações e todos os nossos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico, cujo ciclo foi concluído no ano passado.

Este Plano Estratégico 2019-2021 nasceu com a maior ambição e, embora a pandemia inesperada nos tenha forçado a todos a mudar nossos planos, não apenas à MAPFRE, e a reorientar nossos objetivos, concluímos o período de

três anos com um alto grau de cumprimento. Como vocês podem observar na tela, todos os objetivos são atingidos com sucesso: A Taxa Combinado, as Receitas, o ROE, a % de Deficiência no quadro de funcionários, o índice de Cultura e Talento, e a % de vagas ocupadas por mulheres. Especialmente nestes três últimos objetivos, que são mais relacionados à transformação, superaram nossas próprias expectativas no final do Plano.

No Relatório Integrado, vocês têm amplas informações sobre a evolução de cada um dos aspectos relevantes para a empresa. Agora vou concentrar meu discurso em destacar algumas delas.

## PESSOAS

Em relação às pessoas, sem dúvida uma de nossas marcas registradas, continuamos a proteger o que nos torna fortes, como a diversidade que vem da gestão de um quadro de funcionários inclusivo, que vem de 86 nações diferentes e incorpora a riqueza cultural de cinco gerações de idade. Um quadro de funcionários que também está cada vez mais adaptado às formas ágeis, digitais e colaborativas de trabalho, graças à promoção de iniciativas estratégicas como o projeto Desafio Digital. Um quadro de funcionários, além disso, em que mais de 97% (97,3%) do número total de trabalhadores no mundo têm a tranquilidade de ter um contrato permanente. Repito, 97,3% de nosso quadro de funcionários tem um contrato permanente.

A MAPFRE tornou-se não apenas uma empresa capaz de reter talentos, mas também de atraí-los. Somos uma empresa diferente, com um propósito claro e que nos permite ter uma marca de empregador relevante e diferenciada, que destaca aqueles atributos que fazem da MAPFRE um excelente lugar para se trabalhar, um lugar "Onde cada minuto que você investe faz sentido".

Esta é a definição da Marca de Empregador que estou apresentando a vocês hoje, como mais um marco na gestão de talentos da empresa. Somos uma empresa de oportunidades e os milhares de candidatos que já identificamos, que

querem trabalhar na MAPFRE, estão à procura dessas oportunidades para desenvolver suas habilidades conosco.

Nossos valores, nossos compromissos, são reconhecidos por nossos grupos de interesse e temos um programa de voluntariado corporativo no qual uma parte significativa do quadro de funcionários da MAPFRE participa ativamente. De fato, antes da pandemia, um em cada 6 funcionários participava de atividades de voluntariado. Em 2021 (também em 2020), as limitações impostas por causa da COVID-19 reduziram esse número pela metade, o que não impediu que o número de beneficiários crescesse para mais de 169.000 pessoas. Em outras palavras, menos atividades, porém mais esforços e, como vocês podem ver, melhores resultados.

## O NEGÓCIO

Gostaria agora de me referir ao Negócio. Continuamos a melhorar nossa carteira de produtos, incorporando soluções inovadoras adaptadas a este ambiente em mudança e, acima de tudo, às exigências do mundo digital. Em outras palavras, a MAPFRE nunca ficará para trás na proteção das necessidades dos clientes. Diante de um mundo em mudança, uma resposta rápida e flexível, como o lançamento da hipoteca reversa na Espanha, um produto que estamos desenvolvendo com um de nossos parceiros de bancaseguros para atender à real necessidade de muitos idosos de obter liquidez sem ter que vender seu patrimônio.

Mais uma vez neste ano, em nome da empresa, gostaria de agradecer a confiança depositada em nós pelos quase 32 milhões de clientes em todo o mundo, para os quais trabalhamos na MAPFRE, elevando nossos padrões e a qualidade de nossos produtos e serviços ao mais alto nível. Com um desejo permanente de melhorar, medimos regularmente a satisfação do cliente através de ferramentas independentes. A este respeito, tenho o prazer de observar que 88,7% de nosso negócio de seguros excede a média do mercado em termos de satisfação do cliente. Para obter este indicador, mais de 122 mil clientes nos 15 principais países da MAPFRE em todo o mundo foram entrevistados em duas ondas de medição no ano passado.

## INOVAÇÃO

Neste ponto, gostaria também de enfatizar nosso compromisso com a inovação expresso através da MAPFRE Open Innovation, para avançar mais rapidamente com todos os nossos talentos internos, mas também, é claro, queremos alavancar os talentos externos. Desde 2019, analisamos mais de 2.500 startups, das quais 40 avançaram conosco em nossos programas de insur\_space fast-track-to-market. Como acontece com os profissionais no local de trabalho, os melhores empreendedores de insurtech do mundo também estão procurando trabalhar conosco, e para a MAPFRE esta é uma oportunidade de incorporar rapidamente os melhores desenvolvimentos de mercado em nossas ofertas de produtos e serviços. Além disso, também estamos ativos em investimentos de capital de risco associados à inovação global em startups relacionados a seguros. E finalmente, como eu também estava dizendo, somos uma referência mundial em relação a todos os tipos de soluções de mobilidade através de nosso centro de P&D&I Mobility Lab desenvolvido através do CESVIMAP, nosso Centro de Experimentação e Segurança Viária.

Somente em 2021, quase 1,6 milhões de clientes se beneficiaram diretamente das soluções MAPFRE Open Innovation.

Para concluir esta parte relacionada ao negócio, gostaria de agradecer a nossos colaboradores por seus esforços e compromisso. Somos uma empresa multicanal e, às vezes, é surpreendente saber que temos mais de 50 poderosos acordos de bancaseguros em todo o mundo, mas não é menos revelador de nossa força comercial notar que também temos mais de 15.000 escritórios, e trabalhamos diretamente com quase 78.000 intermediários que distribuem nossos produtos nos 40 países em que estamos presentes. Além disso, o emprego e a atividade que induzimos nos mais de 150 mil prestadores com os quais trabalhamos para fornecer melhores serviços a nossos clientes também é relevante.

## SUSTENTABILIDADE

Em relação com a sustentabilidade, nosso anterior Plano concluiu em 2021, coincidindo com o ciclo estratégico 2019-2021. O grau de cumprimento disto foi praticamente 100% (98% para ser mais preciso), sendo estes cinco na tela os principais objetivos que nos propusemos e que alcançamos e, em alguns deles, até superamos. Gostaria de destacar o número recorde de pessoas com deficiência, que atingiu 3,5% do quadro de funcionários. Por outro lado, não é menos importante atingir a neutralidade nas emissões da MAPFRE na Península Ibérica, nosso mercado mais importante, e com esta ambição de continuar reduzindo nossa pegada energética.

Assim mesmo, continuamos altamente comprometidos com o cumprimento da Agenda 2030 das Nações Unidas e, em particular, com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Vocês têm amplas informações no Relatório Integrado, mas gostaria de apontar três fatos sobre como a MAPFRE contribui para gerar valor adicional para a sociedade.

O primeiro são os 15.230 milhões de euros pagos em sinistros em 2021. É claro que sabemos que esta é nossa obrigação contratual, mas além de nossa obrigação, pensemos por um momento no que isto significa em termos de injeção econômica e, sobretudo, na capacidade de gerar emprego e atividade entre os colaboradores e profissionais que trabalham para a MAPFRE, contribuindo assim para o desenvolvimento dos países e de suas sociedades.

A segunda é a nossa contribuição fiscal. No caso do Imposto sobre as Sociedades, o valor subiu para 329 milhões de euros, o que equivale a uma taxa efetiva média de 23,6% paga às diferentes Administrações Fiscais dos países onde operamos.

O terceiro é que transferimos a filosofia do investimento socialmente responsável para todo o saldo do Grupo.

A MAPFRE conta com um Marco de Investimento Responsável (IR) da MAPFRE que é periodicamente revisado neste âmbito. Atualmente, cerca de 90% dos ativos de nossa carteira têm avaliações altas ou muito altas em suas

medições ESG. Como refletido neste slide, procuramos assegurar que cada euro da carteira tenha um impacto positivo sobre estes objetivos, contribuindo assim para acabar com a pobreza, proteger o planeta e melhorar a vida e as perspectivas de prosperidade de todas as pessoas, em todos os lugares.

Nossa gestora de ativos, MAPFRE AM, tem se concentrado nos últimos anos na distribuição de produtos ESG e, em particular, naqueles que buscam este impacto social. No final de 2021, havia quase 34.000 milhões de euros gerenciados com parâmetros ESG.

Para concluir esta parte do meu discurso e antes de me referir à Fundación MAPFRE, gostaria de me referir a vocês, senhoras e senhores acionistas. Agradecemos, mais uma vez, sua confiança nesta empresa, a mais importante companhia de seguros multinacional espanhola do mundo. Assumimos plenamente esta responsabilidade e trabalhamos com o desafio de criar valor sustentável também para nossos acionistas. Conseguimos isso mais uma vez este ano e estamos muito orgulhosos disso. Como vocês sabem, além desta reunião anual, temos canais de relacionamento abertos para nossos acionistas, onde damos respostas transparentes a tudo o que eles nos pedem. Em 2021, foram realizadas 259 reuniões com acionistas, investidores e analistas, e mais de 1.500 consultas foram tratadas indiretamente. Convido vocês a participarem do programa de fidelização dos acionistas da MAPFRE que temos para vocês, onde encontrarão várias vantagens disponíveis em resposta à confiança depositada na empresa. Senhoras e senhores, esta é sua empresa, e acreditamos sinceramente que vocês devem se orgulhar de possuir uma empresa como esta.

## FUNDACIÓN MAPFRE

Deixem-me agora voltar ao trabalho de nossa Fundação. Há apenas um ano, destaquei neste mesmo evento como o orçamento anual extraordinário e adicional de 35 milhões de euros da Fundação havia sido administrado com sucesso em quase 30 países para ajudar as pessoas a combater os efeitos da

COVID-19. Este trabalho continuou em 2021, e a Fundación MAPFRE o concentrou especialmente na América Latina, alocando outros 10 milhões de euros, também extraordinários e adicionais, para atender às emergências da própria pandemia, fornecendo não apenas material médico-sanitário, mas também para a crise econômica e social que se seguiu. Além desta verba especial para combater a pandemia, a Fundação, como vocês bem sabem, visa ajudar as pessoas mais vulneráveis com cuidados tão essenciais como garantir nutrição e saúde a cerca de 100 mil pessoas a cada ano, com um foco especial na educação, tentando superar a desigualdade digital, e continuar trabalhando na empregabilidade como forma de superar a exclusão social, com ênfase especial nas pessoas com deficiência. Permitam-me agora falar de um projeto do qual estamos particularmente orgulhosos e entusiasmados. Vocês sabem que a desnutrição, especialmente em crianças, é um dos fatores determinantes no desenvolvimento posterior dos adultos, pois limita seu desenvolvimento. Bem, em 2021 a Fundación MAPFRE distribuiu na Espanha, através de 55 bancos de alimentos, um biscoito nutricional enriquecido para fornecer pelo menos metade dos nutrientes e vitaminas que uma pessoa necessita diariamente. Portanto, melhoramos a nutrição de mais de 20.000 famílias na Espanha, e este poderoso compromisso social começa agora a ser desenvolvido em outros países igualmente necessitados, como o México e a Venezuela.

Outro compromisso social muito importante é a pesquisa. Somente na última década, a Fundación MAPFRE investiu mais de 4 milhões de euros em bolsas para promover a pesquisa. Um desses projetos, por exemplo, levou 20 anos para evoluir. Estou me referindo à terapia celular promovida pelo Dr. Vaquero, infelizmente falecido, mas cujo trabalho tem continuado. Esta terapia torna possível restaurar a mobilidade a certas lesões da medula espinhal. Estamos orgulhosos de saber que, nesta mesma semana, o Hospital Puerta de Hierro anunciou que esta terapia experimental, que agora é um tratamento médico, está começando a ser aplicada aos primeiros pacientes a melhorar ou reverter suas lesões vertebrais.

Neste ano é verdade que as limitações de atividade em muitos países devido à pandemia nos obrigaram a realizar menos atividades, mas não reduzimos nosso

orçamento, e graças a isso realizamos cerca de 660 atividades que geraram mais de 12.500 eventos, redobrando nosso compromisso e com ele nosso alcance, com mais de 9 milhões de pessoas beneficiadas pelo trabalho da Fundação em todo o mundo.

Finalmente, gostaria de mencionar que em 2021 comemoramos a quarta edição do Prêmio de Inovação Social, bem como a consolidação de dois projetos que descrevi no ano passado como muito emocionantes para a fundação: O Centro de Pesquisas Ageingnomics e o Centro de Fotografia KBr, que se converteu em encontro obrigatório para a fotografia em sua sede em Barcelona.

Nas Ilhas Canárias, minha terra natal, a Fundación MAPFRE Guanarteme é a referência para o compromisso social e cultural na região. Durante mais de cem dias o mundo assistiu à evolução de um vulcão que mudou para sempre a vida das pessoas que viviam ao seu redor. As imagens da lava devorando casas e sonhos foram devastadoras... E também estivemos lá através da Fundação MAPFRE Guanarteme distribuindo equipamentos de proteção individual para profissionais de emergência e para o público em geral, tais como óculos e máscaras, entre outros.

Finalizo com a Fundación MAPFRE que está comprometida com a sociedade há mais de 45 anos, abordando todos os tipos de lacunas e sempre perto dos mais vulneráveis. Em 2021, além de enfrentar a pandemia, continuamos a fazer importantes contribuições em relação às Atividades de Ação Social, Prevenção e Segurança Viária, Saúde, a disseminação da Cultura e também a expansão do conhecimento financeiro e de seguros. Fazendo um balanço da última década, 555 milhões foram investidos na sociedade, alcançando milhões de pessoas com uma resposta esperançosa e em linha com os valores totalmente compartilhados pelo Grupo MAPFRE. Fundación MAPFRE é uma entidade que trabalha pela e para a sociedade, para gerar a confiança necessária que nos permite estar de pé quando as coisas falham.

“Fundación MAPFRE confia em que as pessoas podem melhorar o mundo”

Esta é a mensagem da campanha que transmitimos neste ano nos diferentes meios de comunicação e redes sociais, e que tem sido muito bem recebida,

também entre nossos funcionários. Entretanto, o que você está prestes a ver agora é parte da mobilização interna que ocorreu na MAPFRE após o desafio lançado pela Fundação de expressar a confiança de cada pessoa na capacidade dos seres humanos de melhorar o mundo. Eles não são atores, são funcionários da MAPFRE e colaboradores dos países em que estamos presentes.

De minha parte, é isto. Agradeço mais uma vez a sua atenção e a confiança que depositam na MAPFRE.

Senhoras e senhores acionistas, muito obrigado.