



2020

Relatório
Integrado

Conteúdo



1

Carta do presidente | 4

2

Grupo MAPFRE | 8

- 2.1 Sobre nós | 10
- 2.2 Estratégia | 18
- 2.3 Estrutura acionária e funciona | 30
- 2.4 Boa Governança | 32

3

Ações e dados económico-financeiros | 44

- 3.1 Quadro regulamentar e ambiente global | 46
- 3.2 Principais dados económicos da MAPFRE | 48
- 3.3 Gestão de riscos | 64

4

Comprometidos com os grupos de interesse | 70

- 4.1 A MAPFRE e a COVID-19 | 72
- 4.2 Protegendo o cliente | 74
- 4.3 Criando valor al accionista | 84
- 4.4 Desenvolvendo os funcionários | 86
- 4.5 Criando negócios para os fornecedores | 106
- 4.6 Impacto social, valor compartilhado | 110

5

Comprometidos com o meio ambiente | 120

6

Informação complementar | 136

- 6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório | 138
- 6.2 Materialidade | 140
- 6.3 Notas de informações complementares | 144
- 6.4 Índice de conteúdo de GRI | 192
- 6.5 Correspondência de conteúdo de GRI e demonstrações das informações não financeiras | 208
- 6.6 Relatório de verificação externa | 216

CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO:



ANTONIO HUERTAS | PRESIDENTE DA MAPFRE

Carta do presidente

“Diante da COVID-19, decidimos trabalhar com base em três prioridades: proteger os nossos funcionários, colaboradores e clientes, proteger o negócio e proteger a sociedade”

Prezados(as) amigos(as),

Com relação a empresas cotadas e supervisionadas, como é o caso da MAPFRE, examinamos permanentemente os nossos grupos de interesses e, sobretudo, os supervisores nacionais e internacionais que, periodicamente, verificam a nossa atividade e nos confrontam com cenários teóricos extremos para validar a nossa solvência presente e futura. Trata-se de um exercício de transparência com o qual nos sentimos confortáveis, porque entendemos que a sustentabilidade também está ligada ao modelo empresarial e à capacidade de continuar a trazer valor e a cumprir os nossos compromissos, não só no presente, mas também, e sobretudo, a médio e longo prazo.

Mas foi este ano de 2020, o ano da pandemia, como entrou para a história, que, na realidade, pôs à prova a solidez de uma empresa que teve de gerir, de forma global e praticamente simultânea na maioria dos 44 mercados em que estamos presentes, a COVID-19, o número dramático e contínuo de mortos que, no momento da elaboração desta carta, já ultrapassa os 2,2 milhões de pessoas no mundo, a paralisação económica durante meses e a profunda crise que veio depois da pandemia. Nada, nem ninguém tinha sido capaz de prever a magnitude do que aconteceu e, portanto, nada, nem ninguém estava completamente preparado. No entanto, todos concordam que as empresas e as instituições que melhor reagiram à pandemia são aquelas que partiram de posições financeiras sólidas, de modelos de negócio sustentáveis e de processos avançados de transformação digital em todas as suas estruturas, como era o nosso caso. Desde o primeiro momento, decidimos trabalhar em frente à COVID-19 com base em três prioridades: Proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes; proteger o negócio presente e futuro, mas manter e cumprir nossos compromissos com os clientes, e proteger a sociedade, especialmente nos países onde as necessidades económicas e sociais têm sido mais cruciais.

Neste relatório, fornecemos uma informação abrangente e diversificada sobre o que está sendo realizado face à pandemia, sobre as medidas que tomámos e sobre o impacto sobre as empresas que nos produziram, quer diretamente, por via de sinistros, quer indiretamente, pela paralisação da economia mundial. Também explicamos como no mês de agosto tivemos que lidar com um ataque cibernético



Antonio Huertas, presidente da MAPFRE.

de ransomware, provavelmente o maior lançado nunca contra uma empresa espanhola, e como, Sem deixar de prestar atenção aos nossos segurados, em apenas 15 dias conseguimos recuperar a operacionalidade com o cliente graças, mais uma vez, ao facto de sermos uma empresa tecnologicamente preparada e de termos previsto esse cenário no nosso Plano de Crise e Continuidade de Negócio. Por isso, logo no início, já começámos a tomar decisões para primeiro conter e depois repelir o ataque. Nosso compromisso enquanto empresa transparente levou-nos também a tornar público todo o processo, o que, a longo prazo, não só não deteriorou a nossa reputação, como também foi um elemento apreciado pela opinião pública como uma decisão coerente com uma estratégia empresarial.

Uma decisão de prudência

É nesse cenário que se deve compreender a informação económica do exercício, que, para além da COVID-19, é marcada por uma decisão de prudência tomada no final do exercício, e alinhada com todas as recomendações nacionais e internacionais, Em especial, as que foram transmitidas pela Autoridade Europeia dos valores Mobiliários e dos mercados (ESMA) e pelo supervisor europeu (EIOPA), no que respeita ao reforço do balanço, como tem sido a deterioração total dos ágios das operações em Itália, Turquia e Indonésia. Uma decisão, insisto, de prudência, que também está em linha com a estratégia de crescimento rentável nestes países. Sem essa deterioração e sem o custo extraordinário dos terremotos em Porto Rico, o lucro recorrente teria sido semelhante ao do ano anterior, um ano sem pandemia.

O resultado final é de 527 milhões de euros, grande parte dos quais, 388 milhões de euros, foi obtida na segunda parte do ano, no momento em que as economias começaram a ser reabertas. Foi nessa época que as decisões tomadas nos primeiros meses do ano foram confirmadas como eficazes, e constatou-se que a MAPFRE dispõe de um modelo de governança sólido, solvente e resiliente, inclusive frente às pandemias.



“A COVID-19 também não desfez nosso compromisso com o acionista, com um dividendo sempre em dinheiro e, ainda que prudente, com um dos maiores pay-outs do IBEX-35”

Somos uma empresa com capacidade de gerar valor

Em 2020, obtivemos um forte contributo para o lucro dos três principais mercados do Grupo: Espanha, Brasil e Estados Unidos. Crescemos no setor de seguradora praticamente em todos os mercados do mundo. No que diz respeito às outras unidades, a MAPFRE RE, que inclui as atividades de resseguro e a MAPFRE Global Risks, encerrou igualmente o exercício em termos positivos, com 17 milhões de euros, apesar de ter sido a atividade da MAPFRE mais penosa pela sinistralidade da pandemia, com um impacto de 80 milhões de euros. A COVID-19 também afetou o negócio de assistência, estreitamente ligado ao turismo, que é um dos setores mais afetados pelo vírus. Em suma, a leitura do exercício anual reflete que somos uma empresa com capacidade para criar valor, apesar da complexidade do ambiente.

A COVID-19 também não desfez nosso compromisso com o acionista, com um dividendo sempre em dinheiro e, ainda que prudente, com um dos maiores pay-outs do IBEX-35. No ano civil de 2020, a MAPFRE desembolsou 416 milhões de euros, uma injeção de capital muito necessária para fazer face aos terríveis efeitos econômicos e sociais, especialmente o desemprego, decorrentes da pandemia. A solidez e a solvência da empresa permitem isso, e só a prudência recomendada por todos os supervisores é que nos leva a propor uma retribuição de 12,5 cêntimos por ação sobre o lucro do exercício de 2020, apenas dois cêntimos inferiores aos anos anteriores representam uma rentabilidade superior a 8 da cotação média bolsista, como dizia, uma das mais elevadas do mercado.

Tudo isto mantendo uma excelente posição financeira-patrimonial e de solvência, com variações muito ligeiras nos seus valores, como consequência da crise da COVID-19. Assim, os fundos próprios excedem 8,5 mil milhões com uma diminuição de 3,6%; a taxa de solvabilidade está em 180,2%, com uma diminuição de 6,6 pontos percentuais e a taxa de alavancagem é de 23,3%, com um aumento de 0,6 pontos percentuais. Além disso, todas as agências reafirmaram as classificações de força financeira ao longo de 2020.

Dividendo social, comportamento ético e transparência

Caro acionista, a confiança que nos é dada deve ser paga com um dividendo financeiro, mas também com um dividendo social, um comportamento ético rigoroso e relações transparentes com todos os nossos grupos de interesses.

Neste ponto, caro leitor, convido-o a aprofundar outros indicadores que refletem a capacidade da empresa e o desempenho ao longo do ano passado, apesar das condições externas tão adversas. Por exemplo, continuamos a inovar em produtos e serviços, as iniciativas da Mapfre Open Innovation já produziram lucros para cerca de um milhão de clientes em cinco países.

Os indicadores de qualidade também foram cumpridos, o NPS® da MAPFRE, uma metodologia que mede a satisfação do cliente comparando-o com outras 80 seguradoras do mundo, coloca-nos novamente acima da média dos nossos concorrentes.

A pandemia também não nos impediu de avançar em #AParteQueNosToca, que é o lema em que concentramos nosso ambicioso Plano de Sustentabilidade que continuamos a implantar globalmente em suas três dimensões: meio ambiente, social e governança. Continuamos comprometidos com o Pacto Global das Nações Unidas e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, também das Nações Unidas. Nossa estratégia ambiental e contra as alterações climáticas, a economia circular, a gestão de talentos, a transformação digital, a economia do envelhecimento, o nosso foco nos investimentos socialmente responsáveis, o impacto social que geramos... são todos os territórios onde a MAPFRE, juntamente com todos os nossos grupos de interesse, pode e quer ser um agente relevante no processo de transformação social, econômica e cultural do planeta, e estamos a fazê-lo.

Compromissos com a diversidade, a inclusão e a conciliação

Para concluir este ponto, gostaria de me referir ao emprego, que é, depois dos números dramáticos que nos deixam a pandemia, o indicador que mais evoluiu na maioria dos países. Como nos comprometemos publicamente, a MAPFRE não ajustou o emprego devido à COVID-19, o nosso quadro de funcionários médio do ano é praticamente o mesmo que em 2019 e temos continuado a fazer progressos nos nossos compromissos de diversidade, inclusão e conciliação, incorporando, entre outros, o direito à desconexão digital, já implantado na Espanha.

O ano de 2021 é o último do nosso Plano Estratégico. Um plano que não incluía uma pandemia quando foi concebido. Continuamos a trabalhar no sentido de o levar ao máximo naquilo que depende de nós, com a mesma firmeza e decisão com que o começámos. O compromisso com o crescimento rentável e a criação de valor continua a ser uma prioridade, e vemos que as decisões tomadas em cada momento foram as adequadas, apesar de, como dizia no início, ninguém estava preparado para o que veio depois do mês de março.

Olhando para o futuro com otimismo

Em meu nome e no do Conselho de Administração, gostaríamos de expressar os nossos sentimentos a todas as pessoas falecidas, especialmente as que se relacionam com os nossos grupos de interesse. O ano de 2020 passou e, neste exercício que estamos começando, temos uma luz sob a forma de vacinas que nos levam a manter a prudência, mas também a olhar para o futuro com mais optimismo. A MAPFRE tem um modelo de negócio sólido e sustentável, e a pandemia não mudará o roteiro da empresa porque os números dos últimos meses do ano confirmam que estamos no bom caminho e que podemos e continuaremos a almejar que todos, enquanto acionistas, obtenham um grande dividendo financeiro e, para toda a sociedade, um enorme dividendo social.

“A MAPFRE não se ajustou nem se comprometeu devido ao COVID-19, ou ao nosso quadro de funcionários na média do ano e praticamente ou igual a 2019, continuamos avançando em nossos compromissos de diversidade, inclusão e conciliação”

Antonio Huertas | Presidente da MAPFRE

2

GRUPO MAPFRE

Somos um grupo multinacional que desenvolve atividades de seguros e de resseguros, oferecendo soluções globais para proteger pessoas, profissionais e empresas nos cinco continentes.

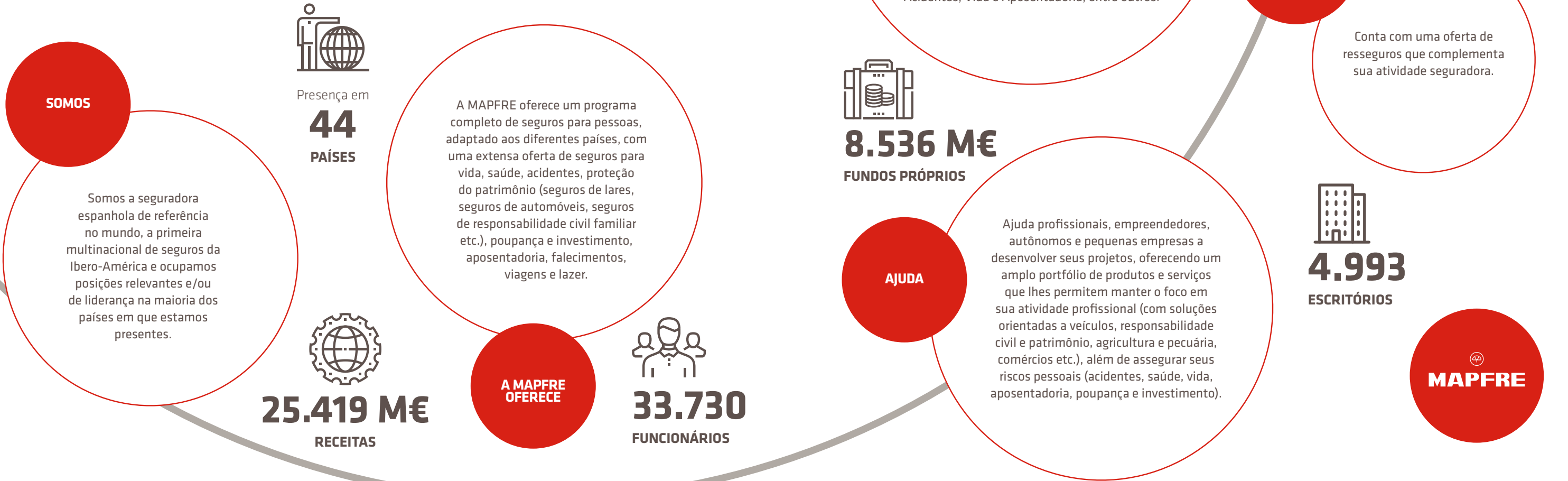
2.1.

Sobre nós

2.1.1.

Atividade principal

SOMOS UM GRUPO MULTINACIONAL QUE TRABALHA, DESDE 1933, COM ATIVIDADES DE SEGUROS E DE RESSEGURO E QUE OFERECE SOLUÇÕES GLOBAIS PARA PROTEGER PESSOAS, PROFISSIONAIS E EMPRESAS CONTRA RISCOS, OFERECENDO A ELAS, ALÉM DISSO, RESPOSTAS SÓLIDAS PARA GERIR AS NECESSIDADES ATUAIS E FUTURAS DELAS. TEMOS UMA PRESENÇA GLOBAL EM MAIS DE 40 PAÍSES E UMA ESTRUTURA SOCIETÁRIA ADAPTADA À EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO E ÀS NECESSIDADES DOS NOSSOS CLIENTES NOS CINCO CONTINENTES.



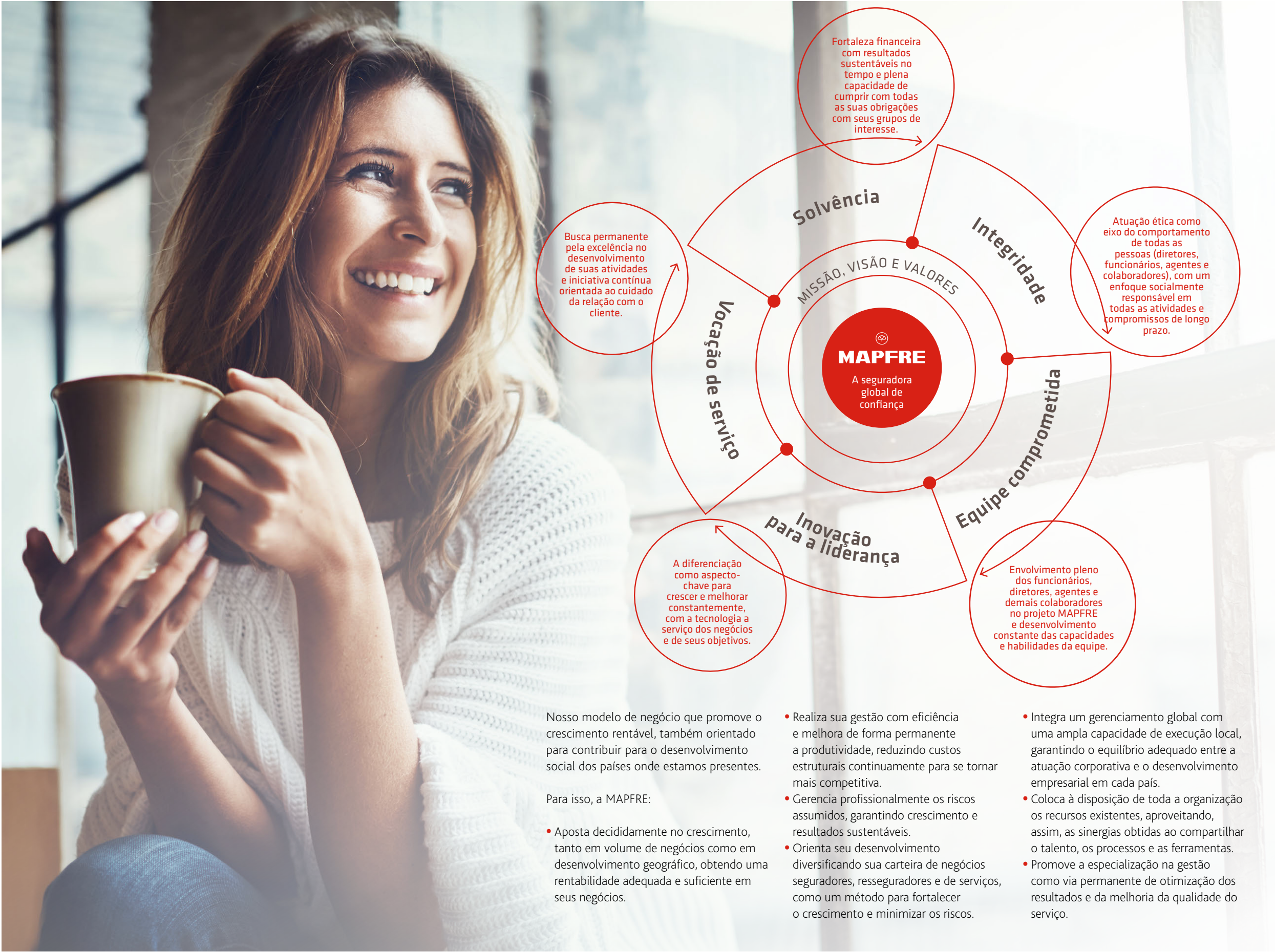
2.1.2.

Missão, visão e valores

A MAPFRE TRABALHA COM A MISSÃO DE PROGREDIR CONSTANTEMENTE NO SERVIÇO E DESENVOLVER A MELHOR RELAÇÃO POSSÍVEL COM NOSSOS CLIENTES, DISTRIBUIDORES, FORNECEDORES, ACIONISTAS E COM A SOCIEDADE EM GERAL.

Nossa visão é ser A SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA de todos os nossos clientes no mundo, por meio de uma presença mundial e com uma vasta gama de produtos de seguros, resseguradores e de serviços. A MAPFRE busca liderar os mercados em que opera por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida para o cliente, tanto particular como empresarial, gerando relações de igualdade e transparência, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.

A empresa desenvolveu esse compromisso de melhoria constante apoiado nos valores a seguir, que nos ajudam a desenvolver a missão e a alcançar a visão da empresa.



2.1.3.

Impacto geográfico (implantação)



A MAPFRE é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades de seguros e resseguros em 44 países nos cinco continentes por meio de 216 sociedades



2.1.4.

Marca e reputação

A IDENTIDADE CORPORATIVA E A FORMA COMO SOMOS PERCEBIDOS PELA SOCIEDADE SÃO ELEMENTOS DIFERENCIAIS FUNDAMENTAIS PARA O POSICIONAMENTO E ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS DA EMPRESA.



A crise provocada pela pandemia tem vindo a agravar a transformação dos consumidores para um ambiente de maior exigência nas suas decisões de compra ou investimento. Os clientes atuais já não tomam decisões apenas com base na qualidade/preço dos bens ou serviços que adquirem, mas cobram cada vez mais peso, que chamamos de “intangíveis” das empresas, como os seus valores, o seu compromisso, a sua contribuição e o seu impacto social, entre outros. Portanto, a marca deve ser um verdadeiro reflexo da empresa que representa.

Na MAPFRE, o posicionamento da marca é definido com base na própria estratégia empresarial, na visão, na missão e nos valores da empresa. De acordo com a nossa visão, a confiança é o conceito mais importante. A MAPFRE desenvolveu uma narrativa de valores, atitudes e ações sociais que nos permitiram demonstrar nosso compromisso social e sustentável de forma consistente com nossa estratégia e com nossos valores, principalmente reforçando a confiança

como o principal da imagem da marca. Temos adotado esse conceito de confiança, de conteúdo confiável que agrega valor à empresa, com uma ideia geral, mas que pode ser adaptado às características locais de cada mercado. Por isso, o conteúdo está sendo desenvolvido ouvindo o cliente, por meio de ações de publicidade, comunicação e patrocínio vinculadas aos valores da empresa. Buscamos aumentar a notoriedade e melhorar a percepção dos nossos clientes e sociedade em geral em todos os mercados em que estamos presentes.

Fruto de todas as nossas atividades, em 2020 a MAPFRE subiu dez posições e melhora 1,4 pontos a sua classificação no ranking das marcas mais fortes do mundo que a Brand Finance realiza. Nesse ranking, a empresa está na 7ª posição como marca de seguro mais forte do mundo. Além disso, essa consultoria destaca a MAPFRE como uma marca forte e reconhece a sua situação de solvência e liquidez.

No estudo realizado pela BrandZ da Kantar, a MAPFRE está no 18º lugar do ranking das empresas mais valiosas da Espanha e, além disso, recebeu a classificação máxima que os consumidores atribuem (cinco em cinco). Esse estudo também destaca o trabalho e a sensibilidade da empresa durante a crise da COVID-19 e destaca o compromisso do Grupo de manter o emprego. A MAPFRE é a oitava marca espanhola no BRANDBETA índice da Brand Finance, a primeira no ranking das seguradoras. Essa análise refere-se à posição das marcas na mente dos consumidores,

no reconhecimento e na percepção. A MAPFRE será uma das dez marcas espanholas mais procuradas em 2020-21. Esse estudo analisou 18 setores e 13 são liderados por uma marca espanhola e a MAPFRE é uma das lideranças setoriais

Em relação à evolução da reputação em 2020, ou seja, a percepção da empresa por todos os grupos de interesse, o indicador estratégico de relevância reputacional, que reflete a reputação da MAPFRE entre seus clientes, funcionários e o público em geral, e criado ad hoc para a empresa, continua a colocar a MAPFRE em uma boa reputação, sinônimo de confiança e respeito e melhoria em relação ao exercício anterior. Além disso, o modelo de reputação da MAPFRE também permite medir a percepção que a sociedade tem de seus principais atributos de marca, onde se destaca as boas avaliações obtidas em atributos como experiência digital (analisada pela primeira vez este ano), credibilidade ou integridade.

Em 2020, o Corporate Reputation Business Monitor (MERCOS) colocou a MAPFRE na Espanha entre as dez empresas com melhor reputação e a primeira no setor de seguros.

Além disso, na Argentina, no Equador, no México, no Panamá, no Peru, em Portugal e no Uruguai, a empresa está entre as 100 melhores empresas e, em alguns países, é a líder do setor. Além disso, no MERCOS Talento, a MAPFRE na Espanha subiu para a 10ª posição, sendo novamente a primeira de seu setor; no Peru e na Argentina, manteve-se entre as 100 empresas com melhor avaliação nesta classificação.

Por outro lado, de acordo com o ranking que a MERCOS desenvolveu das empresas com maior compromisso/responsabilidade social durante a pandemia, a MAPFRE está entre as 20 empresas na Espanha que mais compromisso e responsabilidade demonstraram perante essa situação e lidera, além disso, o ranking do setor de seguros.

Nesta linha, sobre o desempenho da empresa durante a pandemia, os especialistas em reputação reconheceram a MAPFRE por buscar o menor impacto possível entre todos os seus grupos de interesse e coletivos. Além disso, entre o público em geral, a nível global, aqueles que conheceram as iniciativas levadas a cabo, na sua maioria clientes, valorizaram melhor a reputação da MAPFRE.

Em relação às suas práticas de recursos humanos, a MAPFRE foi certificada como Top Employment na Espanha. A MAPFRE S.A. tem o emblema “Igualdade na Empresa”, concedido pelo Ministério de Saúde, Serviços Sociais e Igualdade da Espanha, após uma ampla avaliação de todas as medidas de igualdade, e a MAPFRE Grupo Segurador da Espanha mantém a certificação como Empresa Familiarmente Responsável (EFR).

A MAPFRE subiu dez posições e melhora 1,4 pontos a sua classificação no ranking das marcas mais fortes do mundo que a Brand Finance realiza



Estratégia

2.2.1. Plano estratégico

NA MAPFRE, NÓS NOS TRANSFORMAMOS PARA CRESCER COM RENTABILIDADE. A DIGITALIZAÇÃO, A INOVAÇÃO E O COMPROMISSO COM A SOCIEDADE SÃO FUNDAMENTAIS NESSA EVOLUÇÃO. PARA CONTINUAR A SER UMA EMPRESA COMPETITIVA E SUSTENTÁVEL, A TRANSFORMAÇÃO ESTÁ PRESENTE EM TUDO O QUE FAZEMOS, É TRANSVERSAL E ATUA COMO UM VERDADEIRO ACELERADOR EM TODOS OS ÂMBITOS DA EMPRESA.

A estratégia do Grupo tem um quadro filosófico composto pela missão, visão e valores, e articula-se em três pilares que respondem à agenda da mudança que definimos:

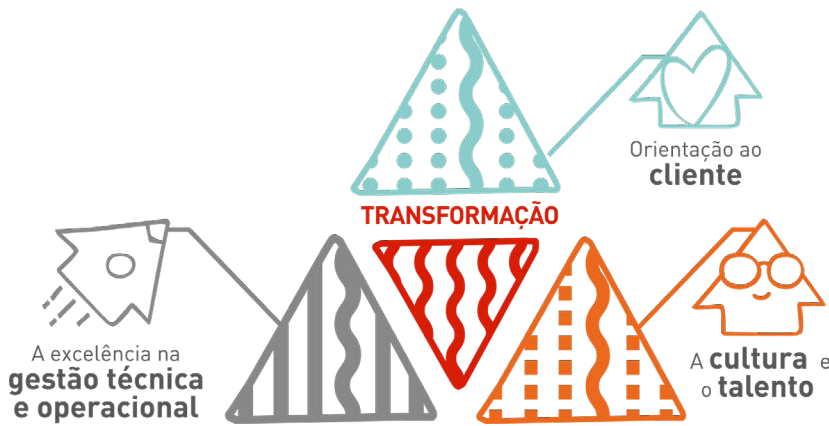
Orientação ao cliente
Somos uma equipe orientada para o cliente. Apostamos em um modelo competitivo, que coloca o cliente sempre no centro de tudo o que fazemos, com a finalidade de oferecer uma experiência ideal, em todos os momentos de contato com a MAPFRE. Queremos conhecer, entender e fidelizar os clientes; aumentar a produtividade em todos os nossos canais e inovar em produtos, serviços e experiências para nossos clientes.

Excelência na gestão técnica e operacional
Trabalhamos para melhorar nossa eficiência, adaptando nossa estrutura para oferecer um excelente serviço, com uma tecnologia global, flexível e aberta que nos permite aumentar nossa competitividade.

Cultura e talento
Ao fortalecer o compromisso de todos que trabalham na MAPFRE, queremos continuar nos adaptando a mudanças com novas habilidades que nos permitam enfrentar desafios futuros. Continuamos trabalhando para ser referência em sustentabilidade. A MAPFRE é um grupo comprometido com o desenvolvimento sustentável e, principalmente, com o combate às mudanças climáticas.

No âmbito dos pilares estratégicos, definimos uma série de objetivos e indicadores que constituem o nosso mapa estratégico e uma carteira de iniciativas que nos permitirão atingir esses objetivos.

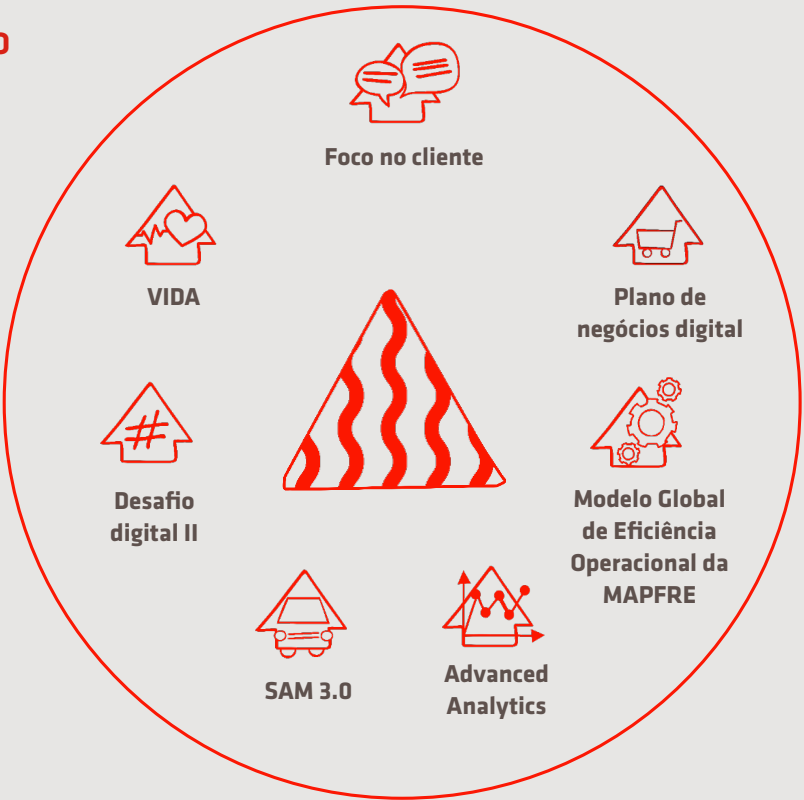
PILARES DO PLANO ESTRATÉGICO



MAPA ESTRATÉGICO



INICIATIVAS DO PLANO ESTRATÉGICO



AVANÇOS DO PLANO EM 2020 E PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

Avanços do Plano em 2020

O segundo ano do Plano Estratégico de 2019-2021 “Transformando-nos para crescer e ser rentáveis” foi um ano em que a crise de saúde está condicionando e condicionará o ambiente econômico, político e social a nível global no futuro próximo. As tendências refletidas em diferentes estudos de mercado concordam que estamos enfrentando uma recessão econômica, que haverá uma evolução nos hábitos de consumo condicionada por um aumento na digitalização, bem como uma maior consciência do impacto que indivíduos, governos e empresas têm sobre o meio ambiente e como nossa contribuição social deve ser mais relevante para melhorar o meio ambiente e a qualidade de vida das pessoas ao nosso redor.

Com base nestas reflexões, acreditamos firmemente que os objetivos e iniciativas definidos no plano atual nos ajudarão a enfrentar este ambiente incerto.

Em 2020, os principais avanços nos objetivos e iniciativas que orientam cada um dos pilares do plano foram:

Crescimento rentável

Crescimento rentável

Como mostra a conta de resultados do Grupo, não foi um ano fácil para o crescimento rentável. No entanto, em 2020, todas as nossas operações têm trabalhado para continuar a progredir na consecução dos objetivos que temos nesta perspectiva:

- G1. **Crear valor sostenible para el Accionista.**
- G2. **Crecer de forma sustentável acima do mercado**
- G3. **Potencializar o negócio de Vida de forma rentável**

Para medir a evolução de cada um desses objetivos, temos uma série de indicadores. Neste relatório, destacamos o andamento dos indicadores que tornamos públicos:

- **ROE:** 7,6 % (sem ajustes por redução ao valor recuperável do ágio).
- **Receitas:** 25.419,1 milhões de euros.



Orientação ao cliente

Estes são os objetivos que estabelecemos nesse pilar:

- C1. **Captar e renovar a confiança dos nossos clientes**
- C2. **Aumentar a produtividade dos canais de distribuição**
- C3. **Inovar em produtos, serviços e capacidades**

Dados relativos aos objetivos públicos nesse pilar:

- Porcentagem de negócios cujo NPS® supera a média do mercado: 82,3%

Para alcançarmos os objetivos desse pilar mais rapidamente em 2020, prosseguimos os trabalhos relativos às iniciativas a seguir:

- **Foco no cliente:** por meio do qual estamos adaptando nossa oferta comercial e proposta de valor, nossas operações, estrutura e tecnologia, para oferecer uma melhor qualidade e experiência ao cliente. Neste ano, o esforço do grupo concentrou-se principalmente na implementação e implementação de ações nos países para promover melhorias na “Experiência do cliente”. É preciso destacar a ativação de estratégias em resposta à escuta da “Voz do cliente” nos principais pontos de contacto e relacionamento, bem como a implementação de planos de melhoria dos dados do cliente. Além disso, foi aprovada a “Norma corporativa de governança do relacionamento com o cliente”.



25.419 M€
RECEITAS



FOCO NO CLIENTE

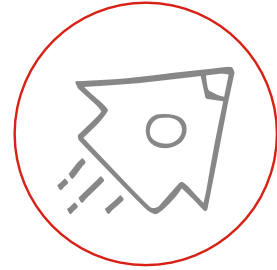
Implementação e lançamento de ações para promover melhorias na experiência do cliente

Os objetivos e iniciativas definidos no plano atual nos ajudarão a enfrentar este ambiente incerto

- **Plano de negócios digital:** nesta iniciativa, pretendemos desenvolver o negócio digital com foco na rentabilidade das diferentes operações. Durante o ano 2020, o desenvolvimento e a implantação de estratégias e ferramentas para melhorar a atração, conversão e retenção do cliente digital, além da evolução do conhecimento do cliente por meio do processamento de dados digitais, foram continuados. Do mesmo modo, continua a ser desenvolvido um trabalho para otimizar a gestão técnica do negócio digital para as marcas VERTI, I&GO e Mapfre.com e para alargar os acordos de distribuição.

- **SAM 3.0 (seguro automóvel MAPFRE 3.0):** Essa iniciativa tem como principal objetivo o desenvolvimento de capacidades no âmbito da nova mobilidade automóvel. Neste exercício, foram desenvolvidas capacidades e fornecidas soluções em âmbitos como a incorporação dos “auxílios à condução” nos modelos de tarifação, propostas de “pagamento por utilização” de acordo com estilos de condução e ofertas diferenciadas para os veículos elétricos, entre outros. Por outro lado, estão a ser desenvolvidas funcionalidades no ambiente de seguros “ON/OFF”, segurança cibernética em veículos ligados ou o desenvolvimento de plataformas integradas de mobilidade e condução segura.

- **Vida:** o objetivo desta iniciativa estratégica é promover o desenvolvimento do negócio de vida e pensões do Grupo. Em 2020, mais de 70 projetos foram definidos e executados nos diferentes países, dentro dos quais se encontram, o desenvolvimento de plataformas tecnológicas de vida na Espanha, América Latina e Malta, e a construção de um modelo operacional corporativo de vida. Do ponto de vista de produtos e ferramentas, destacam-se o impulso de programas de benefícios de funcionários, produtos de vida de risco com serviços de assistência e também o desenvolvimento de ferramentas de autoatendimento e de análise de necessidades financeiras.



Excelência na gestão técnica e operacional

Os objetivos neste pilar são:

- E1. **Administrar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização**
- E2. **Conseguir uma operação eficiente e de alta qualidade na prestações dos serviços**
- E3. **Reduzir gastos para sermos mais competitivos**
- E4. **Dispor de uma tecnologia global que seja aberta, flexível e com analítica integrada**

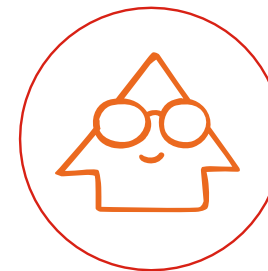
Dados relativos aos objetivos públicos nesse pilar:

- Taxa Combinada de Não Vida: 94,8%

Para acelerar as mudanças nesse pilar, foram realizadas uma série de iniciativas, como:

- **Modelo Global de Eficiência Operacional:** continua o trabalho focado na melhoria da produtividade e na redução dos custos operacionais, garantindo simultaneamente a qualidade percebida pelo cliente. Processos mais homogêneos, mais integrados em soluções tecnológicas comuns e avanços em autosserviço, centros de serviços partilhados e automação geraram resultados positivos em termos de desempenho, digitalização e flexibilidade para fornecer respostas imediatas num ano marcado pelos desafios da pandemia da COVID-19.
- **Advanced analytics:** nesta iniciativa, queremos transformar a forma como temos hoje de lidar com o negócio, utilizando-nos o conhecimento e a inteligência dos dados. Durante o ano 2020, a iniciativa continuou a progredir no desenvolvimento e implantação de um maior número de modelos de análise avançada, entre outros, para deteção de fraudes em sinistros, deteção de riscos que permitem uma condução segura, otimização do modelo

do call center e otimização de argumentos de retenção de clientes. O mesmo acontece com a plataforma tecnológica big data e análise avançada, que permite a automação de modelos, na Espanha, nos Estados Unidos e no Brasil. Por outro lado, foi criada a estrutura de análise avançada na Alemanha.



Cultura e talento

Os objetivos neste pilar são:

- H1. **Potencializar o compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE**
- H2. **Desenvolver pessoas com capacidades técnicas, globais e transformacionais**
- H3. **Posicionar a MAPFRE, como referência, em sustentabilidade, inovação e confiança**

Dados dos objetivos públicos neste pilar em 2020 (exclui-se o modelo do Banco do Brasil e a MAPFRE Salud ARS da República Dominicana):

- Índice de cultura e talento: 84,1%
- Porcentagem de vagas em cargos de responsabilidade ocupados por mulheres: 46,3%
- Porcentagem do quadro de funcionários com deficiência: 3,3%

A iniciativa que visa principalmente o desenvolvimento deste pilar é o desafio digital.

Em 2020, lançamos o desafio Digital II, onde prosseguimos este caminho, aprendendo e apoiando-nos naquilo que alcançamos até agora. Essa iniciativa tem como objetivo continuar gerenciando as mudanças necessárias na organização para nos adaptarmos aos novos requisitos sociais e de negócio com a adaptação das novas capacidades, o desenvolvimento de estruturas mais dinâmicas e flexíveis, e a personalização da experiência do funcionário para continuar apoiando seu crescimento profissional e o desenvolvimento do talento de todas as pessoas que trabalham na MAPFRE.

Queremos facilitar a vocês o acesso às ferramentas e o conhecimento para que possam ser, mais do que nunca, protagonistas de seu desenvolvimento profissional, ajudando para que sejam mais eficientes e ágeis no dia a dia e para que tenham a oportunidade de trabalhar em projetos, tanto próprios como transversais.

No Desafio Digital II trabalhamos em três linhas principais:

- **Digital Workplace:** facilitando o acesso às ferramentas digitais necessárias para trabalhar de forma colaborativa e ágil para a gestão do tempo e para o trabalho em equipe.
- Estruturas dinâmicas: construindo estruturas mais flexíveis para nos adaptarmos mais rapidamente, adquirirmos novos conhecimentos para sermos polivalentes e avançarmos no trabalho por projetos.
- Experiência do funcionário: personalizando a forma de relacionamento com cada funcionário.

Por meio do desafio Digital II, somos uma empresa ainda mais ágil e flexível para nos adaptar às necessidades do negócio e da sociedade, especialmente em um ano 2020 marcado pela pandemia da COVID-19.

Perspectivas de futuro para o Plano Estratégico de 2019-2021

Em 2021, decidimos manter os objetivos e as iniciativas do Plano Estratégico. No entanto, para nos adaptarmos ao ambiente complexo atual, fizemos um exercício de priorização selecionando três projetos de cada uma das sete iniciativas estratégicas corporativas, bem como os países em que serão implementados inicialmente. Essa prioridade tem por objetivo acelerar a transformação, acelerar a execução e gerar boas práticas orientadas para o crescimento e a rentabilidade.

No que se refere aos objetivos para os próximos três anos, durante 2021, e no âmbito da metodologia definida no Grupo de análise e Gestão da Estratégia, levaremos a cabo um processo de reflexão aprofundado que nos permitirá definir o Plano Estratégico para o período 2022–2024.

#desafioDigital

ÍNDICE DE
CULTURA
E TALENTO
84,1 %

VIDA
E PENSÕES
70
PROJETOS
EXECUTADOS
EM 2020

Para nos adaptarmos ao ambiente complexo atual, fizemos o exercício de priorizar o objetivo de acelerar a transformação, agilizar a execução e gerar boas práticas orientadas ao crescimento e à rentabilidade

2.2.2.

Sustentabilidade

A MAPFRE É UMA EMPRESA QUE TRABALHA HÁ MAIS DE 85 ANOS COM UM FORTE COMPROMISSO SOCIAL E PROSSEGUE UM MODELO EMPRESARIAL ORIENTADO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, OLHANDO PARA O PRESENTE E COM A VISÃO COLOCADA NO FUTURO.

O modelo de sustentabilidade, publicado no site corporativo, está alinhado com a visão, missão e valores da MAPFRE, com os Princípios Institucionais e Empresariais e com a estratégia; e na sua elaboração contemplam-se os eixos básicos da sustentabilidade (ambiental, social e de governança), junto com o crescimento rentável e sustentável.

Modelo de governança em sustentabilidade

A MAPFRE conta com uma Política de Responsabilidade Social Corporativa, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 23 de julho de 2015, estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo MAPFRE possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente de se concentrado no negócio convencional ou digital. A aplicação efetiva dessa política, e o acompanhamento e controle de suas ações são supervisionados pelo Comitê de Sustentabilidade do Grupo.

A MAPFRE assume a aprovação e o acompanhamento da estratégia de sustentabilidade no nível máximo de governança. Conta com um Comitê Corporativo de Sustentabilidade, cujos membros são indicados pelo Comitê Executivo. Esse órgão, de máximo nível executivo, é responsável, entre

outros assuntos, por propor ao Conselho de Administração a estratégia de sustentabilidade do Grupo de promover o avanço do plano e de tratar de assuntos que são relevantes para o Grupo nesse âmbito. Em 2020, esse comitê reuniu-se em três ocasiões para analisar, entre outros assuntos, o acompanhamento do Plano de Sustentabilidade 2019–2021, propor aos órgãos de governança correspondentes da MAPFRE, a aprovação da Política de Direitos Humanos e da Política de luta contra a Corrupção e a criação do Observatório MAPFRE para Finanças Sustentáveis.

Por outro lado, tem uma Diretoria de Sustentabilidade Corporativa, responsável pelas operações e coordenação. Essa administração participa de diferentes comitês internos, como o Comitê de Riscos da MAPFRE Asset Management e grupos de trabalho como o criado sobre economia circular e a Agenda 2030.

Estratégia em sustentabilidade

O Plano de Sustentabilidade 2019–2021, aprovado pelo Conselho de Administração, é o nosso roteiro para a sustentabilidade e define o tom dos grandes desafios globais e sociais com que nos confrontamos, nas alterações climáticas, na economia circular, na inclusão e no talento, na educação financeira e de seguros, a economia do envelhecimento e a Agenda 2030 das Nações Unidas.

PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2019–2021

Ambiental

MUDANÇA CLIMÁTICA

- Redução da pegada de carbono
- Gestão ambiental de edifícios

ECONOMÍA CIRCULA

- Redução da geração de resíduos
- Oportunidades na economia circular

Transição energética

RISCOS E OPORTUNIDADES

de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), no seguro e no investimento, enfocando principalmente a transição energética (*low carbon economy*)

Social

INCLUSÃO E TALENTO

- Mulheres e talento
- Pessoas com deficiência
- Novos modelos de trabalho e transformação digital

INVESTIMENTO RESPONSÁVEL E TRANSPARÊNCIA

- Educação financeira/seguradora investimento responsável e microsseguros.
- Cadeia de abastecimento (Aprovação de fornecedores com critérios ASG como continuação do plano anterior)

ECONOMIA DO ENVELHECIMENTO

Governança

AGENDA 2030 DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS

- Difusão e contribuição
- Revisão dos objetivos de impacto prioritário
- Relatório de contribuição

CANAL DE ÉTICA

- Atualização do canal

HUELLA SOCIAL

- Voluntariado
- Deficiência

O plano inclui linhas de trabalho específicas, com ações para seu desenvolvimento, responsáveis por sua execução, escopo de ação e indicadores para seu acompanhamento. Além das áreas corporativas, unidades de negócios e países, os membros do Comitê de sustentabilidade da empresa também atuam como patrocinadores em diferentes linhas de trabalho. O Conselho de Administração é informado duas vezes por ano sobre o desenvolvimento e o cumprimento do plano.

O plano tem vindo a progredir continuamente e já está sendo executado em 74%, e alcançamos 93% de cumprimento dos objetivos estabelecidos para 2020.

MAPFRE tem 46,3% das vagas de cargos de responsabilidade ocupados por mulheres e 30,9% de mulheres em cargos de chefia

CONTINUAMOS TRABALHANDO NO PLANO DO IMPACTO AMBIENTAL



3,3 %

DE PESSOAS NO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

PRINCIPAIS MARCOS DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE

EIXO AMBIENTAL

Mudanças climáticas. A MAPFRE continua a desenvolver o seu Plano de Impacto Ambiental, com o objetivo, entre outros, de estabelecer um novo roteiro para a realização do objetivo público de neutralidade de carbono em 2020 na Espanha e Portugal e no resto do Grupo em 2030.

Desde o início do plano, em 2019, foram incorporados oito países com o cálculo da pegada de carbono certificado segundo o padrão ISO 14.064. Foram adicionados cinco edifícios com certificação ISO 14.001 de gestão ambiental e a expansão da ISO 5001 de eficiência energética foi aumentada com cinco novos edifícios.

Economia circular. A MAPFRE assinou na Espanha o Pacto para a economia circular e foi celebrado um acordo com a Câmara de Comércio Espanhola para lançar o projeto de competitividade e sustentabilidade nas PMEs, junto com a Alwayson.

EIXO SOCIAL

Inclusão e talento. A MAPFRE tem 46,3% das vagas de cargos de responsabilidade ocupados por mulheres e 30,9% de mulheres em cargos de chefia. Na MAPFRE, 3,3% do quadro de funcionários é composto por pessoas com deficiência.

Nasce o Observatório MAPFRE para Finanças Sustentáveis, com o lançamento de um ciclo de encontros com instituições académicas como a Universidade Loyola de Sevilha, com o encontro, chamado “Sustentabilidade: fator-chave para o desenvolvimento econômico e social”.

O Observatório lança o I Fórum anual de Finanças Sustentáveis.

Responsabilidade sobre o produto e a transparência. Os fundos do Capital Responsável da MAPFRE AM e da Inclusão Responsável da MAPFRE AM têm o selo francês ISR, criado e apoiado pelo Ministério das Finanças francês, tornando-se assim a primeira gestora espanhola a conseguir isto para alguns dos seus fundos de investimento.

A MAPFRE Economics publica um relatório sobre Inclusão financeira em seguros que apresenta uma análise conceitual e de experiência internacional sobre como os microsseguros podem contribuir para a inclusão financeira e, consequentemente, para aumentar as possibilidades de que um segmento amplo da sociedade possa acessar níveis melhores de bem-estar.

O modelo de homologação ASG de fornecedores foi implantado na Espanha, nos EUA e no México, tendo sido homologado até à data um total de 2.937 fornecedores de automóveis e lares.

Economia do envelhecimento. O projeto Ageing, na Espanha, foi executado ao longo do ano para definir planos de ação para os trabalhadores mais veteranos. Foram realizados oito Focus Group, uma pesquisa com 2.353 funcionários. Os planos de ação serão definidos e executados durante o ano de 2021.

EIXO DE GOVERNANÇA

Agenda 2030 das Nações Unidas. A MAPFRE concluiu a revisão dos seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários, bem como a revisão dos objetivos e indicadores de medição, estabelecendo um novo mapa de ODS prioritários para o Grupo.[\(Consultar capítulo 4.6\).](#)

A MAPFRE contribuiu para a difusão da Agenda 2030 com mais de 341 ações de comunicação internas e externas, participando de fóruns específicos e contribuindo para a divulgação da campanha de difusão, nas redes sociais, organizada pela rede espanhola do Pacto Global das Nações Unidas.

Base ética. Foi preparado um novo cursos on-line sobre o Código de Ética e Conduta da MAPFRE, que estará disponível para os funcionários a partir de janeiro de 2021.

341 AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA DIVULGAR A AGENDA 2030

ACOMPANHAMENTO DOS COMPROMISSOS PÚBLICOS DE SUSTENTABILIDADE

COMPROMISSO PÚBLICO	EVOLUÇÃO E CONFORMIDADE
45 % das vagas em postos de responsabilidade ocupadas por mulheres.	Até ao final de 2020, o compromisso foi de 46,3 %, superior ao previsto.
3 % de portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários.	Atualmente, o compromisso chegou a 3,3 %, ultrapassando o previsto.
Instalações da MAPFRE na Espanha e em Portugal neutras em carbono em 2021.	Na Espanha e em Portugal, continuamos a avançar no plano de neutralidade da nossa pegada de carbono. Para isso, estamos trabalhando em ações relacionadas a consumo de energias renováveis, mobilidade sustentável, gestão de resíduos e economia circular, entre outras. Com isso, a empresa teve uma evolução positiva da pegada ecológica e trabalhar em planos de compensação que estarão preparados para compensar a pegada de carbono remanescente até ao final de 2021.
Não investir em empresas com 30 % ou mais da receita proveniente de energia produzida com carvão.	Em 2020, os investimentos estiveram em conformidade com o compromisso. (Consulte mais informações no capítulo 5: Investimentos).
Não oferecer seguro para a construção de novas usinas de geração de energia movidas a carvão ou a exploração de novas minas desse mineral.	Em 2020, cumprimos esse compromisso, sem exceções. (Consulte mais informações no capítulo 5: Compromisso público com relação ao carvão).



**FEITOS RELEVANTES
EM TERMOS DE SUSTENTABILIDADE**

- A MAPFRE foi reconhecida por seu desempenho em sustentabilidade com a inclusão no “The Sustainability Yearbook 2020”, publicado pela S&P Global em colaboração com a Robeco SAM.
- A MAPFRE foi mencionada pelo terceiro ano consecutivo no índice Dow Jones Sustainability World.
- A MAPFRE completa 14 anos de presença no índice de sustentabilidade FTSE4Good.
- A MAPFRE realiza pela primeira vez uma assembleia geral de acionistas sustentável, tornando-se a primeira seguradora na Espanha e a quinta empresa da IBEX 35 a obter a certificação ISO 20121, um padrão internacional voluntário que reconhece a gestão de eventos sustentáveis.
- A MAPFRE assina a adesão aos princípios da ONU Mulheres e adere às Normas de Conduta para Empresas das Nações Unidas com relação ao tema LGBTI.
- A MAPFRE faz parte do Comitê Executivo da Rede Espanhola do Pacto Global das Nações unidas.
- O Observatório MAPFRE para Finanças Sustentáveis foi lançado, o prêmio MAPFRE Inclusão Responsável foi criado e o primeiro fórum de finanças sustentáveis foi organizado.
- A MAPFRE adere à Carta da Diversidade.
- A MAPFRE foi a primeira seguradora a participar do Pacto para a Economia Circular na Espanha.
- Em 2020, a MAPFRE foi incluída no Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120 e no Ethibel Sustainability Index-Excellence Europe.

**TREINAMENTO
EM SUSTENTABILIDADE**

A MAPFRE possui dois cursos on-line específicos:

- “Um passeio pela responsabilidade social corporativa” lançado em 2018, através do qual 8.065 funcionários foram treinados ao longo desses anos.
- “A MAPFRE e o meio ambiente” lançado em 2017, por meio do qual foram formados ao longo desses anos um total de 17.027 funcionários.

Também por meio da Intranet Global e do Blog da MAPFRE, os funcionários acessam informações, notícias e eventos específicos relacionados à sustentabilidade.

Estrutura acionária e funcional

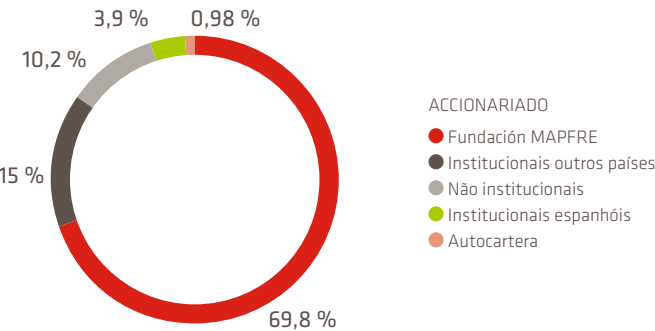
2.3.1. ESTRUTURA ACIONÁRIA

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações estão listadas nas Bolsas de Madri e de Barcelona, e fazem parte, no fechamento do exercício, do IBEX 35, IBEX Top Dividend, MSCI World SMID Cap Index, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Dow Jones Sustainability World, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120 e Ethibel Sustainability Index-Excellence Europe.

A propriedade da maioria das ações da MAPFRE S.A. pertence à Fundación MAPFRE, titular de 69,8% do capital social, o que garante sua independência e estabilidade institucional. A Fundación MAPFRE realiza atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária e Promoção da Saúde.

No fechamento do exercício, a MAPFRE S.A. dispunha de 30.285.934 ações próprias, representando 0,9835% do capital.

COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS



2.3.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Durante o exercício 2020, as atividades empresariais do Grupo são desenvolvidas por meio da estrutura organizacional integrada por quatro Unidades de Negócio (Seguros, Assistência, Global Risks e Resseguro); três Áreas Territoriais (IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL); e seis Áreas Regionais (Ibéria (Espanha e Portugal), Brasil, LATAM Norte (México e a sub-região da América Central e República Dominicana), LATAM Sul, América do Norte e EURÁSIA (Europa, Oriente Médio, e Ásia-Pacífico). A partir de 1º de janeiro de 2021, as áreas territoriais são extintas e as atividades empresariais do Grupo são desenvolvidas por meio das unidades de negócio e áreas regionais acima indicadas.

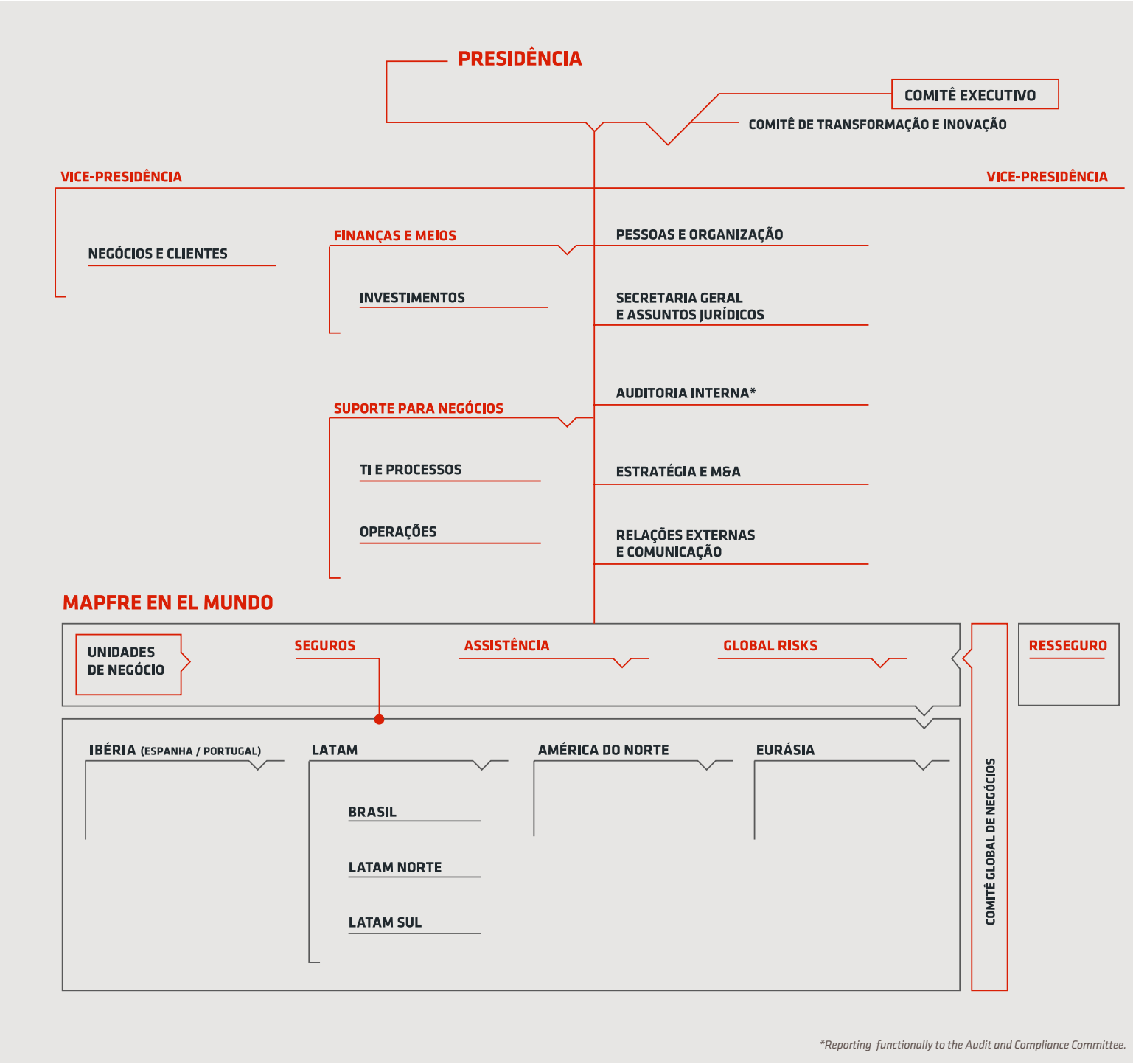
A Unidade de Negócio de Seguros está organizada de acordo com as Áreas Regionais, que representam as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região. As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas à pessoa jurídica MAPFRE RE.

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é concluída com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Finanças e Mídia, Investimentos, Negócios e Clientes, Operações, Pessoas e Organização, Relações Externas e Comunicação, Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos, Suporte a Negócios, TI e Processos), que têm competências globais para

todas as empresas da MAPFRE no mundo em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas corporativas globais, regionais e locais. Nos últimos anos, o Grupo transformou a sua estrutura de forma

significativa para adaptar-se aos desafios estratégicos decorrentes da sua dimensão e presença global.

Segue o organograma vigente do Grupo:



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 plenas faculdades de representação, disposição e gestão, estando a Sociedade sujeita às suas ações, sem mais limitação que as atribuições que correspondam de forma expressa à Assembleia Geral de Acionistas de acordo com a Lei e os Estatutos Sociais.

O Conselho age como o órgão maior de decisão e supervisão da Sociedade, bem como de supervisão do conjunto de sociedades afiliadas a ela, enquanto a gestão ordinária é desempenhada pelos órgãos de diretoria e executivos da Sociedade e pelos órgãos sociais competentes dessas sociedades afiliadas.

O Conselho de Administração conta com uma Comissão Delegada que desempenha o papel de órgão delegado do primeiro, com todas as suas capacidades, exceto aquelas que não puderem ser delegadas por força de lei ou por disposição expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

- Tem, ainda, outros três Comitês Delegados:
- Comitê de Auditoria e Conformidade.
 - Comitê de Nomeações e Retribuições
 - Comitê de Riscos

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

Comissão Delegada

Suas funções são a diretoria executiva e a supervisão permanente da gestão ordinária da Sociedade e de suas filiais no que tange aos aspectos estratégicos e operacionais. É composta por até dez membros, todos eles integrantes do Conselho de Administração.

Comitê de Auditoria e Conformidade

Suas funções são, entre outras, informar à Assembleia Geral de Acionistas sobre as questões propostas em relação a assuntos de sua competência, supervisionar a eficácia do controle interno e do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras, submeter ao Conselho de Administração a proposta de nomeação de auditor externo e estabelecer as relações oportunas com este último, e zelar pela independência e eficácia da função de Auditoria Interna. Adicionalmente, é o órgão responsável por supervisionar a aplicação correta das normas de boa governança, bem como das normas externas e internas na Sociedade e no Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos, sendo que a maioria deverá ser, pelo menos, conselheiros independentes.

Comitê de Nomeações e Retribuições

Desenvolve de forma coordenada a política de designação e retribuição dos Conselheiros e Diretores Executivos do Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

Comitê de Riscos

Executa funções de suporte e assessoramento do Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos do Grupo e na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos.

É composto por no mínimo três e no máximo cinco membros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que devem ser adotados no dia 12 de março de 2021 é a seguinte:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMISSÃO DELEGADA	COMITÊ DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES	COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE	COMITÊ DE RISCOS
Presidente Antonio Huertas Mejías ⁽¹⁾	Presidente			
1º vice-presidente Ignacio Baeza Gómez ⁽¹⁾	1º vice-presidente			
2º vice-presidente Catalina Miñarro Brugarolas ⁽³⁾	2ª vice-presidente	Presidente		
3º vice-presidente José Manuel Inchausti Pérez ⁽¹⁾				
Vogais				
José Antonio Colomer Guiu ⁽³⁾	Vogal	Vogal	Vogal	Presidente
Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾			Presidente	Vogal
María Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
Rosa María García García ⁽³⁾		Vogal		
Antonio Gómez Ciria ⁽³⁾				Vogal
Luis Hernando de Larramendi Martínez ⁽²⁾	Vogal	Vogal		
Francisco José Marco Orenes ⁽¹⁾				
Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	Vogal		Vogal	Vogal
Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾			Vogal	
Alfonso Rebuelta Badías ⁽²⁾		Vogal		
Secretário				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretário	Secretário	Secretário	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu				Secretário

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

O número de mulheres no Conselho de Administração da Sociedade representa 33% do total dos membros.

COMITÊ EXECUTIVO

PRESIDENTE DE HONRA
Julio Castelo Maltrán José Manuel Martínez Martínez
COMITÊ EXECUTIVO
Presidente Antonio Huertas Mejías
1º vice-presidente Ignacio Baeza Gómez
Vice-presidente José Manuel Inchausti Pérez
Vogais
Alfredo Castelo Marín
Francisco José Marco Orenes
Jesús Martínez Castellanos
Fernando Mata Verdejo
Eduardo Pérez de Lema
Fernando Pérez-Serrabona García
Elena Sanz Isla
Jaime Tamayo Ibáñez
Vogal Secretário
Ángel L. Dávila Bermejo

DIVERSIDADE E EXPERIÊNCIA

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros no dia 23 de julho de 2015 que foi modificada pela última vez em 21 de dezembro de 2020. Essa política estabelece que o processo de seleção dos candidatos favorecerá a diversidade de conhecimentos, experiência, idade e gênero. Além disso, a política estabelece que deve-se tentar fazer com que o número de conselheiras represente, pelo menos, 30% e seja elevado, até o final de 2022, pelo menos a 40% do total de membros do Conselho de Administração.

À data deste relatório, o número de mulheres no Conselho de Administração da Sociedade representa 33% do total dos membros. A maioria participa das comissões específicas do Conselho de Administração e/ou desempenha um papel de destaque:

- Catalina Miñarro Brugarolas: Segunda vice-presidente do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, Presidente do Comitê de Nomeações e Retribuições e conselheira independente coordenadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: Presidente do Comitê de Auditoria e Conformidade e vogal do Comitê de Riscos.
- Rosa María García García: Vogal das Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições.
- Pilar Perales Viscasillas vogal das Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade.

CONCEITO	2020	2019	2018	2017
% Mulheres em relação ao total do Conselho	33,3 %	33,3 %	28,6 %	26,7 %

A continuación, se presenta la composición de la Comisión Delegada y de los diferentes Comités Delegados del Consejo de la Sociedad por sexo a 31 de diciembre de 2020.

CONCEITO	COMISSÃO DELEGADA		COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE		COMITÊ DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES		COMITÊ DE RISCOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de conselheiros	5	1	2	2	3	2	3	1
% sobre o total	83,3 %	16,7 %	50,0 %	50,0 %	60,0 %	40,0 %	75,0 %	25,0 %

H: Homens. M: Mulheres.

Por outro lado, a diversidade geográfica e cultural também está presente no Conselho, que inclui representantes de duas nacionalidades, além da espanhola e da brasileira.

Além disso, e conforme disposto no Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., a seleção de candidatos avaliará as competências,

conhecimentos e experiência necessários para o Conselho de Administração.

Atualmente, esse órgão é composto por 15 membros que, no todo, têm conhecimentos, qualificações e experiência com estes temas, entre outros: mercado de seguros e financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governo, análise financeira e atuarial e contexto regulamentar.

OUTROS INDICADORES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA:

CONCEITO	2020	2019	2018	2017
% do Quórum da Assembleia Geral de Acionistas	86,85 %	82,38 %	82,07 %	83,20 %
Conselheiros	15	15	14	15
• Homens	10	10	10	11
• Mulheres	5	5	4	4
Conselheiros executivos	5	5	5	5
Conselheiros independentes externos	7	7	6	6
Conselheiros proprietários externos	3	3	3	4
Reuniões do Conselho	11	10	10	10
Reuniões da Comissão Delegada	2	5	5	3
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade ⁽¹⁾	11	10	14	11
Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições ⁽²⁾	5	6	5	7
Reuniões do Comitê de Riscos	9	6	6	5

Dados em números

1. Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, por meio da circular de 2 de julho de 2020. 2. Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, por meio das circulares de 18 de fevereiro, 20 de maio e 24 de junho de 2020



A retribuição dos conselheiros é determinada de acordo com o estabelecido pela norma aplicável às sociedades de capital, aos Estatutos e Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade e aos acordos adotados pela Assembleia Geral de Acionistas.

A retribuição total dos Conselheiros da Sociedade durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

CONCEITO	2020
Número de conselheiros	15
Retribuições devidas na Sociedade	7.709
Retribuição obtida em sociedades do grupo	2.024
TOTAL	9.733
Contribuições a sistemas de economia com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	1.493

Valores em milhares de euros

A fim de cumprir as exigências legais referentes à remuneração de administradores e para continuar se adequando às melhores práticas de governança corporativa no que diz respeito a retribuição, o Regulamento do Conselho de Administração norteia as funções relativas a remunerações do Conselho de Administração, bem como do Comitê de Nomeações e Retribuições.

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, em 13 de março de 2020, aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2020-2022, em vigor desde 1º de janeiro de 2020. Essa política inclui os diferentes componentes do pacote de retribuição de diretores que foram estabelecidos com base nos seguintes princípios e fundamentos gerais:

- Priorização da criação de valor e da rentabilidade em médio e longo prazo em relação à obtenção de resultados em curto prazo.
- Proporcionalidade razoável com a situação econômica da Sociedade e os padrões de mercado de empresas comparáveis.
- Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e práticas de gestão de riscos.
- Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem exceder os limites estabelecidos de tolerância ao risco.
- Atração e retenção de talentos.
- Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.
- Proporção adequada dos componentes fixos e variáveis para evitar a dependência excessiva dos componentes variáveis.
- Diferimento do pagamento de uma parte substancial da retribuição variável.
- Possibilidade de ajustes ex-post da retribuição variável.
- Prevenção de conflitos de interesses.

O sistema de retribuição diferencia entre conselheiros externos e conselheiros executivos:

A) Conselheiros Externos

Os conselheiros externos recebem como retribuição básica uma renda fixa por pertencerem ao Conselho de Administração e, se for o caso, à Comissão e Comitês Delegados, que pode ser superior para as pessoas que ocupam cargos no próprio Conselho ou que presidem os Comitês Delegados do Conselho. Os membros da Comissão Delegada também recebem um adicional por participação em suas reuniões. Essa retribuição é complementada com outras compensações não monetárias (seguros

ou benefícios sociais estabelecidos de modo geral para os funcionários da Sociedade de acordo com o Convênio Coletivo firmado pela MAPFRE. Somente os conselheiros executivos recebem retribuição variável, que pode ser de dois tipos:

(i) Retribuição variável a curto prazo baseado principalmente em um componente anual ligado ao lucro líquido consolidado da Sociedade e, além disso, outro componente relacionado ao cumprimento de objetivos específicos estabelecidos pelo Conselho de Administração. Em todos os casos, esta retribuição é paga em dinheiro.

(ii) Retribuição variável de médio e longo prazo, que corresponde a um plano de incentivo de médio prazo de caráter extraordinário, não consolidado e plurianual, cujo período de avaliação do grau de realização dos objetivos do Plano se estende de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2021, com pagamento diferido de incentivos no período de 2023-2025 para alguns de seus beneficiários, dos quais os diretores executivos são membros na qualidade de diretores executivos.

O pagamento de incentivos está sujeito ao cumprimento dos objetivos do plano, bem como à sua permanência no Grupo, nos termos estabelecidos no referido Plano. Ele consiste em um incentivo em dinheiro e em ações da MAPFRE S.A. e está sujeito a cláusulas de redução e recuperação.

Além disso, para o restante do quadro de funcionários, no que diz respeito ao estabelecimento de um equilíbrio adequado entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, a política de remuneração da MAPFRE contempla uma estrutura variável, que é calculada como uma porcentagem sobre a retribuição total e cuja liquidação é feita de acordo com o nível de consecução dos objetivos alcançados. O peso da retribuição variável é



Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo marcam a atuação como empresa e ajudam a desenvolver negócios sustentáveis em todos os países onde a empresa opera

de vida ou doença, benefícios em produtos comercializados por empresas do Grupo MAPFRE) que forem estabelecidas com caráter geral para os funcionários da entidade.

B) Conselheiros Executivos

Os conselheiros executivos não recebem a renda fixa estabelecida para os conselheiros externos. A retribuição dos Conselheiros pelo desempenho de suas funções executivas é estabelecida de acordo com as funções, nível de responsabilidade e perfil profissional, de acordo com os critérios utilizados em relação à equipe de administração do Grupo MAPFRE e de acordo com o que está contido no seus respectivos contratos.

Os conselheiros executivos têm direito às ajudas

determinado pela posição ocupada dentro da organização, sendo maior em função do nível de responsabilidade e impacto das atuações profissionais do funcionário na Sociedade.

Aquelas categorias de profissionais que possam ter repercussão material no perfil de risco da Sociedade contam com um sistema de retribuição variável vinculado à consecução de objetivos ligados diretamente aos planos estratégicos e sujeita também a regras de diferimento. Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo marcam a atuação como empresa e ajudam a desenvolver negócios sustentáveis em todos os países onde a empresa opera. Estes princípios se integram na empresa por meio de seus valores (solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e equipe comprometida) e são desenvolvidos com o cumprimento dos compromissos internacionais e locais e das políticas, normas e protocolos de atuação que são aprovados na organização. Tudo isso permite que a empresa atue sob o princípio da due diligence para a prevenção, detecção e erradicação de condutas irregulares, seja qual for sua natureza, que possam ter um impacto negativo na empresa e no ambiente no qual

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

Além disso, a MAPFRE publica todas as políticas no site (www.mapfre.com) e, portanto, as disponibiliza para todos os grupos de interesse. ([Consultar item 1 do parágrafo 6.3](#)).

MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E BOA GOVERNANÇA ESTÃO DISPONÍVEIS NO RELATÓRIO CONSOLIDADO DE GESTÃO.

2.4.2.

Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

O marco anticorrupção da MAPFRE

A MAPFRE mantém uma política de tolerância zero contra corrupção e suborno.

Por conseguinte, além das disposições do Código de Ética e Conduta, a empresa tem um modelo de prevenção de crimes e uma política específica de combate à corrupção, aprovada pelo Conselho de Administração em 21 de dezembro de 2020, que concretiza e desenvolve o compromisso de rejeição da corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Além disso, esta política estabelece as normas de atuação e o quadro para a prevenção e detecção de práticas de corrupção nas atividades da MAPFRE nos países em que a MAPFRE está presente. [\(Ver observação 1 do parágrafo 6.3\)](#)

Em 2020, foram ministradas 38.603 horas de treinamento, com um total de 38.312 assistências em temas abrangidos na estrutura anticorrupção da MAPFRE.

Código de Ética e Conduta

Baseado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e que reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram, no trabalho cotidiano e no relacionamento com os demais grupos de interesse. Esse código é público e está disponível para todos os funcionários na intranet corporativa.

Para garantir a aplicação, a supervisão e o controle de cumprimento dele, a MAPFRE dispõe de um Comité de Ética. Anualmente, esse Comité

informa à Comissão Delegada as atividades realizadas no exercício, se for o caso. Esse comité também assume funções de promoção, difundindo o Código de Ética e Conduta entre seus principais grupos de interesse e treinando os funcionários. Durante este ano, foi elaborado um novo curso on-line, que estará disponível no primeiro trimestre de 2021.

O código também estabelece diferentes vias de comunicação para consultas e reclamações sobre ética, tanto para funcionários, gerentes e membros de órgãos de administração das entidades do Grupo, como para fornecedores, empreiteiros e outras pessoas que mantêm relações profissionais com a MAPFRE. As denúncias e consultas são recebidas diretamente pelo Secretário do Comité de Ética, garantindo sua confidencialidade.

Durante o exercício de 2020, o Comité de Ética registrou um total de três denúncias através dos diferentes canais. Nenhuma denúncia foi recebida de fornecedores.

Direitos humanos

A MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual a proteção deles está vinculada aos regulamentos internos do Grupo, aprovados no mais alto nível da organização e de forma expressa nos Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta, na Política de Responsabilidade Social Corporativa e na Política de Direitos Humanos aprovada pelo Conselho de Administração em 21 de dezembro de 2020.

Essa nova política estabelece compromissos específicos em relação às pessoas trabalhadoras, fornecedores, parceiros comerciais e clientes. A MAPFRE assume o compromisso de orientar sua atuação de acordo com os seguintes princípios:

- Repudiar práticas discriminatórias ou que desmereçam a dignidade das pessoas em razão de idade, gênero, estado civil, nacionalidade, religião, deficiência, raça ou etnia, ou qualquer outra circunstância pessoal.
- Rejeitar o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório.
- Respeitar a liberdade sindical, de associação e de negociação coletiva.
- Implementar procedimentos de supervisão e controle com os quais seja possível identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos direitos humanos, e definir mecanismos para prevenir e reduzir esses riscos.

Esse compromisso é reforçado pela assinatura de diferentes princípios e pela adesão a várias iniciativas em matéria de direitos humanos conduzidas pelas Nações Unidas: Pacto Global e os dez princípios orientadores; Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI); Princípios de Investimento Responsável (PRI); Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEP) e Normas de Conduta para empresas com relação a temas LGBTI.

Além disso, o respeito pelos direitos humanos , com está presente em cada um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas os quais a MAPFRE se comprometeu publicamente.

Em 2020, a empresa não recebeu qualquer denúncia relativa à violação dos direitos humanos e continuou a treinar funcionários e a conscientização dos fornecedores. Em particular, 3.354 prestadores de serviços foram sensibilizados para os direitos humanos e 379 prestadores de segurança foram formados nesta matéria, o que representa 90% do total deste tipo de fornecedores. Os funcionários não são uma exceção e, desde 2019, 11.528 foram formados neste tema.

Para conhecer as medidas tomadas para garantir o respeito pelos direitos humanos, consulte a [observação 2 do parágrafo 6.3 deste relatório.](#)

Proteção dos funcionários em relação ao assédio moral e sexual no trabalho.

A MAPFRE não aceita nenhuma manifestação de assédio no trabalho, bem como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, já que estas situações sempre contaminam o ambiente de trabalho, possuem efeitos negativos sobre a saúde, bem-estar, confiança, dignidade e rendimento das vítimas desses atos.



11.528

COLABORADORES

treinados e sensibilizados em direitos humanos desde 2019

Em todos os países em que está presente, a MAPFRE conta com mecanismos que permitem evitar situações de assédio e, caso elas ocorram, a empresa conta com os procedimentos adequados para abordar o problema e fazer as devidas correções.

Durante este exercício, foram registados:

- Dez denúncias de assédio no Grupo que foram tratadas através do procedimento interno previsto e quatro denúncias de discriminação.
- Em todos os casos de assédio levantados, verificou-se a inexistência de assédio.
- Nos casos de discriminação, duas das denúncias foram encerradas, confirmando a inexistência de discriminação, e as duas restantes ainda estão por resolver.

Todas as pessoas que fizeram parte das equipas de instrução receberam treinamento específico nesse campo.

Prevenção contra lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo

A MAPFRE possui um manual acessível aos funcionários por meio da Intranet, que inclui as políticas e procedimentos internos de prevenção e comunicação interna e os órgãos de controle estabelecidos no Grupo, bem como os catálogos de operações que podem estar relacionados à lavagem de dinheiro ou o financiamento do terrorismo para entidades de seguros e empresas de serviços de investimento.

Em 2020, 8.852 funcionários receberam 11.937 horas de treinamento; sendo o acumulado dos últimos três anos de 17.206 funcionários e 32.877 horas.

Combate a fraudes.

O Grupo conta com uma plataforma de tecnologia contra fraudes destinada a detectar, prevenir e analisar fraudes em diferentes processos de negócios e suporte. Além disso, tem um modelo operacional no combate às fraudes que inclui a definição das estruturas necessárias e as funções mais ideais, o design de processos e procedimentos específicos para esse assunto, a definição de políticas e regulamentos, bem como o design do mapa de indicadores, tanto operacionais quanto de risco. Em 2020, 1.779 funcionários receberam 3.229 horas de treinamento; sendo o acumulado dos últimos três anos de 11.239 funcionários e 15.019 horas.

Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis

No Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, os funcionários, conselheiros, acionistas, fornecedores, contratantes e subcontratantes do Grupo MAPFRE podem comunicar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., de forma confidencial e, opcionalmente, anônima, as irregularidades de natureza financeira e contábil consideradas graves para alertar a sociedade ou seu Grupo. Em 2020, não foram recebidas denúncias.

Queixas e Reclamações

A MAPFRE incentiva que seus clientes, em qualquer país do mundo onde opere no ramo de seguro direto, tenham um mecanismo interno de precaução para defesa extrajudicial de seus direitos derivados de seus contratos e zela pela preservação de sua confiança, cumprindo o compromisso de prestar-lhes o melhor atendimento possível e promovendo a implementação interna de órgãos de proteção de seus direitos. [Consultar item 3 do parágrafo 6.3 para consultar queixas e reclamações geridas pela MAPFRE em 2020.](#)

MEDIDAS DE CONTROLE: o modelo de controle interno

A MAPFRE tem uma política de controle interno aprovada pelo Conselho de Administração. O sistema de controle interno consiste em tarefas e acções que estão presentes em todas as atividades da organização e que, como tal, estão plenamente integradas na estrutura organizacional do Grupo.

Na MAPFRE, o Controle Interno envolve todas as pessoas, independentemente do nível profissional. Em conjunto, elas ajudam a proporcionar uma segurança cabível para atingir as metas estabelecidas, principalmente em relação a:

Objetivos operacionais: eficácia e eficiência das operações, fazendo uma diferenciação entre as operações próprias da atividade de seguros (principalmente: assinatura, sinistros, resseguro e investimentos), como as operações e funções de suporte (recursos humanos, administração, financeiro, comercial, legal, tecnologia etc.).

Objetivos de informação: confiabilidade das informações (financeiras e não financeiras, internas e externas) em relação à sua credibilidade, adequação ou transparência, entre outros.

Objetivos de conformidade: conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

A integração do Sistema de Controle Interno e na estrutura organizacional é realizada sob o modelo de três linhas de defesa, atribuindo responsabilidades quanto ao cumprimento dos objetivos de controle interno, de acordo com o referido modelo:

Uma primeira linha de defesa: composta por funcionários, diretoria e áreas operacionais, de negócio e de suporte, responsáveis por manter o controle efetivo das atividades realizadas como parte inerente do trabalho cotidiano. Portanto, são eles que assumem os riscos e são responsáveis por estabelecer

e aplicar os mecanismos de controle necessários para evitar os riscos associados aos processos que realizam e garantir que não ultrapassem os limites estabelecidos.

Uma segunda linha de defesa integrada pelas funções-chave de Gestão de riscos, atuação e conformidade que garantem o funcionamento do controle interno.

Uma terceira linha de defesa, composta pela Auditoria Interna, que realiza a avaliação independente da adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Controle Interno, comunicando eventuais deficiências às partes responsáveis por aplicar as medidas corretivas, incluindo os altos cargos executivos e os órgãos de governança, conforme o caso.

A organização do grupo tem três funções independentes: Gestão de riscos, conformidade e auditoria interna. A dependência direta do Conselho de Administração ou dos órgãos delegados assegura o funcionamento eficaz do modelo de controle interno.



OBJETIVOS DO CONTROLE INTERNO

OBJETIVOS OPERACIONAIS
EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

OBJETIVOS DE INFORMAÇÃO
CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES

OBJETIVOS DE CONFORMIDADE
CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS

Na MAPFRE, o Controle Interno envolve todas as pessoas, independentemente do nível profissional

3

Ações e dados econômico-financeiros

Em um ano de muitas convulsões econômicas, o Grupo MAPFRE mostrou forte resiliência, graças à diversificação de suas unidades de negócios.

3.1

Quadro regulamentar e ambiente global

3.1.1. QUADRO REGULAMENTAR

A atividade seguradora e resseguradora é uma atividade regulamentada na União Europeia e no restante dos países onde a MAPFRE opera. O quadro regulamentar é bastante homogêneo nos diferentes países, com uma certa convergência nos últimos anos nos aspectos dos capitais e da gestão baseada em riscos, sobretudo após a implementação da regulamentação Solvência II na UE.

Da mesma forma, embora menos importante devido à sua menor relevância para o Grupo, a regulamentação sobre a distribuição de produtos financeiros tem tido um desenvolvimento regulamentar relevante nos últimos anos no quadro europeu, mercado mais relevante para a MAPFRE nestes produtos.

O Grupo está igualmente sujeito à regulação dos mercados de capitais, tanto no contexto europeu como em outros países, estando sujeito a negociação em mercados oficiais tanto as ações da MAPFRE S.A. como certas emissões de dívida desta entidade. Além disso, as ações de filiais na Indonésia e em Malta estão também sujeitas à legislação destes países. Essa situação exige que o Grupo prepare e publique as informações financeiras de acordo com as normas internacionais de informações financeiras (IFRS, em inglês), independentemente das normas comerciais e seguradoras em vigor em cada país e que vincule cada subsidiária no seu âmbito de jurisdição.

Além disso, a própria atividade do Grupo determina que outros requisitos regulamentares são relevantes, destacando, entre outros, as normas laborais, a proteção de dados e a defesa dos direitos dos consumidores.

3.1.2. CONTEXTO ECONÔMICO E SEGURADOR

O crescimento econômico mundial em 2021 pode ficar entre 5,2% (cenário de base) e 0,9% (cenário de stress), após uma queda estimada em 2020 de cerca de -4,4%, o que representa uma contração praticamente sem precedentes em consequência da pandemia da COVID-19.

A vasta gama de previsões de crescimento global em 2021 é indicativa do elevado nível de incerteza que afeta todos os setores de atividade, incluindo o setor de seguros, embora neste caso em menor grau do que outros setores diretamente ligados às viagens, ao turismo ou aos serviços de proximidade.

No entanto, as boas notícias sobre as vacinas estão a ser compensadas por novos surtos da doença, que colocam pressão sobre os sistemas de saúde e obrigam a novas medidas com fechamentos parciais e restrições à mobilidade.

A retomada do crescimento no terceiro trimestre de 2020, após a reabertura parcial da atividade econômica, foi nublada no último trimestre em função dos novos fechamentos, muito mais limitados do que os vividos no início da pandemia, mas que aumentam a incerteza e afetam as decisões de gasto, contratação e investimento dos lares e empresas, o que prejudica o desenvolvimento do setor de seguros.

A eficácia das campanhas de vacinação com vista a obter uma imunidade que evite, pelo menos, o colapso dos sistemas de saúde até atingir a imunidade do grupo será um elemento-chave para uma recuperação econômica, que será desigual, devido às carências nas infraestruturas de saúde e aos problemas logísticos da distribuição das vacinas apresentadas por alguns países, em especial pelas economias emergentes.

A intervenção dos bancos centrais a nível global, com taxas de juro reduzidas e medidas de expansão quantitativa através de programas de aquisição de títulos (soberanos e empresas), é crucial e continua a conferir estabilidade aos mercados financeiros, em que as seguradoras são um dos grandes investidores institucionais, ao mesmo tempo que permitiram que os governos, as famílias e as empresas continuassem a financiar-se a custos reduzidos.

No entanto, as medidas fiscais adotadas estão aumentando substancialmente os défices e o nível da dívida dos países, o que representa um importante limite para as economias sem espaço fiscal e capacidade de financiamento adicional suficiente, um problema que afeta em grande medida os países emergentes, em alguns dos quais a deterioração das contas públicas está a provocar depreciações nas taxas de câmbio e tensões inflacionistas.

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

CONCEITO	BRASIL		ESPANHA		ESTADOS UNIDOS		MÉXICO		TURQUIA	
	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)
PIB (% a/a, média)	(4,7) %	3,2 %	(11,3) %	6,1 %	(3,5) %	3,9 %	(9,0) %	3,4 %	1,2 %	2,8 %
Inflação IPC (% a/a, média)	3,5 %	3,4 %	(0,6) %	1,1 %	1,1 %	1,8 %	3,6 %	2,6 %	13,3 %	10,8 %
Tipo de juro oficial	2,0 %	1,75 %	0 %	0 %	0,25 %	0,25 %	4,25 %	3,0 %	16,0 %	13,8 %
População	213,3	214,7	47,6	47,9	330,4	332,1	129,6	130,9	84,7	85,3

(milhões de pessoas). Fonte: MAPFRE Economics. Dados estimados em 2020 e 2021.

O setor de seguros demonstrou alguma resistência aos efeitos da queda abrupta e profunda da atividade econômica, sustentada pela compensação resultante do comportamento anticíclico de certas linhas de negócio face a outras que, pelo contrário, foram fortemente afetadas pela crise.

Assim, a queda na atividade afetou negativamente os segmentos mais ligados ao ciclo econômico, enquanto as políticas monetárias acomodáticas e o movimento para posições de liquidez por parte das famílias fizeram isso no negócio segurador vinculado à poupança, especialmente nos mercados desenvolvidos.

Por outro lado, a situação provocada pela pandemia salientou a importância de se assegurarem contra os riscos catastróficos, independentemente da sua origem, desde que existam coberturas disponíveis no mercado, e colocou pressão sobre os preços do resseguro num mercado em que, devido à baixa frequência deste tipo de eventos, faz com que se perca a noção de risco real e a procura e os preços caiam.

Por conseguinte, é de esperar um aumento dos preços do resseguro nas próximas renovações. Nesse sentido, a EIOPA advertiu, no seu último relatório de estabilidade financeira, que este aumento de preços pode dificultar o acesso à cobertura e a um aumento do fosso de garantia, com o consequente risco associado a este fosso de proteção.

3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE

3.2.1. PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS

CONCEITO	DEZEMBRO DE 2020	DEZEMBRO DE 2019	Var. % 20/19
RESULTADOS			
Receitas	25.419,1	28.472,2	-10,7 %
Total de prêmios emitidos e aceitos	20.482,2	23.043,9	-11,1 %
• Não Vida	16.109,8	17.559,1	-8,3 %
• Vida	4.372,4	5.484,8	-20,3 %
Resultado líquido atribuído	526,5	609,2	-13,6 %
Taxa de Sinistralidade Não Vida	65,6 %	69,0 %	-3,4 p.p
Taxa de Gastos Não Vida	29,1 %	28,6 %	0,5 p.p
Taxa Combinada de Não Vida	94,8 %	97,6 %	-2,9 p.p
Lucro por ação (euros)	0,17	0,20	-13,6 %
SALDO			
Total de ativos	69.152,6	72.509,9	-4,6 %
Ativos administrados	55.181,8	63.637,8	-13,3 %
Fundos próprios	8.536,0	8.854,3	-3,6 %
Dívida	2.994,2	2.973,7	0,7 %
ROE	6,1 %	7,2 %	-1,2 p.p
FUNCIONÁRIOS NO FECHAMENTO DO PERÍODO			
Total	33.730	34.324	-1,7 %
• Espanha	11.332	11.032	2,7 %
• Outros países	22.398	23.292	-3,8 %
AÇÃO MAPFRE			
Capitalização de mercado	4.905,7	7.267,7	-32,5 %
Valor da ação (euros)	1,59	2,36	-32,6 %

CONCEITO	DEZEMBRO DE 2020	DEZEMBRO DE 2019	Var. % 20/19
SOLVÊNCIA			
Taxa de solvência	180,2 %	186,8 %	-6,6 p.p

Valores em milhões de euros

As receitas consolidadas do Grupo alcançaram 13,277 bilhões de euros, com uma queda de 10,7% devido, fundamentalmente, à diminuição na emissão de prêmios e às menores receitas financeiras.

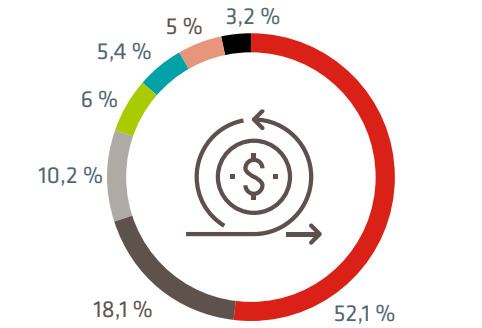
Os prêmios de seguro direto e resseguro aceito, que representam parte fundamental das receitas, alcançaram 10,982 bilhões de euros, com uma queda de 11,1%, devido, em parte, aos efeitos do novo confinamento da população pela COVID-19 e à forte depreciação das principais moedas dos países.

Se as taxas de câmbio tivessem se mantido constantes, e considerando o efeito em prêmios da apólice de PEMEX (502,9 milhões de euros) firmado em 2019 e que tem uma duração de dois anos, os prêmios teriam sofrido apenas uma queda de 2,2%.

O lucro atribuível acumulado a dezembro de 2020 alcançou os 526,5 milhões de euros, com uma queda de 13,6%.

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

CARTEIRA DE INVESTIMENTO



TIPO DE CARTERA	
● Renda fixa governos	● esouraria
● Renda fixa - Corporativa	● Imóveis *
● Outros investimentos	● Fundos de investimentos
● Renda variável	

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

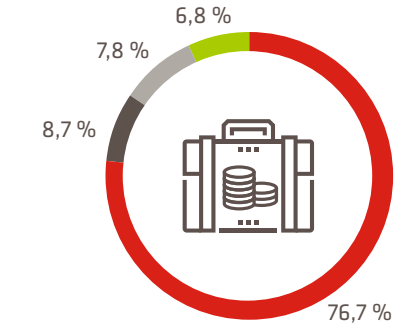
O detalhamento da carteira de renda fixa por área geográfica e tipo de ativo é a seguinte:

RENDA FIXA POR ÁREA GEOGRÁFICA

CONCEITO	GOVERNANÇAS	DÍVIDA CORPORATIVA	TOTAL
Espanha	12.761,1	1.595,8	14.357,0
Resto da Europa	4.401,2	3.317,5	7.718,7
Estados Unidos	1.523,9	2.110,2	3.634,1
Brasil	2.244,7	1,9	2.246,6
América Latina - Resto	1.697,1	742,4	2.439,5
Outros países	767,9	368	1.135,8
TOTAL	23.396,0	8.135,7	31.531,7

Valores em milhões de euros.

ESTRUTURA DE CAPITAL



TIPO DE CAPITAL	
● Patrimônio Líquido	● Obrigações Sênior
● Dívida subordinada	● Deuda Bancária

A estrutura de capital chegou a 12,832 bilhões de euros, dos quais 76,7% correspondem ao patrimônio líquido.

Em 31 de dezembro de 2020 o patrimônio líquido consolidado atingiu a cifra de 9.837,8 bilhões de euros, em comparação com 10.106 bilhões de euros em 31 de dezembro de 2019. Desse montante, 1,301,8 bilhões de euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais, principalmente entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancaseguros. Em 31 de dezembro de 2020, o patrimônio atribuído aos acionistas controladores, consolidado por ação, representava 2,77 euros (2,87 euros em 31 de dezembro de 2019).

O Grupo tem uma taxa de alavancagem de 23,3%, com um aumento de 0,6 ponto percentual em relação ao encerramento do exercício de 2019.

23.396
BILHÕES DE EUROS
INVESTIDOS
EM RENDA FIXA

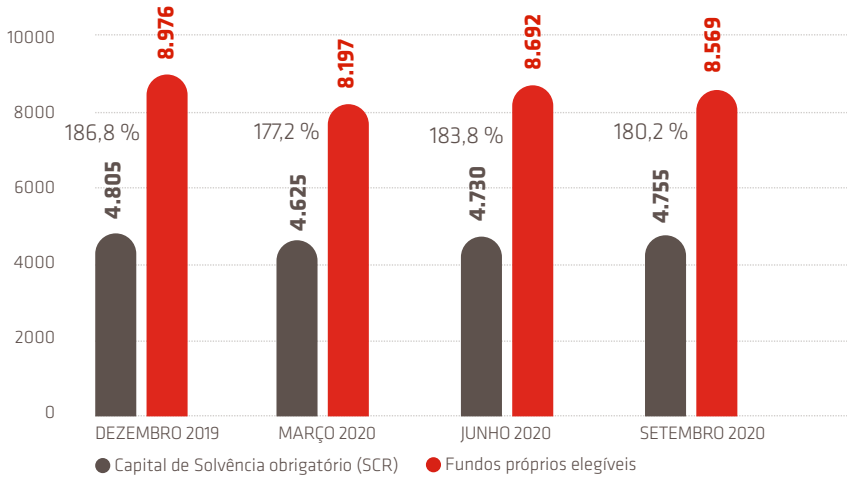
25.419
BILHÕES DE EUROS
EM RECEITAS
EM 2020

Solvência e níveis de capitalização

No fechamento de setembro de 2020, a taxa de Solvência II do Grupo MAPFRE situou-se em 180,2%, em comparação com 183,8% no fecho de junho de 2020, incluindo as medidas transitórias. Excluindo os efeitos dessas medidas, essa taxa seria de 167,2%. Durante o mesmo período, os fundos próprios admissíveis chegaram a 8,569 bilhões de euros, dos quais, 86,0% são fundos de alta qualidade (Nível 1).

A taxa mantém uma grande solidez e estabilidade, sendo apoiada por uma alta diversificação e políticas rígidas de investimento e gestão de ativos e passivos, conforme demonstrado pelos quadros apresentados a seguir.

CAPITAL DE SOLVÊNCIA OBRIGATÓRIO E FUNDOS PRÓPRIOS ELEGÍVEIS



A AÇÃO DA MAPFRE

CONCEITO	31/12/2020
Total das ações em circulação	3.079.553.273
Capitalização na bolsa (milhões de euros)	4.905,7
Valor da ação (euros)	1,593
Valor contábil por ação (euros)	2,772
Preço/valor contábil	57,5 %
Dividendo por ação (últ. 12 meses)	0,135
Valor nominal por ação (euros)	0,1

DESEMPENHO / AÇÃO DA MAPFRE	
RESULTADO DO EXERCÍCIO ATRIBUÍVEL AOS ACIONISTAS CONTROLADORES	526,5
Lucro por ação (euros)	0,17

Valores em milhões de euros exceto Lucro por ação.

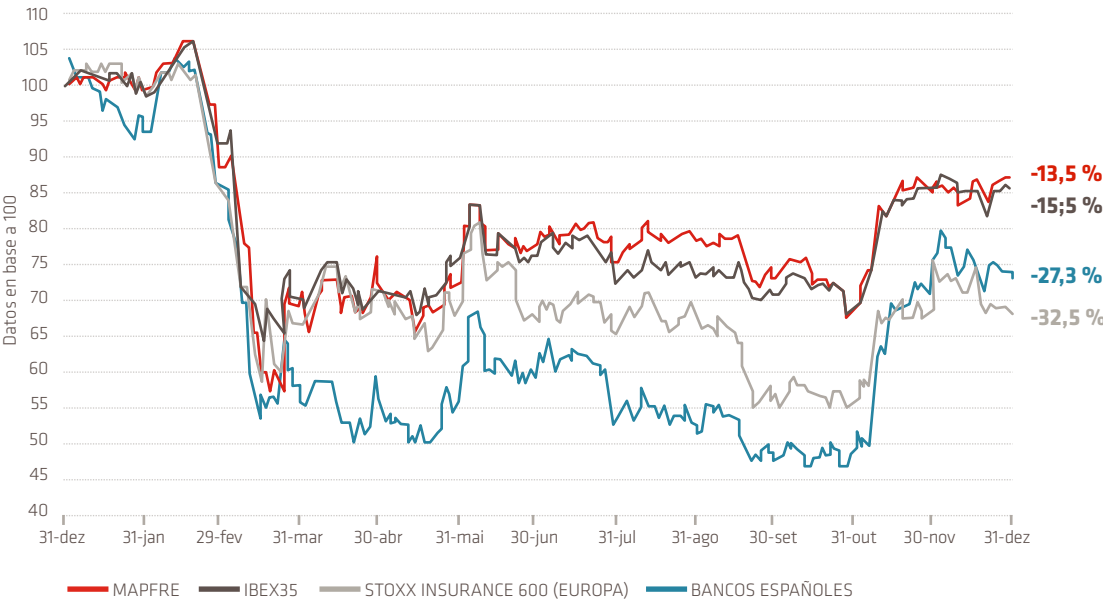


4.905,7

BILHÕES DE EURQS
EM CAPITALIZAÇÃO

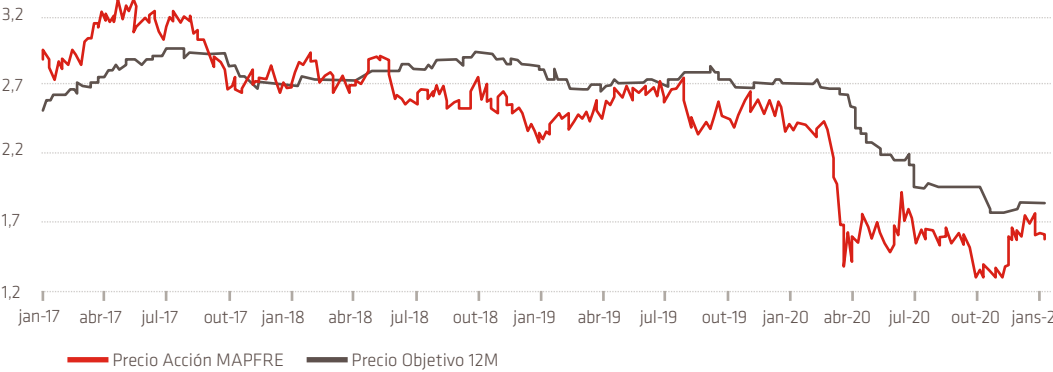
As informações da ação da MAPFRE em 2020 são detalhadas a seguir.

EVOLUÇÃO DA AÇÃO: 1º DE JANEIRO DE 2019 A 31 DE DEZEMBRO DE 2020



Fonte: Bloomberg e próprios cálculos. Bancos espanhóis: os seis bancos espanhóis com maior capitalização de mercado.

PREÇO-ALVO (MÉDIA DISPONIBILIZADOS POR ANALISTAS) E COTAÇÃO: 1º DE JANEIRO DE 2017 - 31 DE DEZEMBRO DE 2020

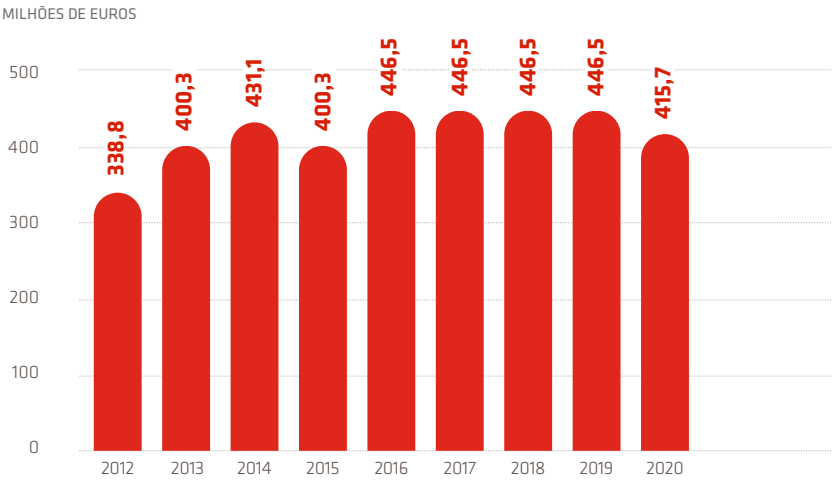


Fonte: Bloomberg.

Dividendo e Pay-out

No dia 22 de dezembro, foi pago o dividendo a receber do resultado do exercício de 2020 de 0,0505 euro bruto por ação após a aplicação proporcional, às demais ações, do montante correspondente às ações em tesouraria.

DIVIDENDOS PAGOS RELATIVOS AOS RESULTADOS



CONCEITO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lucro por ação (euros)	0,22	0,26	0,27	0,23	0,25	0,23	0,17	0,20	0,17
Dividendo por ação (euros)	0,11	0,13	0,14	0,13	0,145	0,145	0,145	0,145	0,125
Pay-out (%)	50,9 %	50,6 %	51,0 %	56,5 %	57,6 %	63,7 %	84,4 %	73,3 %	73,1 %

Milhões de euros.

O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2020 é de 0,075 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo aos resultados do exercício de 2020 subiu para 0,125 euros brutos por ação, o que representa uma taxa de pay-out de 73,1%.

A MAPFRE S.A. e suas filiais têm qualificações creditícias das principais agências. Essas agências foram selecionadas com base em sua presença internacional, relevância para o setor de seguros e os mercados de capitais, bem como por seu nível de experiência.

A seguir, são detalhadas as qualificações creditícias outorgadas atualmente pelas principais agências de qualificação:

PRINCIPAIS AGÊNCIAS DE CLASSIFICAÇÃO

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-	-
SOLIDEZ FINANCEIRA			
MAPFRE RE	A+ (estável)	-	A (estável)
MAPFRE ESPAÑA	-	-	A (estável)
MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (estável)	-
ENTIDADES FORA DA ESPANHA			
FORTALEZA FINANCIERA			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquia)	-	AA+ tur (estável)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA			
	-	AA col (estável)	-
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS (Rep. Dominicana)			
	-	AAA dom (estável)	
MAPFRE USA Grupo	-	-	A (estável)
MAPFRE PRAICO (Porto Rico)	-	-	A (estável)
MAPFRE MÉXICO	-	-	A (estável)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (estável)



3.2.2. INFORMAÇÕES DAS UNIDADES DE NEGÓCIO

A seguir, são discriminados os prêmios, o resultado atribuível e a taxa combinada de Não Vida por unidades de negócio:

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2019	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
IBÉRIA	6.998,9	-9,3 %	453,3	-8,9 %	92,0 %	94,4 %
LATAM	6.110,5	-19,0 %	229,7	6,9 %	89,8 %	94,4 %
INTERNACIONAL	3.581,3	-11,1 %	107,4	14,6 %	98,1 %	102,3 %
TOTAL SEGUROS	16.690,7	-13,5 %	790,5	-2,0 %	92,9 %	96,5 %
RESSEGURO E GLOBAL RISKS	5.686,5	1,9 %	16,9	-70,7 %	100,6 %	101,0 %
ASSISTÊNCIA	618,9	-28,1 %	(20,6)	76,6 %	98,4 %	103,3 %
HOLDING, ELIMINAÇÕES E OUTROS	(2.513,9)	6,5 %	(260,2)	-56,1 %	-	-
MAPFRE S.A.	20.482,2	-11,1 %	526,5	-13,6 %	94,8 %	97,6 %

Unidade de Seguros IBÉRIA

A área IBÉRIA abrange as atividades da MAPFRE ESPAÑA e da sua filial em Portugal, e as atividades do negócio de Vida gerenciadas pela MAPFRE VIDA e suas filiais de bancaseguros. Representa 30,4% do total dos prêmios do Grupo.

INFORMAÇÕES POR PAÍSES

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
IBÉRIA	6.998,9	-9,3 %	453,3	-8,9 %	92,0 %	94,4 %
ESPAÑA	6.862,1	-9,5 %	445,2	-8,9 %	91,9 %	94,4 %
PORTUGAL	136,8	1,0 %	8,1	-10,6 %	95,4 %	95,9 %

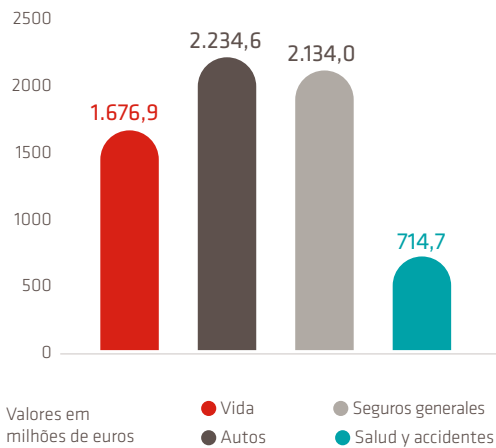
A Espanha é o principal mercado da MAPFRE por seu volume de negócio.

Em 2020, a MAPFRE ESPAÑA continua liderando o ranking dos seguros Não Vida e se mantém como empresa de referência de seguro na Espanha.

A IBERIA tem o apoio e a força da sua rede comercial, composta por 9.750 escritórios e 17.458 intermediários.

A MAPFRE mantém uma posição de destaque no mercado de seguro direto, sendo líder na maioria dos ramos em que opera.

PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS IBERIA



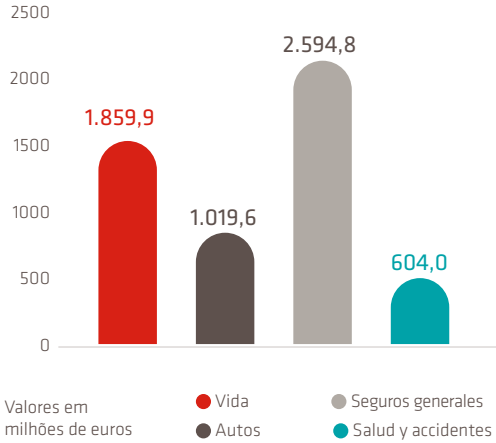
LATAM

A LATAM abrange as áreas regionais Brasil, LATAM NORTE e LATAM SUL.

Representa 26,6% do total dos prêmios do Grupo.

A MAPFRE é a entidade líder na América Latina com uma participação no mercado de não vida de 7,5%.

PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS LATAM

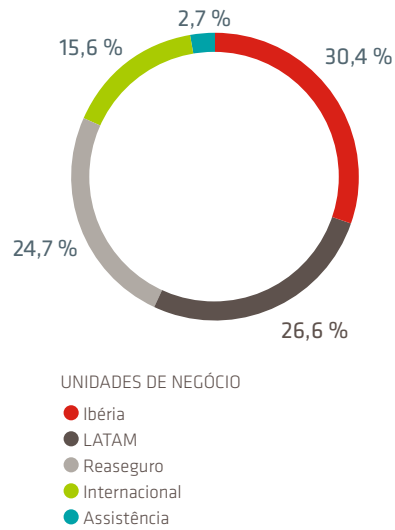


INFORMAÇÕES POR REGIÕES

MILLONES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
BRASIL	3.085,4	-22,4 %	101,5	4,6 %	87,6 %	92,2 %
LATAM NORTE	1.574,6	-20,2 %	69,7	10,4 %	90,5 %	94,7 %
LATAM SUL	1.450,5	-9,2 %	58,5	6,8 %	93,9 %	100,0 %

PRÊMIOS POR UNIDADE DE NEGÓCIO



BRASIL

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

O Brasil representa 13,4% dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE em termos de contribuição ao negócio.

EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS RAMOS

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19
VIDA	1.209,5	-19,5 %	31,3	-38,6 %
AUTOMÓVEIS	443,5	-47,4 %	14,8	178,9 %
SEGUROS GERAIS	1.431,9	-12,1 %	43,8	-34,3 %

LATAM NORTE

Inclui as operações no México e a sub-região da América Central e República Dominicana, que abrange o Panamá, República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador e Nicarágua. Representa 6,8% do volume total de prêmios do Grupo.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
MÉXICO	771,2	-41,8 %	31,0	23,6 %	92,2 %	98,1 %
REP. DOMINICANA	324,8	117,4 %	12,6	7,6 %	90,8 %	86,2 %
PANAMÁ	212,2	-4,8 %	10,5	50,2 %	89,2 %	95,4 %
HONDURAS	72,7	-8,0 %	3,9	-37,3 %	83,1 %	87,1 %
GUATEMALA	77,8	4,8 %	5,7	-9,3 %	84,9 %	87,5 %

LATAM SUL

Essa área regional abrange as atividades no Peru, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Paraguai e Equador. Representa 6,3% do volume total de prêmios da MAPFRE.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

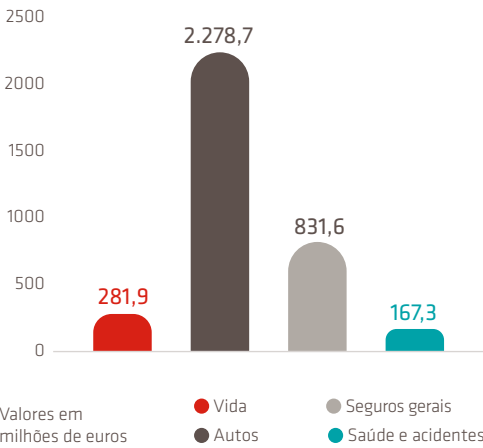
MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
COLÔMBIA	293,0	-22,9 %	9,8	87,3 %	96,8 %	99,6 %
PERU	507,3	-8,0 %	26,2	-10,3 %	88,5 %	97,2 %
ARGENTINA	140,8	-17,5 %	6,9	40,8 %	102,0 %	107,2 %
CHILE	311,6	12,9 %	4,1	-26,5 %	98,7 %	104,7 %
URUGUAI	91,4	-2,6 %	4,7	27,6 %	94,1 %	95,1 %
PARAGUAI	60,0	-13,7 %	7,2	4,7 %	88,0 %	90,8 %

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL abrange as áreas regionais da AMÉRICA DO NORTE e EURÁSIA. Representa 15,6% do total dos prêmios do Grupo.

PRIMAS DE LOS PRINCIPALES RAMOS



INFORMAÇÕES POR REGIÕES

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
AMÉRICA DO NORTE	2.097,9	-10,0 %	76,3	-3,0 %	97,7 %	100,4 %
EURÁSIA	1.483,4	-12,5 %	31,1	106,3 %	98,9 %	106,1 %

INTERNACIONAL
REPRESENTA
15,6 %
DOS PRÊMIOS
TOTAIS DO GRUPO

AMÉRICA DO NORTE

Essa área regional tem sede em Webster, MA (EUA) e engloba as operações nos Estados Unidos e em Porto Rico. A América do Norte representa 9,1% do total dos prêmios do Grupo.

Os Estados Unidos são o principal mercado, com uma posição relevante na parte nordeste, em especial Massachusetts, onde a MAPFRE é a principal seguradora de automóveis, lar e linhas comerciais.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
ESTADOS UNIDOS	1.743,3	-10,6 %	78,1	36,6 %	96,6 %	101,8 %
PORTO RICO	354,6	-7,1 %	(1,8)	-108,4 %	104,6 %	90,5 %

EURÁSIA

Esta área regional inclui Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas. Contribui com 6,5% do total de prêmios do Grupo.

EVOLUÇÃO DOS PAÍSES RELEVANTES

MILHÕES DE EUROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Var. % 20/19	Dez 2020	Dez 2019
TURQUIA	325,4	-27,4 %	16,2	125,8 %	103,1 %	113,5 %
ITÁLIA	392,0	-16,8 %	0,9	158,3 %	99,8 %	106,0 %
ALEMANHA	361,3	5,4 %	6,1	5,3 %	97,9 %	98,7 %
MALTA	344,7	-3,5 %	4,9	0,4 %	85,7 %	90,3 %
FILIPINAS	25,3	-7,8 %	0,2	122,7 %	101,7 %	112,4 %
INDONÉSIA	34,7	-29,1 %	3,2	-	94,1 %	107,9 %

UNIDADE DE ASSISTÊNCIA

Unidade especializada em assistência em viagem e na estrada, e em outros riscos especiais do Grupo. A MAPFRE ASSISTÊNCIA representa 2,7% do total dos prêmios do Grupo.

A cobertura oferecida engloba todas as necessidades de assistência dos viajantes, seus acompanhantes e bagagens, antes, durante e depois de cada viagem, em qualquer lugar do mundo.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS

MILHÕES DE EUROS

	Dez 2020	Var. % 20/19
Receitas operacionais	709,6	-27,5 %
• Prêmios emitidos e aceitos	618,9	-28,1 %
• Outras receitas	90,7	-23,0 %
Resultado líquido atribuído	(20,6)	76,6 %

UNIDADE DE RESSEGURO E GLOBAL RISKS

MAPFRE RE es una reaseguradora global y el reasegurador profesional del Grupo MAPFRE. Ofrece servicios y capacidad de reaseguro, dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los ramos de vida y no vida. Desarrolla su actividad en todo el mundo.

Las primas de esta unidad de negocio supusieron el 24,7 % del total del Grupo en el último ejercicio.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS

MILHÕES DE EUROS

	PRIMAS	
	Dez 2020	Var. % 20/19
Prêmios emitidos e aceitos	5.686,5	1,9 %
• Não Vida	5.132,9	2,9 %
• Vida	553,6	-6,8 %
Resultado líquido atribuído	16,9	-70,7 %

O detalhamento do peso da distribuição dos prêmios em dezembro de 2020 é o seguinte:

CONCEITO

CONCEITO	%
Por tipo de negócio:	
• Proporcional	61,8 %
• Não proporcional	12,6 %
• Facultativo	25,6 %
Por região:	
IBÉRIA	18,9 %
EURÁSIA	42,8 %
LATAM	24,6 %
AMÉRICA DO NORTE	13,8 %

	Dez 2020	Var. % 20/19
Prêmios emitidos e aceitos	5.686,5	1,9 %
Negócio Resseguro	4.430,7	-2,0 %
Negócio Global Risks	1.255,8	18,5 %
Resultado líquido atribuído	16,9	-70,7 %
Negócio Resseguro	1,7	-97,8 %
Negócio Global Risks	15,1	178,7 %
Taxa combinada	100,6 %	-0,4 p.p.
Negócio Resseguro	101,2 %	2,0 p.p.
Negócio Global Risks	93,3 %	-30,3 p.p.
Taxa de gastos	30,5 %	0,0 p.p.
Negócio Resseguro	31,2 %	1,2 p.p.
Negócio Global Risks	22,5 %	-15,1 p.p.
Taxa de sinistralidade	70,1 %	-0,4 p.p.
Negócio Resseguro	70,0 %	0,8 p.p.
Negócio Global Risks	70,8 %	-15,2 p.p.

CONCEITO

CONCEITO	%
Por cedente:	
MAPFRE	48,5 %
Outras cedentes	51,5 %
Por ramos:	
Danos	40,7 %
Vida e acidentes	13,4 %
Automóveis	16,7 %
Negócios Global Risks	22,1 %
Transportes	2,8 %
Outros ramos	4,3 %



3.2.3. FATOS RELEVANTES OCORRIDOS DURANTE O EXERCÍCIO QUE TENHAM TIDO IMPACTO DE GRANDEZA ECONÔMICA

Entre os feitos relevantes do exercício de 2020, cabe destacar os seguintes:

FEITOS ECONÔMICOS RELEVANTES

Eventos catastróficos

O resultado em dezembro é abalado pelo impacto dos terremotos que Porto Rico sofreu nos meses de janeiro e maio. O efeito líquido total acumulado atribuído a ambos os terremotos para o Grupo chega a 67,7 milhões de euros, sendo 28,4 milhões de euros à MAPFRE Porto Rico e 31,8 e 7,5 milhões de euros, respectivamente, às Unidades de Resseguro e Global Risks.

Crise do Coronavírus (COVID-19)

O ano de 2020 foi marcado pelo surgimento do coronavírus (COVID-19). A pandemia e a propagação dela, junto às medidas à contenção e mitigação dos efeitos, está provocando uma desaceleração das atividades econômicas cujo impacto final é difícil de mensurar.

Estes são os impactos mais relevantes decorrentes da COVID-19 produzidos nos resultados do Grupo MAPFRE no final do exercício:

- Redução de 11% dos prêmios, com um grande impacto no negócio automóvel que diminuiu 15,6%.
- Uma sinistralidade direta declarada de 366,7 milhões de euros, sendo o maior impacto sobre o resseguro aceite (113,4 milhões de euros) devido principalmente à cobertura de interrupção de atividades.
- Uma despesa de 30,4 milhões de euros por recursos e medidas de ajuda destinados a garantir a proteção do pessoal.

Em 30 de setembro de 2020, procedeu-se a uma atualização da taxa de solvabilidade do grupo para 180,2%, mantendo-se o limiar de tolerância fixado pelo Conselho de Administração com uma classificação inferior a 175%. Esses dados refletem a grande solidez e resiliência do balanço da MAPFRE bem como sua capacidade de gestão contínua.

Ataques cibernéticos

No dia 14 de agosto, os equipamentos de tecnologia e segurança da MAPFRE detectaram uma falha em parte dos servidores e equipamentos na Espanha, devido a um ransomware que tinha conseguido infiltrar os sistemas de computador.

Desde o primeiro momento, os protocolos previstos no Plano de Continuidade do Negócio foram ativados, vários segmentos da rede foram isolar-se e os sistemas foram descontinuados até confirmar o alcance do ataque. A principal atividade em causa foi a da MAPFRE na Espanha, embora o serviço aos clientes se tenha mantido em todas as ocasiões, graças aos procedimentos alternativos previstos.

O Grupo MAPFRE dispõe de uma apólice de seguro que cobre danos e perdas de lucros para este tipo de eventos, pelo que os danos são limitados pelas condições da apólice. Em dezembro de 2020, o processo de avaliação dos danos relacionados com o ataque cibernético que afetou o Grupo MAPFRE ainda não foi concluído, mas, tendo em conta as coberturas de garantia do contrato, o seu impacto econômico não ultrapassaria em caso algum os cinco milhões de euros.



REESTRUTURAÇÃO DE OPERAÇÕES

Transformação da VERTI Itália em filial

Os órgãos competentes da MAPFRE S.A. concordaram em desistir da homologação da VERTI Italia, devido ao prolongamento do processo de autorização regulamentar e à incerteza que esta situação poderia gerar no planeamento estratégico da empresa.

Reorganização MAPFRE ASSISTÊNCIA

O fechamento das operações da MAPFRE ABRAXAS no Reino Unido está em andamento, o que representa a liquidação da linha de negócio de riscos especiais e das operações da ROAD AMERICA nos Estados Unidos, após a venda de sua carteira de negócios.

Reorganização da MAPFRE USA

Grupo decidiu descontinuar as suas operações de seguros nos estados do Arizona e da Pensilvânia (à exceção do negócio da VERTI USA), procedendo à não renovação de apólices até ao seu vencimento. Além disso, o Grupo considerou a sua operação no Estado da Flórida como não estratégica, estando atualmente em processo de avaliação de diferentes alternativas, cuja concretização se espera ao longo de 2021.

DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS. AQUISIÇÕES E ALIENAÇÕES.

A MAPFRE adquire 51% da seguradora de saúde dominicana Ars Palic

A MAPFRE chegou, no primeiro trimestre do ano 2020, a um acordo com o Centro Financeiro BHD León para a aquisição de 51% da seguradora de Salud ARS Palic, tendo alterado a sua denominação para MAPFRE Salud ARS.

A aquisição da participação foi feita por um montante de 40,1 milhões de dólares americanos, e foi financiada por meio de um empréstimo bancário de sete anos no valor de 38 milhões de dólares.

A MAPFRE e o Banco Santander firmam acordo para distribuir seguros de Não Vida em Portugal

Em junho, a MAPFRE e o Banco Santander firmaram um acordo para distribuir conjuntamente produtos de seguros Não Vida em Portugal, sobre a base da aquisição de 50,01 %, da empresa existente Popular Seguros, por parte da filial da MAPFRE em Portugal.

Venda da carteira de rendimentos vitalícios no Chile

Em abril de 2020, foi recebida uma oferta vinculativa para as carteiras de rendimentos vitalícias de *run-off* da MAPFRE CHILE e da MAPFRE Chile Vida e Caja Reaseguradora de Chile, que implicaria a transferência de ativos e passivos num montante de aproximadamente 115 milhões de euros. A execução desta operação está suspensa devido às dificuldades de obtenção das aceitações das companhias cedidas de seguros de caixa do Chile e dos segurados da MAPFRE Chile vida.

Fusão Bankia-CaixaBank

m dezembro, as assembleias geraisdo Bankia e do CaixaBank aprovaram a fusão de ambas as entidades.

A MAPFRE e o Bankia têm uma parceria com um contrato de exclusividade, e a aquisição do Bankia pelo CaixaBank determinaria a aplicação da cláusula contratual por troca de controle do Bankia. Dessa forma, a MAPFRE tem o direito de exercer uma opção de saída. O próprio contrato prevê os procedimentos para a determinação do valor de saída.

Em 31 de dezembro de 2020, a fusão do Bankia MAPFRE Vida e das entidades Caja Granada Vida e Caja Murcia Vida foi concluída. O negócio do ramo Vida é gerido através da Bankia MAPFRE Vida, da qual o Grupo MAPFRE detém 51% das ações.

No final de dezembro, os prêmios de seguro Vida e de seguro Não Vida concedidos pelo Bankia totalizavam 392,0 milhões de euros e representavam 1,9% do total de prêmios do Grupo MAPFRE.

Venda da MAQUAVIT INMUEBLES S.L.U.

Em outubro, foi formalizada a venda de 100% das ações da MAQUAVIT INMUEBLES no valor de 50,3 milhões de euros. Esta empresa era uma detentora de ativos imobiliários destinados à prestação de serviços à terceira idade e não era um ativo estratégico para a MAPFRE. A venda gerou uma mais-valia bruta de 14,1 milhões de euros.

Venda da Industrial RE

Em dezembro, o Grupo recebeu uma oferta vinculativa da entidade INDUSTRIAL RE, uma sociedade que se mantém sem atividade relevante há vários anos. Esta transação está em processo de obtenção das autorizações administrativas correspondentes.

Venda do Rastreator e do Preminen

O Admiral Group Plc anunciou, em dezembro passado, a venda do Penguin Portals Group e do comparador Preminen. O Penguin Portal Group tem o controle do comparador on-line do Rastreator.

O Grupo MAPFRE mantém uma participação de 25% no Rastreator e de 50% no Preminen, que fazem parte desta transação. Esta operação está sujeita à obtenção das autorizações administrativas correspondentes e deve se materializar na primeira metade de 2021.



Aquisição de 51% da seguradora de saúde dominicana ARS Palic

3.3

Gestão de riscos

DADA A NATUREZA GLOBAL DO GRUPO, É VITAL O GERENCIAMENTO ADEQUADO DE RISCOS E A FLEXIBILIDADE ORGANIZACIONAL. A MAPFRE CONTA COM PROCESSOS DE CONTROLE INTERNO E UM SISTEMA EFICAZ DE GERENCIAMENTO DE RISCOS, EM CONFORMIDADE COM AS REGULAMENTAÇÕES LOCAIS E QUE PROMOVE AÇÕES DE GERENCIAMENTO DE RISCOS, IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS EMERGENTES, TREINAMENTO E DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE RISCOS NA ORGANIZAÇÃO.

Esse sistema de gestão de riscos é baseado na gestão contínua e integrada de absolutamente todos os processos de negócio e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos. Essa gestão é consolidada por área, unidade de negócios, atividades, subsidiárias, áreas geográficas e áreas de suporte no âmbito corporativo.

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

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A., estabelece o nível de risco que o Grupo está disposto a assumir para poder atingir seus objetivos comerciais sem desvios relevantes, inclusive em situações adversas. Esse nível, articulado em seus limites e sublimites por tipo de risco, configura o Apetite por Risco do Grupo MAPFRE. Os órgãos de governança recebem pelo menos trimestralmente informações relativas à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto, e dos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, bem como informações relativas à observância dos limites estabelecidos no apetite pelo risco.

O capital atribuído é globalmente estimado em função da evolução dos riscos nos orçamentos do exercício seguinte e é regularmente revisto ao longo do ano.

A estrutura da MAPFRE baseia-se em Unidades e Sociedades com alto nível de autonomia em sua gestão. Os órgãos de governança e diretoria do Grupo aprovam as linhas de atuação das Unidades e Sociedades em termos de gestão de riscos e supervisionam sua exposição ao risco de maneira permanente por meio de indicadores e taxas.

Na diretoria corporativa de riscos são tratados todo os aspectos e diretrizes significativos relativos à gestão de riscos, marcando diretrizes e critérios de referência que são assumidos pelas áreas de risco das entidades individuais com as adaptações que forem necessárias.

Além do tratamento quantitativo dos riscos, as principais áreas ou departamentos das entidades do Grupo avaliam os riscos que podem ameaçar o cumprimento de seu plano de negócios, seus objetivos de classificação ou capital regulatório, ou impedir a manutenção contínua do nível de capitalização. Os riscos identificados que podem ter um impacto mais relevante no futuro são:

- A incerteza decorrente da crise de saúde provocada pela COVID-19 e o seu impacto, tanto na evolução da economia como na avaliação dos mercados financeiros.
- O aumento dos diferenciais de crédito da dívida soberana, principalmente da dívida pública espanhola.
- A manutenção de taxas de juro baixas decorrentes de políticas monetárias laxistas dos bancos centrais.

Dentro dos riscos emergentes que podem ser materializados de forma mais severa nos próximos exercícios, destacam-se:

- Ataques/riscos cibernéticos. Embora esse risco já esteja se materializando, é considerado como emergente, na medida em que é possível que, com a crescente utilização da tecnologia, se possam verificar impactos não observados até à data. Para atenuar esse risco, entre outras medidas, um plano de reconfiguração de segurança e um plano de revisão técnica de segurança foram definidos e executados. Além disso, foi contratada uma apólice de riscos cibernéticos para compensar os impactos financeiros que este evento possa causar. Para mais informações, [consulte o parágrafo 6.3 item 4 sobre segurança cibernética e privacidade de dados](#).
- Aumento dos desastres naturais em consequência das alterações climáticas. É possível que, como consequência das mudanças climáticas, haja uma concentração incomum de sinistros catastróficos ou eventos climáticos extremos que poderiam causar um aumento de sinistros, bem como dos recursos e capacidades necessários para sua gestão. Esse risco é gerido com base num rigor técnico na subscrição (destacando a seleção dos riscos, o controle dos acúmulos e a adequação das tarifas e uma política adequada de dispersão dos riscos através do resseguro). Além disso, a MAPFRE RE assume o aconselhamento e a colocação de proteções de resseguro e a retrocessão dos riscos catastróficos e de severidade do Grupo. O grupo dispõe ainda de análises de exposição catastróficas especializadas, geralmente realizadas por peritos independentes, Que estimam a extensão das perdas em caso de ocorrência de um evento catastrófico

e periodicamente são realizados testes de resistência e análises de cenários em que se aprofunde que esse risco possa ter para o Grupo. [\(Consulte o capítulo 5. Comprometidos com o meio ambiente\)](#)

Para mais informações sobre a tipologia de riscos da empresa, sua exposição e as técnicas de redução, consulte o relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes (SFCR) em seu site corporativo e na nota 7: ["Gestão de Riscos" do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2020](#).

Análise dos desafios ambientais, sociais e de governança (ASG) como riscos e oportunidades

Os órgãos de governança recebem pelo menos trimestralmente informações relativas à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto, e dos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, bem como informações relativas à observância dos limites estabelecidos no apetite pelo risco.

Tal como já foi referido no parágrafo anterior, a MAPFRE analisa permanentemente os fatores que, se materializarem, podem ter um impacto sobre a empresa, ou poderia ter. Nessa análise, levam-se em conta os fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), pois permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam a organização.

A análise desses fatores ASG, e como eles podem afetar os negócios a curto, médio e longo prazo, determinará sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

A tabela abaixo mostra como alguns desses fatores ASG analisados podem afetar o negócio e como o Grupo está lidando com esses tópicos. Esse quadro foi atualizado, tendo igualmente em conta o resultado da revisão do relatório de materialidade da MAPFRE 2020, que pode ser consultado no parágrafo [6.2 deste relatório](#).

Temas ASG		Como podem afetar o negócio?	Medidas de acompanhamento, atenuação e informações de referência na MAPFRE
Temas ambientais	Adaptação e mitigação das mudanças climáticas;	A variável climática pode afetar a assinatura de seguros e resseguros. Relacionado ao risco de assinatura	Parágrafo 5. Compromisso com o meio ambiente
	Emissão de carbono, recursos naturais; gestão de resíduos.	- Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento - Maior pressão social. Relacionado ao risco de reputação	Parágrafo 6.2 Materialidade
Temas sociais	Alterações demográficas: longevidade, mortalidade e desafio demográfico	Isso afeta os negócios de vida/saúde. Relacionado ao risco de assinatura	Parágrafo 4.2. Protegendo o cliente
			Parágrafo 4.4. Desenvolvendo os funcionários
		Pode afetar a gestão interna das empresas: atraso na idade da aposentadoria, envelhecimento do quadro de funcionários etc., relacionado com o risco operacional	- Relatório Pessoas e Organização 2020. mapfre.com - Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) no site corporativo e na nota 7 “Gestão de Riscos” do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2020
	Igualdade, diversidade e não discriminação na empresa	Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento	Parágrafo 4.2. Protegendo o cliente
		Isso afeta os compromissos públicos assumidos pela empresa. Relacionado a riscos de governança corporativa e risco de reputação	Parágrafo 4.4. Desenvolvendo os funcionários
		Proliferação da regulação. Relacionado a risco legal ou risco de não cumprimento	- Relatório Pessoas e Organização 2020. mapfre.com - Parágrafo 6.2. Materialidade

Temas ASG		Como podem afetar o negócio?	Medidas de acompanhamento, atenuação e informações de referência na MAPFRE
Temas ambientais	Segurança de saúde: Saúde e Segurança	Proteção dos clientes e segurados. Relacionado com o risco operacional e riscos de assinatura	Parágrafo 3.2. Contexto econômico e segurador. COVID-19
		- Proteção dos funcionários. Relacionado ao risco operacional - Proteção da empresa. Relacionado com o risco operacional e o risco de assinatura	Parágrafo 4.1. A MAPFRE e a COVID-19
Temas sociais	Segurança cibernética e privacidade de dados	Proteção da empresa contra ataques cibernéticos. Relacionado com o risco operacional e com o risco reputacional	Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) no site corporativo e na nota 7 “Gestão de Riscos” do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2020.
		Segurança e proteção de clientes, funcionários e fornecedores. Relacionado com o risco operacional e o risco reputacional	- Parágrafo 3.3. Gestão de riscos: riscos emergentes - Nota 4, Segurança cibernética, segurança e proteção de dados.
Temas de governança corporativa	Ética empresarial: corrupção e fraude interna	Proliferação da regulação. Relacionado a risco legal, risco de não cumprimento, risco estratégico e de governança corporativa	Parágrafo 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
		Relacionado aos sistemas de prevenção da empresa e com os funcionários	Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) no site corporativo e na nota 7 “Gestão de Riscos” do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2020.
		Pode levar a perdas econômicas para a empresa, multas e perda de reputação	Parágrafo 6.2 Materialidade.



Em 2017, a MAPFRE aderiu aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) e estabeleceu o quadro de adequação do grupo em relação ao investimento social responsável

Marco de integração para aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) nos processos de investimento da MAPFRE

Com relação à assinatura, a MAPFRE conta com uma Política de Assinatura, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE SA, aplicável a todas as entidades seguradoras e resseguradoras. Também possui um comitê de negócios globais e um comitê de políticas de assinatura de grupo que, entre outras funções, é responsável pela correta aplicação da política de assinatura e que analisa e propõe regras operacionais de exclusão em questões ASG. [\(Consultar parágrafo 5 Integração da variável de mudança climática nos negócios.\)](#)

Além disso, para a assinatura de riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ASG que considera, no processo de tomada de decisão, a exposição ao risco ASG de uma empresa com a exposição ao risco ASG dos países e setores em que a empresa tem análise de status exposto e risco de reputação.



Com relação aos processos de investimentos da MAPFRE em 2017, a empresa aderiu aos princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (PRI) e estabeleceu o marco de ação do Grupo de Investimento Socialmente Responsável (ISR), que se concentra nos principais aspectos que devem acompanhar a organização no escopo, implementação, processo de integração dos aspectos ASG e que são complementadas com aquelas determinadas em cada caso.

Os princípios de ISR das Nações Unidas coexistem com a obrigação assumida pela empresa como guardiã das economias e investimentos dos clientes e da solidez de seu próprio saldo. Por isso, são aplicados critérios prudentes de investimento, busca a criação de valor a longo prazo e incorpora de maneira complementar as informações tradicionais, os fatores ASG.

A MAPFRE tem seu próprio marco de análise ASG, que é revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas nessa área. Também tem um grupo de trabalho qualificado de ISR e, além disso, tem um Comitê de Riscos

de Investimento, que analisa periodicamente a composição das carteiras, sua avaliação ASG e analisa as controvérsias que possam surgir e a aplicação das causas de exclusão aprovadas pela MAPFRE. [\(Consultar parágrafo 5 Integração da variável de mudança climática nos negócios.\)](#)

A Área Corporativa de Investimentos é responsável por garantir que os princípios de investimento responsável estabelecidos sejam cumpridos na organização e por informar esse cumprimento anualmente ao Comitê de Sustentabilidade, do qual faz parte o responsável máximo da área.

Em relação às estratégias de ISR, a MAPFRE é a favor da aplicação prioritária da integração, embora não descarte o uso de outras estratégias, como a exclusão, *engagement*, *best-in-class* ou estratégias de *proxy-voting*.

Além disso, em 2019, a MAPFRE assumiu uma estratégia de exclusão dos seus investimentos no setor do carvão. [\(consultar parágrafo 5 Integração da variável alterações climáticas nos negócios\).](#)

4

Comprometidos com os grupos de interesse

Na MAPFRE, focamos nas pessoas, começando pelos nossos funcionários, acionistas, clientes e fornecedores, mas também nos comprometemos com a sociedade local e global, em especial com a Agenda 2030 das Nações Unidas e os seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A MAPFRE e a COVID-19

O CRESCIMENTO RENTÁVEL, O OBJETIVO DO ATUAL PLANO ESTRATÉGICO, NÃO PODE SER ENTENDIDO APENAS DO PONTO DE VISTA FINANCEIRO. SOMOS UMA EMPRESA COMPROMETIDA QUE TAMBÉM BUSCA A GERAÇÃO DE VALOR PARA TODOS OS GRUPOS DE INTERESSE COM OS QUAIS NOS RELACIONAMOS.

Esse compromisso social de grande importância em todos os países em que estamos é o que reflete o enorme avanço dos indicadores de reputação registados em 2020, o ano marcado pelos efeitos da pandemia.

4.1. A MAPFRE E A COVID-19

Como seguradora global, a MAPFRE começou a agir contra a COVID-19 no final de 2019, tomando as primeiras decisões assim que a epidemia foi detectada na Ásia. A partir desse momento, agimos a nível regional e local, seguindo a evolução geográfica do vírus, até explodir com toda a sua virulência, primeiro na Europa e depois no continente americano.

A empresa sempre agiu contra a COVID-19 com um triplo objetivo:

- Proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes
- Proteger a empresa, sua solvência e adotar decisões para limitar o impacto econômico da pandemia e promover uma rápida recuperação da empresa na saída da crise
- Proteger e ajudar a sociedade em todos os países onde a MAPFRE opera.

Nesse sentido, as iniciativas desenvolvidas pela MAPFRE desde o início da atual emergência de saúde partem de uma estratégia transversal voltada para as necessidades específicas de seus stakeholders diante da crise. Por meio

deles, buscamos ajudar a diminuir o impacto da crise em cada um deles e, quando possível, ser parte da solução para seus problemas presentes e futuros. Ao longo de 2020, a MAPFRE mobilizou cerca de 200 milhões de euros para ajudar no combate à pandemia e mitigar seus efeitos na economia e no emprego, protegendo seus colaboradores, apoiando seus clientes e fornecedores e auxiliando os sistemas de saúde em cerca de 30 países.

Para responder à crise com uma estratégia de sustentabilidade que impacte através de tantas linhas de ação, e em grupos de interesse com tão diversas necessidades, é imprescindível ter previamente um elevado nível de envolvimento das áreas de negócio da empresa, as quais devem integrar uma gestão responsável na atividade de cada departamento. Exemplo dessa coordenação e agilidade é o plano de ajuda às PMEs e autônomos realizado na Espanha pela MAPFRE. O plano pretendia apoiar tanto clientes como fornecedores, contribuindo com 60 milhões de euros que impactaram 742.000 PMEs e freelancers e também destinou 55 milhões de euros para antecipar o volume de negócios dos mais de 7.000 fornecedores da empresa (mecânicos, rebocadores, taxistas e outros) que foram forçados a parar ou desacelerar o trabalho por causa da COVID-19.

A primeira iniciativa lançada pela MAPFRE para combater a COVID-19 foi criar os meios necessários para garantir que todos os trabalhadores cuja atividade não exigia a presença no trabalho pudessem trabalhar em casa. O caminho avançado no processo de digitalização da empresa permitiu que,

em poucas semanas, 90% dos funcionários da MAPFRE em todo o mundo pudessem trabalhar à distância para reduzir o risco de contágio e garantir o serviço aos clientes. O processo de digitalização em que trabalhamos há anos como iniciativa estratégica para o grupo foi fundamental e nos permitiu reduzir o risco para nossos funcionários, que são um elemento-chave para a MAPFRE, e para suas famílias.

A implantação de planos de proteção contra a COVID-19 foi certificada na Espanha pela AENOR, que reconheceu mais de 350 instalações da empresa como Espaços Seguros MAPFRE. Essa certificação garante a correta aplicação de todas as medidas de saúde, técnicas, organizacionais, trabalhistas e de segurança, adaptadas pela MAPFRE e consubstanciadas em diversos protocolos, com o objetivo não apenas de cumprir a legislação vigente, mas também

de atingir o primeiro dos objetivos que tem norteado as ações de nossa entidade desde o início desta pandemia, a proteção de seus funcionários, clientes e colaboradores.

Além disso, a empresa também utilizou os meios digitais para oferecer aos cidadãos, através do SAVIA, sua plataforma digital de saúde, consultas médicas online gratuitas sobre o aparecimento de possíveis sintomas associados à COVID-19, e também para outros assuntos relacionados com a saúde. Desde o início do Estado de Alarma, o SAVIA prestou assistência gratuita a cerca de 50.000 pessoas, clientes ou não da empresa, para questões relacionadas com esta pandemia.



4.2 Protegendo o cliente

O CLIENTE É O FOCO DE TODAS AS AÇÕES DA MAPFRE E A EXPERIÊNCIA DO 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	2020
PARTICULARES	28.453.252
EMPRESAS	998.973
TOTAL	29.452.225

Informações quantitativas de escritórios e intermediários

ESCRITÓRIOS	Número
DIREITAS	721
DELEGADAS	4.212
Bancasseguros	11.263
TOTAL	16.196

INTERMEDIÁRIOS	Número
IBÉRIA	17.458
LATAM	54.120
INTERNACIONAL	10.598
TOTAL	82.176

Neste ano de 2020, a MAPFRE consolidou-se como uma empresa centrada no cliente (customer centric), respondendo às necessidades dos clientes na difícil situação atual em que mudam hábitos e preferências em relação à empresa.

Em todo o Grupo, mais de 300 ações foram lançadas para ajudar os clientes a mitigar as consequências da COVID-19. Entre todas elas, estão medidas econômicas em termos de flexibilidade de pagamento, fracionamento de prêmio, adequação de coberturas e descontos comerciais, cobertura de despesas hospitalares e médicas, além do esforço de renovação com medidas proativas e reativas. A campanha lançada pela MAPFRE Espanha, Heróis da Família, uma nova proposta que oferece descontos e benefícios a todos os membros da unidade familiar, tem sido muito ativa.

Também se intensificou a comunicação com o cliente através de mensagens mais diretas e pessoais, e foram disponibilizados recursos digitais aos clientes para diversos serviços, em especial a gestão de sinistros, com a qual foi possível garantir a continuidade do serviço.

Mas como nem todos os clientes são iguais, a MAPFRE adaptou a sua proposta de valor de acordo com as opiniões que ouvimos ativamente em todos os momentos de relacionamento com o cliente. Para a MAPFRE, a satisfação do cliente é fundamental, e medimos continuamente através do indicador de mercado NPS®, um indicador monitorado e avaliado desde o mais alto nível da empresa.



Colocar o cliente no centro envolve transformações em pessoas, processos, tecnologia e na forma de fazer negócios. Esse processo foi bastante acelerado neste ano, justamente pela disposição da empresa em e adaptar na sua obsessão em servir o cliente.

NOSSOS PRODUTOS

Na MAPFRE, temos um amplo portfólio de produtos e serviços, para atender a todas e cada uma das necessidades de clientes particulares ou empresas nos países onde atuamos. Cada um dos produtos é adaptado ao mercado e à legislação onde é distribuído, por isso existem variantes do mesmo produto ou serviço de seguro, dependendo das características locais.

Seguros para clientes particulares

Seguro de automóveis. O seguro de automóveis oferece diferentes tipos de cobertura, desde a responsabilidade civil até uma apólice de cobertura completa, que cobre os danos do próprio veículo. A oferta abrange todos os tipos de veículos, desde o automóvel, passando por motocicletas e caminhões. Para a gestão e resolução de sinistros de automóveis, a MAPFRE conta com uma ampla rede de fornecedores

e empresas colaboradoras em todos os países onde atua, como oficinas, peritos reguladores, guinchos, advogados etc.

A MAPFRE está desenvolvendo as principais tendências do seguro de automóveis em todo o mundo, como o pagamento do prêmio em função do estilo de direção, distância percorrida ou sistemas de assistência à direção; seguros para veículos elétricos e seguros para veículos de mobilidade pessoal.

Seguros de lares. Há vários tipos de seguro de lares, da apólice básica que cobre os riscos essenciais da casa, até uma apólice completa em que os riscos segurados são muito mais amplos. Entre as novidades que vêm sendo trabalhadas no seguro de lar estão as coberturas para conserto de eletrodomésticos, serviços de bricolagem, assistência de computador ou dispositivos de detecção de vazamento de água.

Seguro de saúde. Em muitos casos, os seguros de saúde são um complemento para a saúde pública. Com este tipo de seguro, o segurado pode ter acesso aos serviços médicos privados contratados na apólice em caso de doença ou acidente. A tipologia de seguro de saúde inclui seguros para reembolso de despesas médicas, seguro de assistência sanitária, seguro de indenização, seguro odontológico e seguro de doenças graves, e a MAPFRE oferece uma extensa rede de prestadores de saúde.

As novas tendências no seguro de saúde são os exames médicos para detecção de fatores de risco, vídeoconsultas e digitalização de serviços de assistência.

Seguros de vida. A MAPFRE promove estrategicamente esta linha de negócios em mais de 22 países. Por isso, ela tem uma ampla gama de soluções de seguros focadas na proteção das famílias, tanto contra o risco de morte ou outras situações adversas, como no apoio à economia final para aposentadoria ou outros objetivos definidos pelos clientes.

Por isso, dispomos de soluções que classificadas globalmente em seguros de vida risco, poupança e mistos. A MAPFRE também oferece aos seus clientes soluções específicas de planos de pensões que complementam os sistemas públicos de pensões.

A MAPFRE está desenvolvendo: coberturas que completem a proteção dos nossos segurados contra contingências que ocorram no dia a dia da família, serviços de valor agregado ligados a hábitos saudáveis e cuidados de saúde e aconselhamento personalizado, adaptando proativamente os produtos e soluções ao ciclo de vida das famílias.

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

Outros seguros para particulares. A MAPFRE também oferece um portfólio de produtos que se adapta às diferentes situações de vida das pessoas, completando a sua oferta com seguros de comunidades ou condomínios, viagens, falecimentos, animais de estimação, acidentes pessoais e embarcações de lazer, entre outros.

Seguros para empresas

A MAPFRE dispõe de seguros distintos para garantir os riscos a que as atividades empresariais estão expostas e oferece coberturas dentro de uma ampla gama de produtos para comércio, pequenas e médias empresas e independentes ou profissionais independentes.

Por outro lado, a MAPFRE tem de uma unidade de negócios especializada no grande risco industrial, acompanhando os seus clientes em programas globais.

Seguro de empresas. Produto destinado ao comércio e à microempresa, destinado a proteger a atividade econômica contra os danos materiais que possam ser causados pelos seus ativos, bem como a responsabilidade civil no âmbito da sua ação.

Seguro multirrisco empresarial. Essa gama de produtos oferece proteção aos diferentes ativos das empresas, bem como à sua conta de resultados. Esses produtos foram elaborados especialmente para as pequenas e médias empresas e em setores que vão desde a manufatura até aos serviços públicos e privados.

Além disso, a MAPFRE oferece outros produtos para a empresa como transporte e aviação (tanto de mercadorias como fuselagem), construção e montagem, lucros cessantes, avarias de máquinas, crédito e caução, operações agrícolas e frotas de automóveis, entre outros.

Como novas tendências relacionadas ao cliente empresa, podemos citar assessoria através de um processo sistemático de detecção de necessidades e cobertura para drones, riscos cibernéticos ou paramétricos.

Por outro lado, as empresas também têm necessidades de proteção para funcionários e colaboradores. Neste sentido, a oferta da MAPFRE abrange uma gama completa de produtos e serviços para esses grupos, como vida e invalidez, saúde, acidentes, falecimentos, pensões das empresas, programas internacionais de benefícios de funcionários, bem como outros seguros de vida-poupança coletivos.

CESVIMAP é um centro de tecnologia de referência global para o design, seguro, uso, manutenção, reparo e reciclagem de veículos e outras soluções de mobilidade

Para concluir, é importante destacar os seguros e serviços da nossa Unidade de Assistência, relacionados com áreas como assistência rodoviária, viagens, saúde, lar, veículos e proteção de compras e bens.

Inovação em produtos e serviços

A MAPFRE tem uma longa história de empresa inovadora. A inovação está no DNA da MAPFRE e é uma das principais alavancas de geração de propostas de valor diferencial para os clientes. As linhas de atuação são tanto em nível estratégico quanto disruptivo, cobrindo todo o ciclo desde a ideação e o contato com à Insurtech até a implementação prática, mantendo, como sempre, o cliente no centro do processo.

A MAPFRE também protege seus clientes por meio da experimentação e segurança viária por meio da CESVIMAP, um centro global de tecnologia de referência para projeto, garantia, uso, manutenção, reparo e reciclagem de veículos e outras soluções de mobilidade para bens e pessoas. Suas linhas de atuação são a pesquisa tecnológica orientada para a redução da taxa de acidentes, na definição de processos de reparo mais eficientes, na redução de custos e no impacto ambiental e os novos produtos e serviços baseados no Usage Based Insurance (UBI), os sistemas ADAS (Advanced Driver Assistance Systems) de assistência à condução em combinação com testes de acidentes e avanços na avaliação dos novos riscos e necessidades associados aos veículos elétricos.



VIDEOCONSULTAS
NOVA TENDÊNCIA NO
SEGURO DE SAÚDE





A MAPFRE traz soluções e propostas para seus clientes que aproveitam as últimas tecnologias, como a Internet das Coisas, Inteligência Artificial ou Blockchain

Em 2020, a MAPFRE empreendeu várias iniciativas nas suas diferentes linhas de ação, destacando o lançamento da terceira convocatória para aceleração e adoção no Insur_space, com mais de 250 *start-ups*; o da primeira colaboração no âmbito da inovação e do empreendedorismo com universidades (IE Tech Lab); e 12 novos investimentos de *venture capital* em *start-ups*, somadas às oito realizadas em 2019.

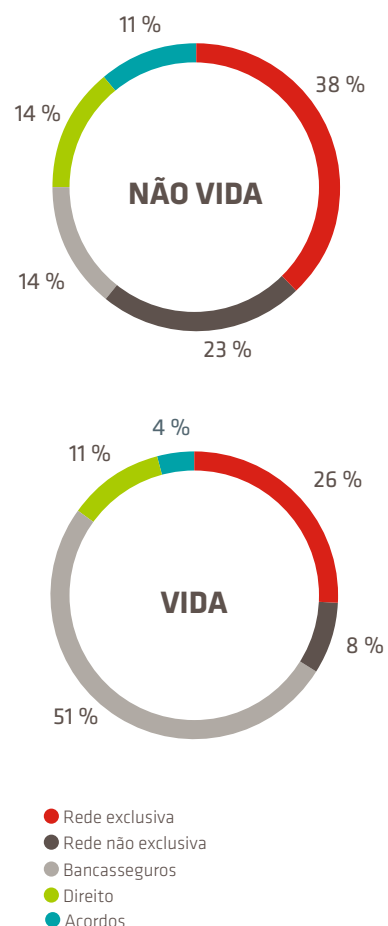
Assim, o Grupo leva aos clientes soluções e propostas que se aproveitam das mais recentes tecnologias, como a Internet das Coisas; a inteligência artificial aplicada a imagens, texto e voz (avaliação de danos por imagem, análise de verbatims, automatização de sinistros);

o Blockchain (identidade digital, consórcio B3i para resseguros); e produtos e serviços de nova geração (seguro sob demanda, apólices On/Off).

Dados de 2020

- Número de clientes que se beneficiaram de produtos e serviços da MAPFRE Open Innovation até a data: 422.565.
- 39 iniciativas da MAPFRE Open Innovation.
- Iniciativas que chegaram aos clientes em cinco países..

PROPORÇÃO DE ACORDOS DE DISTRIBUIÇÃO



Canais de distribuição

A MAPFRE aposta na distribuição multicanal, e a prova disso é o equilíbrio que existe com os cinco tipos de “cliente distribuidor” gerenciados para uma gestão adequada: direto, redes de agências exclusivas, redes de agências não exclusivas, bancasseguros e acordos de distribuição.

Essa proporção difere substancialmente em cada país, adaptando-se às condições mais vantajosas para desenvolver a atividade em cada mercado. Nos últimos anos, sistematizamos os modelos de gestão para redes exclusivas, bancasseguros, redes não exclusivas, grandes contas, escritórios diretos e delegados e montadoras de automóveis.

Redes exclusivas. Essas redes, distribuidoras de referência na Espanha, tiveram um grande desenvolvimento na Turquia, LATAM Norte e LATAM Sul, onde há registrado um crescimento significativo na rotatividade e agentes ativos. Nos países onde a distribuição exclusiva não é habitual, registraram-se progressos na vinculação das redes não exclusivas. Brasil e Estados Unidos são os exemplos mais significativos.

Rede não exclusiva. Há um grande potencial de crescimento com a rede externa. Por isso, é importante compreender as necessidades e as capacidades de que estes intermediários precisam. Não se trata apenas de definir objetivos comerciais, precisamos de proporcionar uma experiência de cliente única e uma proposta de valor que esteja de acordo com as expectativas deles.

Ao longo de 2020, tem-se trabalhado no sentido de melhorar o relacionamento com eles, o que nos permitiu aumentar o grau de reaproveitamento das melhores práticas e experiências de sucesso. Com isso, podemos:

- 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.
- Tudo isto adaptando-se à casuística de cada país.

Bancasseguros. Os acordos existentes mais notáveis são os do Banco de Santander, do Bankinter e do Bankia (parceria em processo de valorização pela absorção do Bankia pelo Caixabank) na Espanha, do Banco do Brasil no Brasil, do Bank of Valletta em Malta, do Actinver no México e do BHD na República Dominicana. Esse ano, fizemos um trabalho de reorientação de todas as nossas equipes comerciais de bancasseguros nas diversas filiais da MAPFRE, com o objetivo de nos adaptarmos à crescente complexidade desse distribuidor.

Acordos de distribuição. A MAPFRE gerencia inúmeros acordos com os quais expande significativamente sua capacidade de distribuição, oferecendo propostas de valor diferenciado e alta qualidade aos clientes e distribuidores. Neste domínio, a MAPFRE continua a desenvolver e aprofundar as suas relações de negócio com fabricantes de automóveis e concessionários, varejistas e grandes superfícies, e empresas de serviços, entre outras.

DADOS 2020 POR UNIDADE TERRITORIAL

UNIDADE TERRITORIAL	NÚMERO DE INTERAÇÕES EM 2020
IBERIA	19.150.312
LATAM	23.880.787
INTERNACIONAL	22.430.321
TOTAL	65.461.420

UNIDADE TERRITORIAL	% DE CONFORMIDADE COM KPIS DE NÍVEL DE ATENÇÃO
IBÉRIA	92 %
LATAM	90 %
INTERNACIONAL	91 %
TOTAL	91 %

Omnicanalidade na relação com os clientes.

A MAPFRE oferece aos seus clientes vias de contato complementares à sua extensa rede de escritórios e agentes, procurando sempre adaptar-se às suas necessidades e preferências.

Os canais digitais são um dos principais meios de atração e contato com os clientes.

Devido à particularidade e à necessidade de aconselhamento de muitos produtos de seguros, um grande número de clientes iniciam o contato comercial online, mas preferem tomar a decisão apoiada na conversa com um consultor dos centros de contato, seja comercial ou agente.

Em 2020, o modelo de atendimento ROPO (Research on-line/Purchase off-line) e as soluções que permitem oferecer serviços avançados e uma experiência adequada do omnicanal foram definidos e ampliados para os clientes que iniciam a compra digital e finalizam a compra no contact center e na rede comercial.

Através dos 52 centros de contato (contact centers), as comunicações telefônicas são recebidas ou iniciadas, por chat e por e-mail, cobrindo todas as etapas do relacionamento com os clientes. Esses contatos são geridos de acordo com critérios de qualidade na atenção que são homogêneos em nível global.

A crescente digitalização da sociedade está levando os clientes a quererem entrar em contato com a MAPFRE por meio de canais alternativos ao telefone. O Grupo está respondendo a essa demanda dos clientes com chats, *webchats* e *e-mails*, que representam 12% dos contatos no total de 2020.

A pandemia de COVID-19 tem gerado mudanças ao longo dos meses de confinamento em cada país na relação habitual dos clientes com a MAPFRE, dada a impossibilidade de utilizar os canais presenciais (escritórios e agentes), transferindo parte da procura de serviço para os centros de contato. Uma vez que a pandemia também afetava a realidade operacional desses centros, o Grupo enfrentou positivamente a situação com a criação de soluções tecnológicas e organizacionais de trabalho remoto, chegando a ter 88,6% dos funcionários que trabalham como agentes do *contact center* atendendo os clientes em sistema home-office.

Para suprir as necessidades dos clientes e garantir o melhor serviço possível, o Grupo conta com os seguintes centros de serviços, distribuídos pelos diferentes países onde opera.

Autoatendimento com o cliente. A crescente digitalização da sociedade está levando alguns clientes a preferirem gerenciar a relação com a MAPFRE por meio de sites, aplicativos nos smartphones e outros meios semelhantes.

Em conformidade com o acima exposto, em 2020, o Grupo apostou fortemente na criação de um ecossistema de autoatendimento para permitir que os clientes interajam 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todas as funcionalidades e dispositivos, incluindo o fornecimento direto de informação ajustada aos interesses e necessidades deles, recebendo comunicações personalizadas e integrando os diversos canais remotos, como telefone, chat e *webchat*. Prova disso é o volume crescente de transações digitais da MAPFRE com seus clientes.

Em 2020, as transações digitais do consumidor aumentaram para 56 milhões.

Negócio digital

Por outro lado, a MAPFRE opera em negócios digitais através de quatro linhas de negócios (MAPFRE.COM, VERTI, INSURE&GO e SEIVA) e em cada uma delas com uma estratégia estruturada com foco no cliente. As principais ações realizadas durante este ano são as seguintes:

Marketing digital: continuamos a identificar as necessidades de nossos clientes e a estar presentes onde eles nos procuram, bem como a oferecer novas maneiras de nos relacionarmos com eles. Portanto, analisamos novas formas de busca de produtos e serviços por voz, imagem e vídeo no ambiente digital e evoluímos no uso e na geração de dados e personalização do corredor digital do cliente. Este ano, implementamos com sucesso um modelo de centro de serviços compartilhados de marketing digital para vários países, o que nos permitiu aumentar nossas capacidades.

Venda e retenção: em 2020, começou a mudança do design digital nas marcas MAPFRE e VERTI com o lançamento da nova linha gráfica e estrutura dos portais comerciais,

assim como a mudança de sua plataforma tecnológica. Para aumentar nossos recursos de preços e contratação *online*, bem como a adaptação às necessidades e preferências dos clientes, o projeto e o desenvolvimento de preços e processos de vendas usando chatbots e assistentes de voz foram concluídos e os recursos de preços e venda online foram expandidos. Por fim, continuamos a promover a otimização da conversão digital (CRO), com foco na simplificação dos processos digitais oferecidos aos clientes.

Dados digitais: se han desarrollado modelos predictivos avanzados para la optimización y la automatización de las acciones de marketing y ventas digitales, a través del uso de *big data*. Estos modelos permiten tomar decisiones en tiempo real, en los procesos de atracción y conversión digital de clientes.

Marketplaces (vendas online): os clientes estão usando cada vez mais este tipo de plataforma e já mais da metade das vendas B2C no mundo inteiro ocorrem em *marketplaces*, com uma tendência ascendente. Por esta razão, na Espanha, desde 2018, estamos presentes através de um acordo com a Amazon. Durante esse ano, foram realizadas ações específicas na Itália e na Alemanha, com publicidade na Amazon. Além disso, acordos com outros *marketplaces*, como o Mercado Livre no Brasil, também tiveram avanços.

Comparadores de preço: um novo ativo corporativo foi desenvolvido para melhorar a rentabilidade do negócio, através de uma gestão dinâmica de preços e assinaturas em tempo real. O seu funcionamento permite aumentar o grau de agilidade dos usuários na gestão técnica do negócio.



Apostamos numa estratégia de serviço multicanal, para que o cliente possa interagir 24 horas por dia, 7 dias por semana, com todas as funções e dispositivos, integrando canais como telefone, chat ou webchat

Prestação de serviços e volume de processos geridos

A proposta de valor da MAPFRE tem como referência o fornecimento direto do serviço de conserto, substituição ou assistência ao cliente, garantindo assim a rapidez e qualidade do serviço a que a MAPFRE se comprometeu com os seus clientes. Para isso, o Grupo trabalha com mais de 127.000 fornecedores de serviços ou fornecedores de serviços específicos (aqueles que realizam benefícios decorrentes de contratos de seguro ou de serviços oferecidos pelas seguradoras da MAPFRE ou suas subsidiárias aos seus clientes).

Tendo em conta a importância dos fornecedores de serviços no tratamento dos clientes, há um modelo de gestão específico baseado na aplicação de princípios gerais de orientação dos clientes, otimização do contato e categorização do fornecedor de acordo com o valor que a intervenção traz ao cliente, dividido em quatro grupos: Conhecido, Recomendado, Recomendado +, Embaixador. [\(Consultar infográfico no parágrafo 4.5: Categoria do fornecedor definido pela MAPFRE e compromissos mútuos\).](#)

Dados de 2020 por unidade territorial:

	IBÉRIA	LATAM	INTERNACIONAL
RED PREFERENCIAL ⁽¹⁾	8.395	7.630	8.083
EMBAIXADORES ⁽²⁾	37,4 %	2,3 %	1,1 %
TAXA DE PRESTAÇÃO ⁽³⁾	99,9 %	87,3 %	71 %

(1) Número de fornecedores classificados como "RECOMENDADO", "RECOMENDADO+" ou "EMBAIXADOR" (automóveis e lares)

(2) % de fornecedores classificados como EMBAIXADORES no total da rede preferencial (automóveis e lares)

(3) % dos pagamentos a oficinas de automóveis relativos ao total dos pagamentos efetuados (indenizações e pagamentos a oficinas, excluindo perdas totais, roubo e incêndio)

Tendo em conta a prestação desses serviços, e os casos em que é necessário compensar financeiramente os clientes pela ocorrência dos eventos cobertos, a MAPFRE desembolsou 6.251 milhões de euros em 2020.

Dados de 2020 por unidade territorial:

PRESTAÇÕES PAGAS * VALORES EM MILHÕES DE EUROS

IBÉRIA	2.596
LATAM	7.786
LATAM INTERNACIONAL	1.868
TOTAL	6.251

(*) Montantes pagos de seguro direto a um cliente particular.

A pandemia por parte da COVID-19 gerou mudanças temporárias na dinâmica habitual dos benefícios que os clientes exigiram da MAPFRE; durante os respectivos períodos de confinamento em cada país, os sinistros relacionados com os automóveis foram

geralmente reduzidos, enquanto o número de prestações por falecimento (funeral e vida) aumentou. O Grupo respondeu mantendo os padrões de tratamento de sinistros nos níveis anteriores e concedendo facilidades adicionais aos seus clientes para gestão.

Satisfação do cliente

Principais dados de 2020:

- Porcentagem de negócios cujo NPS® supera a média do mercado: 82,3%
- Taxa de negócios medido (cliente particular MAPFRE) 74,9%

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

- Conhecer de forma constante e com uma metodologia consistente o nível de satisfação do cliente nos diferentes países e negócios.
- Identificar os aspectos que têm mais impacto na experiência do cliente, com o objetivo de melhorá-la.

- Dotar os países de uma ferramenta para ajudá-los a definir e implementar ações atribuindo o nível de prioridade mais adequado.

- Estabelecer áreas de melhoria e para continuar a ser a seguradora referência em experiência do cliente, em todos os países e ramos.

O Observatório de Qualidade da MAPFRE é responsável por realizar todas as medições de qualidade percebida e fornecida, por meio de pesquisas aos clientes, em todos os países nos quais o Grupo atua, cobrindo os ramos de seguro e serviços de assistência, com uma periodicidade semestral. Para isso, através da análise do indicador Net Promoter Score (NPS®), é realizada a avaliação da satisfação e dos pontos críticos de contato com o cliente, sendo realizadas recomendações sobre as principais áreas de melhoria.

Os relatórios do Observatório de Qualidade proporcionam dados sobre o nível de experiência do cliente, que ajudam a tomar decisões para as diferentes áreas de negócio.

Em 2020, foi realizada a XI Etapa de medição do NPS® relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Cada etapa, que contou com mais de 800 mil entrevistados, englobou 18 países e ramos, com

um volume de 74,9% do total de prêmios Não Vida particulares do Grupo.

Como parte desse estudo, o Observatório mede todos os anos o nível de experiência do cliente dos principais concorrentes da MAPFRE em cada país e ramo. Concretamente, foram analisadas 80 empresas de todo o mundo. Com isso, em 2020, o volume de prêmios medidos em que o NPS dos clientes da MAPFRE está acima da média do NPS® dos concorrentes analisados foi excedido em 82,3 %.

MAPFRE dedica 218 pessoas para monitoramento e controle de qualidade no mundo

Para complementar essas medidas do NPS® relacional, o Observatório de Qualidade definiu um Modelo Global de NPS® transnacional, que permite conhecer, em tempo real, a percepção do cliente que acabou de passar por uma interação. Atualmente, esse modelo já foi implantado no Brasil e na Espanha e, ao longo de 2020, foi lançado nos Estados Unidos, Porto Rico, México, Peru e Chile.

Da mesma forma, em 2020, o Observatório de Qualidade realizou a terceira medição da experiência dos clientes internos (iNPS®) e dos transferentes e corretores dos serviços de resseguro fornecidos pela MAPFRE RE.

A MAPFRE tem um pessoal de 218 pessoas, um número relevante de funcionários, trabalhando no acompanhamento e no controle da qualidade em todo o mundo, e diversas empresas têm certificações de qualidade cuja renovação exige manter elevados padrões no serviço prestado aos clientes.

A MAPFRE dispõe de certificado ISO 9001 no Brasil, Espanha e na Turquia. A MAPFRE ASSISTÊNCIA está certificada na referida norma de qualidade nestes países: Argélia, Argentina, Brasil, Chile, China, Colômbia, Equador, Filipinas, Itália, Jordânia, México, Paraguai, República Dominicana e Tunísia.

Gerando valor para o acionista

NO AMBIENTE ATUAL E NA ESTRUTURA ESTRATÉGICA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, A MAPFRE SE ADAPTOU RAPIDAMENTE AOS FORMATOS VIRTUAIS PARA MANTER OS CONTATOS COM SEUS INVESTIDORES, ACIONISTAS E ANALISTAS.

Os primeiros Roadshow virtuais da empresa foram realizados em 2020 e contou com a participação ativa da diretoria executiva nas conferências, reuniões e apresentações de resultados que ocorreram ao longo do ano. Entre as iniciativas desenvolvidas em 2020, destacam-se:

- Celebração do primeiro roadshow virtual com investidores institucionais após a publicação dos resultados do primeiro trimestre, conduzido pelo presidente e CEO da empresa.
- Realização do primeiro roadshow virtual com acionistas privados em dezembro de 2020, liderado pelo CFO da empresa.
- Além disso, ao longo do ano, foram realizadas numerosas reuniões virtuais com investidores e analistas, e a empresa participou em 12 conferências organizadas por instituições financeiras e praticamente todas foram realizadas por meios electrónicos.
- En el marco del plan “MAPFRE Accionistas, un valor único”, a comienzos de año se celebraron dos encuentros presenciales en Madrid para explicar a los accionistas la evolución del negocio y atender a sus preguntas y comentarios.
- Publicação trimestral do infográfico e do boletim interativo no site com informações atualizadas sobre a MAPFRE, os resultados e as principais notícias da empresa.
- Melhora a informação oferecida naseção “acionistas e investidores” do site corporativo, com a inclusão de um serviço de alerta na Agenda do investidor para receber avisos

sobre eventos futuros, e a incorporaçãode informações sobre a ação MAPFRE, bem como detalhes sobre a cobertura de analistas.

- Da mesma forma, os nossos acionistas e investistêm à 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.

Resumo da atividade de comunicação com acionistas, investidores e analistas em 2020:

CANAL DE RELAÇÃO	Nº de Interações
O serviço telefónico de acionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	1.388 consultas
O e-mail habilitada no site corporativo e os endereços de e-mail IR@mapfre.com e oficinadelaccionista@mapfre.com	816 contactos
Fórum eletrônico de acionistas	145 visitas 108 visitas únicas

CANAL DE RELAÇÃO	Nº de ações realizadas	Nº de participantes
Conferências, reuniões e contatos com investidores	123	210
Reuniões e contatos com analistas	164	200
Reuniões com acionistas	3	212
TOTAL	290	622

Programa de fidelização

No âmbito do plano “MAPFRE acionistas, um valor único”, estamos empenhados em reforçar a relação com este grupo de interesses. Por isso, além do dividendo, do *pay-out* e da comunicação permanente com nossos acionistas, contamos com o programa de fidelização MAPFRE teCuidamos acionista, que, em parceria com a Club MAPFRE, permite que os acionistas com pelo menos 1.000 títulos beneficiem das vantagens deste programa, entre outras, uma grande variedade de ofertas e serviços relacionados a:

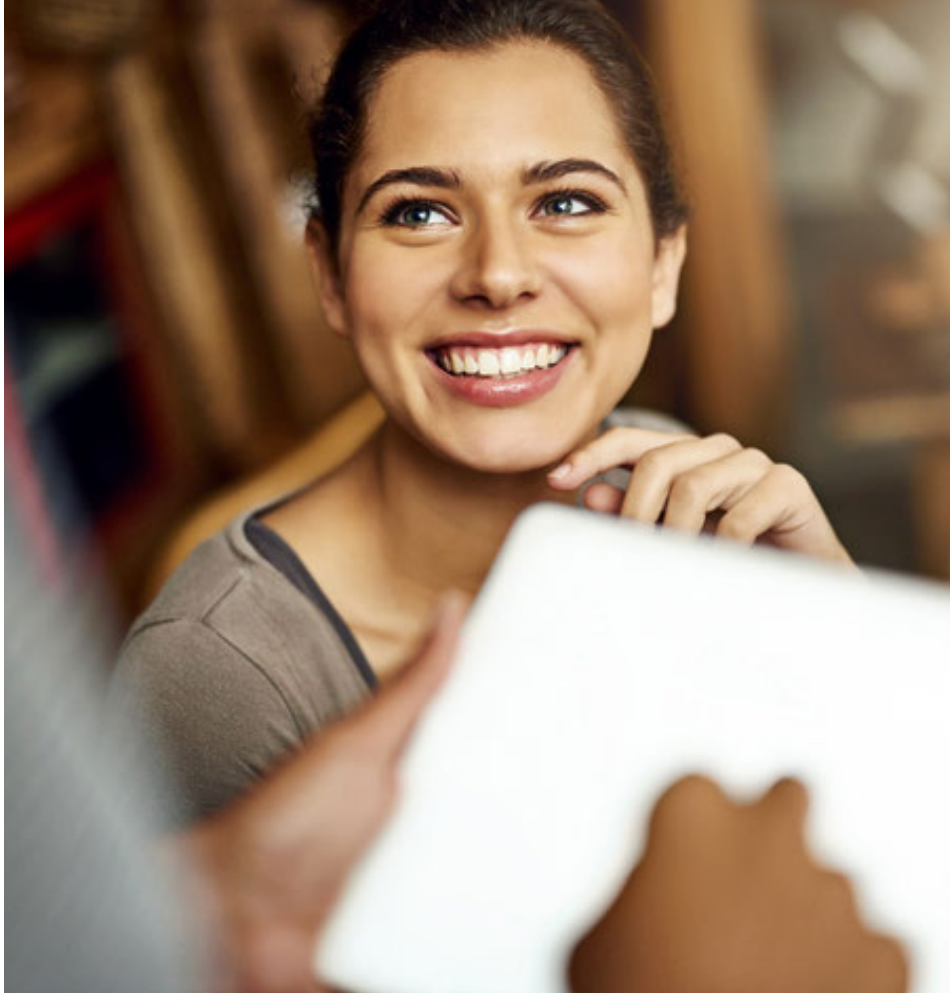
- Economia diária de uma maneira simples..
- Serviços em matéria fiscal, de saúde, automóvel e lares.
- lazer e agenda de atividades socioculturais da MAPFRE.
- informações atualizadas e diretamente sobre a MAPFRE.
- acesso a notícias sobre a MAPFRE e promoções para o acionista

Financiamento sustentável: pensando no acionista, na empresa e na sociedade

Esse tipo de financiamento está ganhando mais protagonismo para alcançar uma economia mais sustentável, procurando ter um impacto positivo no ambiente e na sociedade, sem perder rentabilidade, e criando valor a médio e longo prazo para o acionista.

Isso implica estabelecer fatores de sustentabilidade nas decisões de investimento e também nos empréstimos da empresa. Nesse sentido:

- A MAPFRE tem dois empréstimos sustentáveis, que além da taxa de crédito da empresa, teve em conta para fixar a taxa de juro, a evolução dos parâmetros de sustentabilidade acreditados por um terceiro independente, especializado em análises ambientais, sociais e de governação (ASG).



- Desde a adesão da MAPFRE aos princípios de investimento responsável das Nações Unidas, a empresa, além de investir de forma sustentável através da aplicação de critérios ([consultar parágrafos 3.3 e 5 deste relatório](#)) e de rentabilidade, lançou uma gama de produtos sustentáveis, principalmente fundos de investimento.

Em 2020, a MAPFRE lançou o Fundo de compromisso com a Saúde, a fim de aproximar as poupanças dos nossos clientes do financiamento de um projeto concreto de ajuda à saúde face à crise da COVID-19. Além disso, o fundo MAPFRE Infraestruturas FCR, que considerará, nomeadamente, as energias renováveis ([consultar parágrafo 5: Compromisso da MAPFRE com as mudanças climáticas](#)).

Estes fundos estão incorporados na oferta atual de produtos de investimento socialmente responsáveis da MAPFRE, que inclui o Fundo de Inclusão Responsável (que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência), o Fundo Capital Responsável (que tem em conta as empresas e entidades com uma estratégia de acompanhamento de critérios ASG) e o MAPFRE Good Governance (que inclui na sua carteira empresas com boa governança empresarial).

Desenvolvendo os funcionários

A MAPFRE É UMA EMPRESA DE OPORTUNIDADES, DIVERSIFICADA E INCLUSIVA, COM OS MELHORES PROFISSIONAIS PARA ATENDER SEUS CLIENTES E DESENVOLVER OS NEGÓCIOS. PESSOAS COMPROMETIDAS E COM TALENTO.

A administração de pessoal tem uma relevância mais alta em uma companhia global como MAPFRE, presente nos cinco continentes e com funcionários de 89 nacionalidades diferentes. Uma gestão que acompanha o negócio na sua transformação, potencializa o compromisso dos funcionários com os valores da empresa e contribui para o desenvolvimento das capacidades técnicas, globais e transformacionais.

Alguns dos aspectos mais relevantes na administração são:

- A integração de todas as gerações de funcionários que convivem na empresa, aproveitando o conhecimento de cada uma delas.
- O uso das vantagens de novas tecnologias e redes sociais para o desenvolvimento dos funcionários.

- A comunicação e transparência com os funcionários para torná-los parte da estratégia, objetivos e cultura da MAPFRE.
- O design de carreiras profissionais e o treinamento contínuo.
- Aposta na mobilidade funcional e geográfica dos funcionários, com o objetivo de contar com equipes globais e polivalentes.

Essa dimensão é complementada com o Relatório Pessoas e Organização 2020, verificado e publicado no site corporativo.

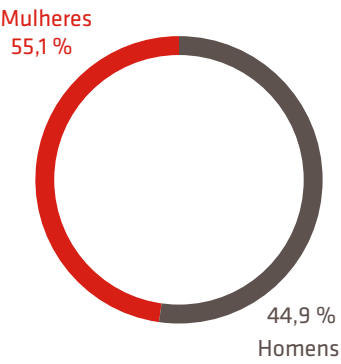
Para efeitos do relatório de 2020, os dados relativos à MAPFRE Salud ARS são consolidados somente com os dados relativos aos funcionários solicitados pela Lei nº 11/2018.

Quadro de funcionários total	2020	2019
Quadro de funcionários em dezembro	33.730	34.324
Quadro quadro de funcionários médio	34.567	34.645

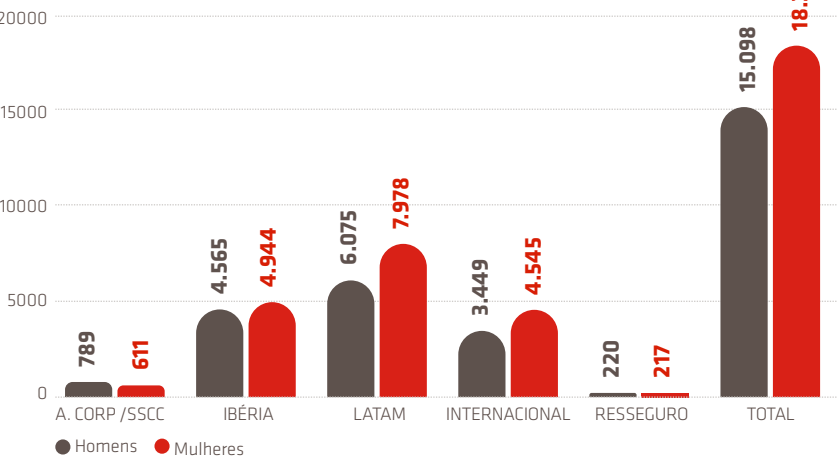
NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE OU TEMPORÁRIO) E POR GÊNERO

UNIDAD DE NEGÓCIO	PERMANENTES		TEMPORÁRIOS		TOTAL	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ÁREAS CORPORATIVAS	622	452	2	7	624	459
SEGURO	12.415	15.568	198	278	12.613	15.846
ASSISTÊNCIA	1.485	1.774	114	176	1.599	1.950
RIESGOS GLOBAIS	79	100	-	1	79	101
RESSEGURO	231	223	2	3	233	226
TOTAL	14.832	18.117	316	465	15.148	18.582

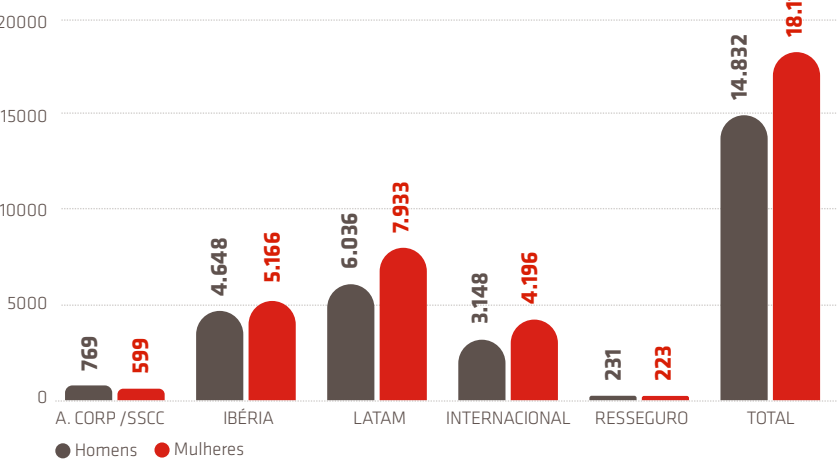
Dados no fechamento do exercício. Os dados das médias não são incluídos porque a eventualidade não é significativa no Grupo MAPFRE.



CONTRATO PERMANENTE 2019 DISTRIBUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO



CONTRATO PERMANENTE 2020 DISTRIBUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO



Dados no fechamento do exercício. Os dados das médias não são incluídos porque a eventualidade não é significativa no Grupo MAPFRE.

97,68 %
CONTRATOS
FIXOS

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO/GÊNERO (DE ACORDO COM A ESTRUTURA DO GRUPO MAPFRE: REGIONAIS, UNIDADES DE NEGÓCIO E SERVIÇOS CENTRAIS)

DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA	PERMANENTES		TEMPORÁRIOS		TOTAL	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ÁREAS CORPORATIVAS/ SERVIÇOS CENTRAIS	769	599	2	8	771	607
IBÉRIA	4.648	5.166	83	188	4.731	5.354
LATAM	6.036	7.933	107	102	6.143	8.035
INTERNACIONAL	3.148	4.196	122	164	3.270	4.360
RESSEGURO	231	223	2	3	233	226
TOTAL	14.832	18.117	316	465	15.148	18.582

Dados no fechamento do exercício. Os dados das médias não são incluídos porque a eventualidade não é significativa no Grupo MAPFRE

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (JORNADA INTEGRAL OU JORNADA PARCIAL), POR GÊNERO

UNIDADES DE NEGÓCIO	PERMANENTES		TEMPORÁRIOS		TOTAL	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ÁREAS CORPORATIVAS	624	457	–	2	624	459
SEGURO	12.268	14.268	345	1.578	12.613	15.846
ASSISTÊNCIA	1.461	1.598	138	352	1.599	1.950
RISCOS GLOBAIS	79	100	–	1	79	101
RESSEGURO	233	221	–	5	233	226
TOTAL	14.665	16.644	483	1.938	15.148	18.582

Dados no fechamento do exercício. Os dados das médias não são incluídos porque a eventualidade não é significativa no Grupo MAPFRE

TIPO DE CONTRATO, POR GÊNERO, IDADE E CATEGORIA PROFISSIONAL

NÍVEL DE POSTO	TIPO DE CONTRATO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		TOTAL
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA EXECUTIVA	PERMANENTES	0	0	30	3	15	9	0	0	0	0	57
	TEMPORÁRIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRETORIA	PERMANENTES	5	1	385	110	614	330	112	61	0	1	1.619
	TEMPORÁRIOS	0	0	1	3	1	1	1	2	0	0	9
CHEFES E GERENTES	PERMANENTES	7	3	521	293	1.214	1.071	577	513	19	19	4.237
	TEMPORÁRIOS	0	0	3	0	0	1	6	4	0	0	14
TÉCNICOS	PERMANENTES	29	33	1.411	1.069	3.242	3.784	2.878	3.126	489	617	16.678
	TEMPORÁRIOS	0	0	2	2	14	17	64	84	28	30	241
ADMINISTRATIVOS	PERMANENTES	26	35	418	700	907	2.393	1.309	2.644	624	1.302	10.378
	TEMPORÁRIOS	0	1	1	4	27	38	106	167	62	111	517
TOTAL		67	73	2.772	2.184	6.034	7.644	5.053	6.601	1.222	2.080	33.730

Veteranos (até 1.955), Baby Boomers (de 1.956 a 1.967), Geração X (de 1.968 a 1.981), Geração Y (de 1.982 a 1.993), Geração Z (a partir de 1.994).

NOVAS INCORPORAÇÕES, MÉDIA DE IDADE, MÉDIA DE TEMPO DE CASA, ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA DO GRUPO POR GÊNERO

DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA	2020		2019	
	H	M	H	M
Novas admissões	42,5 %	57,5 %	41,7 %	58,3 %
Média de idade	42,10	40,20	41,50	39,50
Tempo de serviço médio	12,20	10,90	11,60	10,30
Rotatividade não desejada (*)	5,0 %	4,9 %	7,3 %	8,2 %
Rotação Total	11,9 %	12,1 %	16,0 %	17,9 %

(*) A rotatividade não desejada é calculada a fórmula a seguir: afastamentos voluntários sobre o quadro de funcionários médio. Acreditamos que dentro de um grupo tão grande como esse, ele permanece em níveis baixos.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em âmbito global pelo Conselho de Administração da MAPFRE com data de 23 de julho de 2015 e há três anos tem um compromisso público tanto com a diversidade de gênero quanto com a diversidade funcional.

Para o triênio 2019-2021, a MAPFRE se comprometeu publicamente a trabalhar para que, em 2021, pelo menos 45% das vagas anuais em cargos de responsabilidade sejam preenchidas por mulheres.

Em 2020, esse índice foi de 46,3%.

	2020	2019
Porcentagem de mulheres em cargos de diretoria	40,9 %	40,1 %
Número de mulheres em cargos de diretoria	2.425	2.382
Porcentagem de mulheres em cargos de diretoria	30,9 %	30,0 %
Número de mulheres em cargos de diretoria	510 (*)	508

(*) Neste dado, nem o Brasil Banco, nem a MAPFRE Salud AR, empresas que não entram nos indicadores do BSC.

Há três anos, a MAPFRE comprometeu-se publicamente com uma porcentagem mínima de pessoas com deficiência trabalhando na empresa. Até 2021, o compromisso é ter 3% de pessoas com deficiência no quadro de funcionários.

	2020		2019	
	Nº	%	Nº	%
Portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários	1.025	3,3	938	2,9

Excluídos dados de modelo do Banco do Brasil e MAPFRE Salud AR.

Para o triênio 2019-2021, a MAPFRE se comprometeu publicamente a trabalhar para que, em 2021, pelo menos 45% das vagas anuais em cargos de responsabilidade sejam preenchidas por mulheres

Na MAPFRE, diferentes gerações convivem com diferentes valores, expectativas e motivações. O desafio na empresa é uma cultura de integração e facilitar a transferência de conhecimento entre as gerações, reconhecer e aproveitar seus pontos fortes e capacidades para que contribuam com o que há de melhor em cada uma delas e implementar modelos de trabalho que respondam às necessidades das diferentes gerações.

AÑO 2020

Diversidade de gênero

- 57,5% das novas incorporações no quadro de funcionários foi de mulheres.
- 84 mulheres ocupam cargos de Diretoria Executiva ou cargos em Conselhos de Administração. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem, entre seus membros, cinco mulheres, o que representa 33,3% dos membros em 31/12/2020. A MAPFRE, na sua política de seleção de conselheiros, comprometeu-se a contar com pelo menos 40% de mulheres no Conselho a partir de 2022.
- 26% dos funcionários em cargos de direção/chefia considerados “Top Management” são mulheres, bem como 42% dos cargos considerados “Junior Management”.
- 41,4% dos cargos de responsabilidade nas áreas de negócios são ocupados por mulheres.
- No México, nos Estados Unidos, no Brasil, na Turquia e na Espanha, há redes para fomentar a liderança feminina. São espaços inclusivos de diálogo, cujo objetivo é promover iniciativas em matéria de diversidade de gênero.

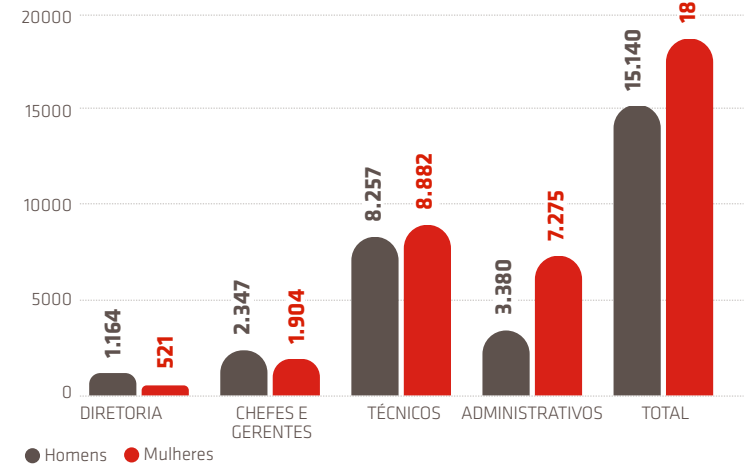
Cobertura da diversidade de gênero de 100% do quadro de funcionários.

Diversidade geracional

Proyecto Ageing, con el objetivo de trabajar en programas específicos para el colectivo de trabajadores sénior, atendiendo a tres líneas fundamentales: desarrollo profesional, experiencia empleado y previsión social.

- Mentorización, tanto tradicional como inversa, que promueve un proceso de desarrollo entre distintas generaciones. Durante este año se ha desarrollado el plan de mentorización con 154 mentores y 246 mentorizados.

DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL DE CARGO



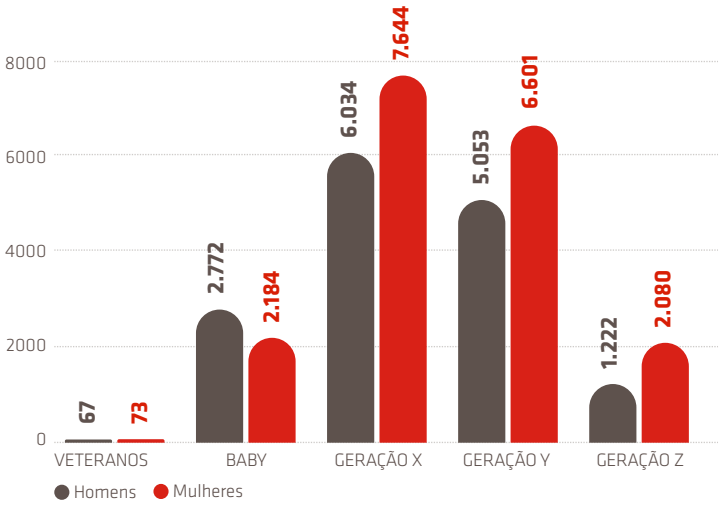
Diversidade cultural

- 89 nacionalidades

Em 2020, a mobilidade internacional estimou que 45 funcionários mudaram o cargo de trabalho para outro país. Esses funcionários têm origem em 19 países e foram destinados a 15 países.

Da Diretoria Executiva e executivos que trabalham nas empresas do Grupo, 79,5% são nativos do país onde desenvolvem sua atividade.

DIVERSIDADE GERACIONAL



Diversidade funcional

Conscientização:

- 235 funcionários formados por meio do curso de e-learning sobre deficiência no ano de 2020.
- 38 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com deficiência.
- 121 palestras e atividades de conscientização nos programas formativos de desenvolvimento.
- 52 notícias na intranet.

Ações de integração no trabalho.

- Em 2020, foram incorporadas ao quadro de funcionários 39 pessoas com necessidades especiais.
- 15 pessoas com necessidades especiais realizaram estágio na MAPFRE.
- Doações no montante de 223.395 euros.
- Fomento de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no valor de 175.371 euros.

TALENTO, SELEÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A MAPFRE tem a Política de Promoção, Seleção e Mobilidade, aprovada na data de 23 de julho de 2015, e gerencia talentos promovendo o desenvolvimento profissional de todos os funcionários e a empregabilidade presente e futura deles.

O desenvolvimento de talentos é um pilar básico de atuação na MAPFRE com três objetivos principais:

- Identificar as necessidades de perfis profissionais em curto, médio e longo prazo.
- Estabelecer processos de talentos internos para mobilidade e desenvolvimento para os funcionários.
- Estabelecer planos de desenvolvimento e planos de carreira profissional para todos os funcionários.

Planos de carreira e de desenvolvimento

Há quatro anos a MAPFRE tem um programa interno de identificação e desenvolvimento de talentos chamado MAPFRE Global Talent Network.

Há 4.591 funcionários em nível global na MAPFRE Global Talent Network. Foram estabelecidos 4.779 planos de desenvolvimento individuais com 6.888 ações de desenvolvimento. A rotatividade não desejada dos membros deste plano foi de 1,9 em 2020 e de 2,9 em 2019.

Além disso, 5.240 funcionários estão incluídos no nível Global em planos de carreira, dos quais destacamos, entre outros:

- Plano de carreira para técnicos comerciais: 2.226 funcionários
- Plano de carreira para assinantes: 650 funcionários
- Plano de carreira para atuários
- Concluir todos os planos de carreira

O desenvolvimento de talentos é um pilar básico de atuação na MAPFRE com três objetivos principais: identificar necessidades de perfis, estabelecer processos de talentos internos e gerar planos de carreira profissional para todos os funcionários

Planos de sucessão

Com o objetivo de garantir a substituição diretiva, a MAPFRE identifica continuamente os planos de sucessão da gestão de todos os países. Durante este ano e para garantir a cobertura de um perfil de core de nosso negócio, um plano para a cobertura dos cargos de responsabilidade do perfil profissional da função técnica em nível global foi ativado, que prevê um plano de carreira internacional para o desenvolvimento de perfis de gestão futuros, denominado Plano de Diretores Técnicos.

Em nosso setor, o conhecimento técnico do negócio é fundamental. Nós trabalhamos em um ambiente complexo, em que a agilidade e a resposta adequada são essenciais para alcançar nossos clientes. Queremos que os nossos funcionários e gestores possam sempre dar a melhor resposta. Para isso, definimos um plano especificamente destinado aos funcionários da função técnica de seguros. O plano busca oferecer a esse grupo possibilidades de desenvolvimento através de planos de treinamento e mobilidade internacionais, permitindo que os funcionários estejam preparados para assumir o papel de diretor técnico onde a empresa precisar. O plano é complementado por um programa específico de desenvolvimento de talentos locais, que começa a partir dos níveis mais juniores da função técnica e que lhes dá maior solidez como profissionais de seguros. A execução global desse plano será iniciada em 2021.

Plano global de bolsistas

Na MAPFRE a conexão Educação empresa é básica e parte importante de nossos planos de desenvolvimento é o Plano Global de bolsistas que conta com 310 acordos com universidades, escolas de negócios e instituições universitárias. Em 2020, devido à pandemia, 471 estudantes realizaram suas práticas em várias áreas e 25 países, contra os bolsistas habituais de outros anos, que foram 1.179 em 2019.

Mobilidade funcional e geográfica

A mobilidade continua sendo fundamental no desenvolvimento dos funcionários e em sua empregabilidade. Em 2020, 13,66% dos funcionários tiveram mobilidade, o que significa 4.360 funcionários:

- Do total de movimentos de responsabilidade, 91,6% foram cobertos internamente.
- Das 3.022 vagas publicadas, 37% foram cobertas por mobilidade interna e 20% acarretaram uma promoção.
- Por meio da mobilidade geográfica, tanto carreiras internacionais, mobilidade global, quanto transferências temporárias, 15 países puderam contar com profissionais de outros 19 países. Atualmente, há 251 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.

Modelo de aprendizagem

O compromisso da MAPFRE com o treinamento de seus funcionários está incluído em seu Código de Ética e Conduta, bem como em várias de suas políticas, incluindo a Política de Promoção, Seleção e Mobilidade e a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A MAPFRE promove o aprendizado dos funcionários por meio da Universidade Corporativa, com foco na estratégia e nos objetivos dos negócios.

Para além da formação obrigatória dos trabalhadores, que inclui todos os conteúdo formativos que fornecem as capacidades básicas necessárias para o trabalho diário (como conteúdo relacionado a requisitos legais, prevenção de riscos laborais, políticas globais e cultura). A MAPFRE investe em outros tipos de conteúdo formativo que são ministrados

para melhorar as capacidades dos funcionários em seus respectivos cargos e funções (conhecimento técnico, comercial, técnicas de vendas, capacidades digitais, liderança, desenvolvimento profissional e certificações, entre outros.

A Universidade Corporativa implanta desde 2014 todas as ações de aprendizagem no âmbito global através das suas 17 Escolas, 12 Salas de Aula de Conhecimento e um InnoLAB. Está presente em todos os países onde a MAPFRE opera e fornece treinamento nos três idiomas corporativos e em cinco idiomas locais.

ESCOLAS TÉCNICAS DO CONHECIMENTO

ESCOLAS	CURSOS
Escola de Seguros	Curso de Vida
	Curso de Empresas
	Curso de Negócio Digital
	Curso de Automóveis
	Curso de Patrimoniais
	Curso de Saúde
Escola de Clientes e Desenvolvimento Comercial	Curso de Assistência
	Curso de Vendas
Escola de Clientes	Curso de Clientes
Escola de Resseguro	
Escola de Operações	
Escola Atuarial	
Escola de Finanças	Curso de Investimentos
Escola de Estratégia	
Escola de Tecnologia e Processos	
Escola de Auditoria	
Escola de Recursos Humanos	
Escola Jurídica	
Curso de Conhecimentos Técnicos Digitais	
ESCOLAS TRANSVERSAIS	
Escola de Habilidades	
Escola de Cultura	
Escola de Políticas Globais	
Escola de Idiomas	
Escola de Liderança	
Escola de Desenvolvimento Profissional	
innoLAB	
Curso do Conselheiro	

Alguns dados relevantes:

- Durante esse ano, 100% do quadro de funcionários recebeu treinamento por meio de 966.335 horas de formação, totalizando 28,6 horas de formação por funcionário, em média.

HORAS DE TREINAMENTO

	HOMENS	MULHERES
EXECUTIVOS	26.216	14.309
CHEFES E GERENTES	73.929	52.553
TÉCNICOS	263.821	267.585
ADMINISTRATIVOS	78.650	189.279
TOTAL	442.616	523.719

- Foram realizados mais de 92 programas de desenvolvimento globais de caráter técnico e transversal.
- Foram investidos 7.232.392 euros, representando em média 214,4 euros de investimento por funcionário. O investimento em treinamento diminuiu nos últimos anos devido ao maior uso de cursos virtuais e treinamento com profissionais internos. Apesar disso, o número de horas e pessoas treinadas aumenta ano a ano.
- Através dos programas Cultura em um Mundo Digital e Hábitos da MAPFRE em um Mundo Digital, foram ministrados treinamento sobre os novos comportamentos e hábitos da MAPFRE. Em particular, entre 2019 e 2020, 10.912 funcionários participaram do programa *online* e 22.285 realizaram treinamento presencial.
- O treinamento técnico-comercial representa 86,8% do total do treinamento oferecido e está totalmente alinhado às necessidades do negócio.

A conexão educação-negócios é básica e uma parte importante de nossos planos de desenvolvimento é o Global Internship Plan, que possui 310 convênios com Universidades, escolas de negócios e instituições universitárias

Plano de captação externa

- Campanha de captação de perfis digitais para a qual:
 - Foi realizada uma campanha nas redes sociais: “Você quer a MAPFRE e não sabe” para atrair os perfis de: marketing digital, SEM, SEO e performance, segurança cibernética, inovação, cientista de dados e business intelligence, UX Designer, CX, CRM e Digital Developers e arquiteto de dados, engenheiro e Big Data.
 - Foi lançado um site, de onde foram coletados 786 *leads* desses perfis.
- No site Trabalhe na MAPFRE, 48.574 candidatos interessados em trabalhar conosco se inscreveram.
- Através do sistema de indicações, os funcionários propuseram 942 candidatos.
- Na página do LinkedIn, aumentamos de 282.708 seguidores para 401.024.

A transferência de conhecimentos ao cargo é avaliada levando em conta a utilização efetiva dos conhecimentos, destrezas, habilidades e atitudes aprendidos como consequência das ações formativas realizadas. Essa avaliação é realizada pelos responsáveis pelo treinamento recebido por seus funcionários. Em nível global, no ano de 2020, foram preenchidos 8.363 questionários por parte de responsáveis de participantes desses programas, sendo a porcentagem de respostas com avaliação de, ao menos 4 sobre 6 no grau de aplicação dos conhecimentos ao cargo, de 80,1%.

O autoaprendizado, implementado globalmente na MAPFRE, oferece aos funcionários o conteúdo de treinamento por meio de catálogos abertos, para que, com base em suas preocupações, projetem seu próprio caminho de aprendizado. Em 2020, mais de 80.000 autoinscrições foram registradas nos mais de 500 recursos de treinamento disponíveis. A porcentagem de autoinscrições aumentou 77,8% em relação ao ano anterior.

Em 2020, o treinamento tem sido marcado pela pandemia da COVID-19, e a empresa adaptou rapidamente a sua estratégia de aprendizagem para que a formação pudesse ser integralmente virtual durante esse período.

Programas de Mentoring

Ao longo do ano 2020, continuou a ser desenvolvido o programa de mentoring, tradicional e inverso, como forma de desenvolvimento e colaboração, e transmissão de conhecimento entre as equipes. O mentoring permite não só melhorar no desenvolvimento, mas também transmitir a cultura da empresa e os comportamentos de colaboração, respeito e escuta.

- Mentoria tradicional, onde o mentor (perfil sênior) transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao tutorado (perfil júnior). No ano de 2020, contou-se com 118 mentores e 155 tutorados.

- Mentoria inversa, onde o mentor (perfil júnior digital) apoia o tutorado (perfil sênior) no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas e plataformas colaborativas, conhecimentos em tendências digitais e uso de redes sociais. No ano de 2020, contou-se com 36 mentores e 91 tutorados.

Gestão do conhecimento

O MAPFRE tem uma plataforma de tecnologia de gestão de conhecimento chamada Eureka e implantada globalmente, onde todos os funcionários podem se conectar para compartilhar conhecimento e práticas melhores, é uma plataforma ativa que permitiu que o conhecimento de toda a organização fosse juntado em um único espaço. Atualmente, há mais de 1.100 referências de conhecimento e mais de 1.250 conhecimentos compartilhados de todas as matérias de conhecimento da empresa.

Índice de cultura e talento

A MAPFRE mede internamente o Índice de Cultura e Talento, composto por seis variáveis, três relacionadas à cultura e ao compromisso e três ao talento e desenvolvimento. O índice de cultura e talento foi de 84,1% em comparação com 80,8% em 2019. Esse quadro apresenta a evolução destas variáveis e do índice em 2019 e 2020:

CULTURA (*)	2019	2020
Employee Satisfaction Index:	68,1	72,8
Rotatividade:	15,4 %	9,1 %
Tempo de serviço:	12,9 anos	13,63 anos

TALENTO (*)	2019	2020
Plano de carreira e desenvolvimento	14,7 %	12,7 %
Mobilidade funcional	42,7 %	46,2 %
Promoção interna	79,8 %	91 %

(*) países: Espanha, Brasil, Estados Unidos, Alemanha, Itália, Turquia, Peru, México, Porto Rico

TRANSFORMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

#desafioDigital

O Desafio Digital

O Desafio Digital é a iniciativa estratégica que nasce na MAPFRE em meados do ano 2017 para fomentar a transformação e a mudança que a organização precisa para adaptar-se aos novos requisitos digitais, dotando o ambiente de trabalho de flexibilidade, de ferramentas que possibilitam o trabalho colaborativo, o desenvolvimento de perfis digitais e novas formas de liderança. Esse projeto envolveu trabalho em quatro linhas principais:

Ambiente de trabalho flexível

- 57,3% do quadro de funcionários tem um horário flexível.
- Mais de 20.000 funcionários trabalham em espaços abertos e colaborativos.
- Mais de 26.000 funcionários contam com ferramentas do Office 365.
- Capacidade de trabalho remoto superior a 90 % do quadro de funcionários.

Trabalho colaborativo e gestão do conhecimento

- Mais de 1.250 conhecimentos compartilhados no Eureka, um espaço comum disponível para conectar todos os funcionários e compartilhar conhecimento.
- Mais de 1.100 especialistas identificados.
- 310 comunidades na Intranet Global, das quais participam 10.815 funcionários
- 26.130 funcionários têm a ferramenta de colaboração Teams.

Cultura em um mundo digital

- Um programa global de treinamento digital sobre cultura digital e comportamentos realizados por mais de 98% dos funcionários. Esses comportamentos e hábitos estão presentes no nosso dia a dia e são avaliados por eles.
- Um programa global de aprendizagem de capacidades digitais.

Novas formas de retribuir e reconhecer

- 27.803 avaliados anualmente com avaliação 360°.

- 126 atividades comunicadas.
- 19.916 pessoas integradas em um programa de reconhecimento.

App Pessoas MAPFRE

- O app está implantado na Espanha, no Brasil, na Turquia e no México.
- 9.478 funcionários baixaram o App Pessoas.

O Desafio Digital provou ser uma peça fundamental dessa transformação, uma vez que nos permitiu estar preparados para trabalhar em casa durante a pandemia de forma bem sucedida, pois desenvolveu novas formas de trabalhar em ambientes digitais e colaborativos.

Desafio digital II 2020-2021

Em 2020, o Desafio digital evoluiu para continuar gerenciando as mudanças por meio da adoção de novas capacidades, do desenvolvimento de estruturas mais dinâmicas e flexíveis e da personalização da experiência do funcionário.

O Desafio digital II permitirá que aumentemos a produtividade, a agilidade e o compromisso, trabalhando em cenários de produtividade oferecidas pelas ferramentas colaborativas, no gerenciamento da nossa capacidade, em estruturas flexíveis, postos versáteis e gestão por projetos. E, de forma muito importante, adaptando os processos às necessidades dos funcionários, através do desenvolvimento da experiência do funcionário, para que ele possa ter o máximo proveito do seu tempo e para que as suas oportunidades na organização cresçam.

MAIS PRODUCTIVIDADE

DIGITAL WORKPLACE
(Cenários de produtividade)

MAIS FLEXIBILIDADE E AGILIDADE

ESTRUTURAS DINÁMICAS
(Gestão capacidad / PEP+
Gestão por proyectos)

MAIS COMPROMISSO

PERSONALIZAÇÃO
EXPERIÊNCIA
DO FUNCIONÁRIO

RETribuição E REconhecimento

A Política de Remunerações da MAPFRE reúne e garante os princípios de igualdade e não discriminação, e estabelece retribuições adequadas de acordo com a função/cargo em relação ao mérito, conhecimentos técnicos, habilidades profissionais e desempenho de cada pessoa. A empresa elabora essas retribuições com os seguintes princípios:

- a. Manter a transparência ao ser conhecida pelos seus destinatários.
- b. Competitividade e flexibilidade na estrutura e adaptabilidade às diferentes coletividades e circunstâncias do mercado.

A Política de Remunerações promove, também, uma adequada e eficaz gestão do risco, desencorajando a pressuposição de riscos que excedam os limites de tolerância da entidade, assim como os conflitos de interesses. Dessa forma, essa Política atua como um elemento motivador e de satisfação que permite alcançar os objetivos estabelecidos e cumprir a estratégia no âmbito dos interesses em longo prazo da empresa. Nesse sentido, reúne-se o tratamento específico da remuneração dos grupos de diretoria da companhia e aqueles

com incidência especial no perfil de risco da entidade. Os componentes da retribuição reunidos nesta Política são a remuneração fixa, a remuneração variável/incentivos, programas de reconhecimento, benefícios sociais e complementos. Relevância especial na remuneração variável, em suas diferentes modalidades, retribuição anual por objetivos, incentivos a médio e longo prazo, comissões e bonificações.

Neste exercício, 28.804 pessoas têm sistemas designados de retribuição variável anual, o que representa 85% do quadro de funcionários mundial.

A atribuição e a liquidação da retribuição variável anual são feitas por meio do modelo de Direção por Objetivos, de implantação global, que determina o peso das diversas categorias de objetivos por nível de cargo. Deste modo, consegue-se alinhar cada pessoa com os objetivos estratégicos, os da MAPFRE como um todo, ou da sua região ou país, atribuindo um peso crescente deste tipo de objetivos quanto maior for a responsabilidade do cargo e, no caso das equipes técnicas e administrativas, dando um maior peso relacionado às funções específicas com as quais contribuem aos objetivos gerais.

Bonificação por projeto

Em 2020, 355 pessoas têm um bônus atribuído por projeto, vários deles ligados a projetos de integração de plataformas e novos sistemas digitais, para impulsionar a transformação da companhia.

Plano de reconhecimento

Em 2020, 19.916 funcionários de 25 países participaram de programas de reconhecimento. Os Programas de Reconhecimento são um elemento da estrutura de retribuição que reconhecem formalmente a contribuição dos funcionários para a implantação da estratégia, além de premiar as contribuições de qualidade, a difusão da cultura e dos valores da MAPFRE, e a inovação.

Diferença salarial

Em 2018, foi definida e aplicada uma metodologia de cálculo das disparidades salariais, verificada pela empresa de consultoria Ernst & Young (EY), que calcula dois tipos: a diferença bruta e a diferença ajustada; em ambos os casos, é habitual utilizar a terminologia inglesa: Gender pay gap e Equal pay gap, respectivamente.

A diferença bruta é calculada da seguinte forma:

GENDER
PAY GAP

=

MEDIANA
RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS

—

MEDIANA
RETRIBUIÇÃO FIXA MULHERES

—

MEDIA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS

A medida mais precisa é a que permite chegar ao detalhamento por grupos comparáveis homogêneos: a diferença ajustada. Para calcular, leva em consideração três fatores – nível de cargo, família e tempo de serviço – que têm um impacto direto na retribuição. Com esses três fatores, são criados grupos de comparação ou clusters com os quais são agrupadas pessoas com os mesmos critérios para realizar a comparação. A fórmula para calcular esse tipo de diferença é:

EQUAL
PAY GAP

=

$\sum_{n=1}^N$

(

GENDER PAY GAP EM
CADA CLUSTER

×

NÚMERO DE
FUNCIONÁRIOS DO CLUSTER

)

—

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS ANALISADOS

Os clusters estabelecem-se no nível local levando em conta esses fatores. Se na realização desses cálculos for determinado que existe diferença salarial, será estabelecido um plano de ação. Atualmente, na Área Corporativa de Pessoas e Organização está sendo organizado um plano de ação com uma série de recomendações para tratar das situações de diferença salarial.

A seguir, um detalhe da diferença ajustada na retribuição fixa nos principais países:

PAÍS	EQUAL PAY GAP
Espanha	5,66 %
Brasil	5,14 %
Peru	-4,93 %
Turquia	-1,90 %
Itália	-1,37 %
Alemanha	3,47 %

A diferença global ajustada sobre retribuição fixa do grupo, considerando 92% do quadro de funcionários é de 3,18%, equivalente à do ano anterior, após a aplicação desta metodologia de cálculo em todos os países. [\(Consultar na Nota 8 informações sobre a remuneração média\).](#)

OBJETIVOS GRUPAIS

NÍVEL DE POSTO	RESULTADO GLOBAL	ÁREA CORPORATIVA / UNID. NEGÓCIO / TERRITORIAL / REGIONAL	PAÍS / EMPRESA / DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS	ÁREA / DEPARTAMENTO	OBJETIVOS INDIVIDUAIS
PRESIDENTE E CONSELHEIROS EXECUTIVOS	100 %				
COMITÊ EXECUTIVO	60 %	40 %			
DIRETORIA EXECUTIVA	40 %	30 %	30 %		
CEO PAÍS	20 %	20 %	60 %		
DIRETORIA	10 %	10 %	40 %	40 %	
CHEFES E GERENTES	5 %	5 %	30 %	60 %	
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	5 %	5 %	10 %	20 %	60 %

96

RELATÓRIO INTEGRADO 2020

MAPFRE

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

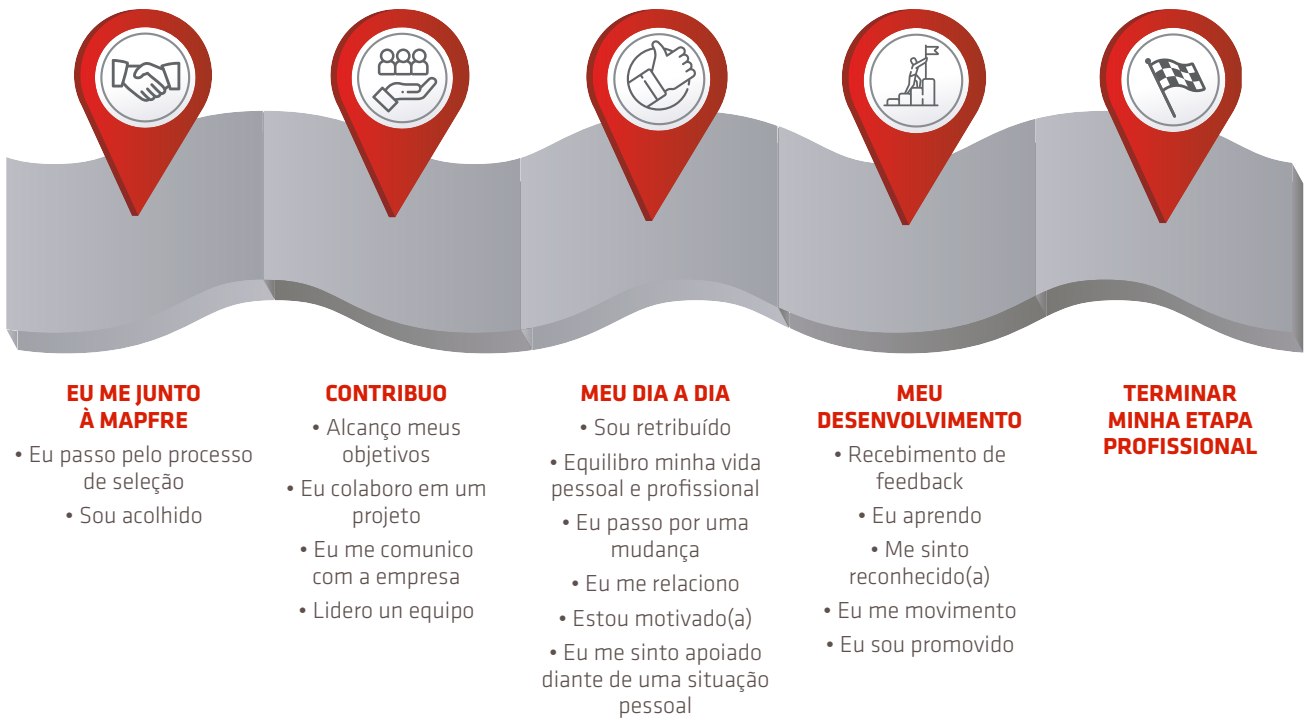
MAPFRE

RELATÓRIO INTEGRADO 2020

97

CICLO DE VIDA
DO FUNCIONÁRIO
DA MAPFRE

Pessoas **MAPFRE**
Talento e compromisso



EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

O modelo de gestão de experiência do funcionário da MAPFRE contempla, por um lado, a elaboração de um ciclo de vida do funcionário, identificando os diferentes momentos de interação do funcionário com a empresa, desde antes de ingressar na empresa até o momento em que sai dela. Por outro lado, esse modelo abrange a medição contínua da satisfação e compromissos dos funcionários.

Em 2020, concluímos a implantação do modelo de ouvidoria e medição contínua da experiência do funcionário da MAPFRE, que nos permite monitorar a experiência do funcionário e tomar decisões que tenham um impacto positivo em seu dia a dia, com base em dados qualitativos e quantitativos.

Esse modelo é estabelecido como um novo processo de gestão de pessoas e contempla três momentos:

Medição da recomendação, satisfação e compromisso

- **Recomendação da Empresa: ENPS®**
Relacional: É a probabilidade de os funcionários recomendarem a MAPFRE como empresa para trabalhar. Em 2020, foi medido em 13 países. Do quadro de funcionários total medido, 98 % está em países que contam com um Employee Net Promoter Score muito bom ou excelente.
- **Causas raiz de nível 1 e nível 2:** aprofunda-se nas principais razões pelas quais um funcionário recomenda, em menor ou maior grau, a MAPFRE como empresa para trabalhar. Destacam-se como razões de maior recomendação:

AS CONDIÇÕES E BENEFÍCIOS QUE A MAPFRE NOS OFERECE

A estabilidade	A implementação dos valores da empresa no dia a dia.
O equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.	A capacidade de se transformar

- **Índice de recomendação do chefe: Leader Index.** Mede em que grau os funcionários recomendariam seus responsáveis. Em 2020, em uma escala de recomendação de 0 a 10, 61% dos funcionários deram uma pontuação de 9 ou 10.
- **Compromisso: Employee Satisfaction Index.** Mede o compromisso do funcionário por meio da avaliação dos 10 elementos a seguir: conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição para a empresa, recebimento de feedback de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas e orgulho do impacto social. A cobertura desta mensuração atinge mais de 75% dos funcionários.

Elementos que afetam o compromisso do funcionário:

- Conhecimento dos objetivos
- Orgulho pelo trabalho realizado
- Reconhecimento pelo trabalho realizado
- Contribuição para a companhia
- Recebimento de feedback de qualidade
- Oportunidades de desenvolvimento
- Colaboração
- Ferramentas de trabalho
- - Cuidado com as pessoas
- Orgulho do impacto social

Em 2020, o índice de compromisso foi 73, que corresponde à porcentagem de funcionários que avaliaram as dez variáveis analisadas com uma pontuação média de 8, 9 ou 10.

ÍNDICE DE COMPROMETIMENTO POR GÊNERO

Homens	75 %
Mulheres	71 %

ÍNDICE DE COMPROMETIMENTO OR FAIXA ETÁRIA

Até 25	76 %
De 26 a 37	73 %
De 38 a 49	72 %
De 50 a 64	74 %
Mais de 65	82 %

ÍNDICE DE COMPROMISSO POR NÍVEL DE CARGO

Pessoal administrativo	71 %
Técnicos	71 %
Chefes e Gerentes	80 %
Diretoria	86 %

Ciclo de vida do funcionário

O Ciclo de Vida do Funcionário da MAPFRE é composto por 18 momentos da verdade que são medidos através da realização de:

- **Focus Group** com grupos de funcionários que compõem uma amostra representativa do quadro de funcionários e sessões com grupos de funcionários que compõem uma amostra de grupos específicos (jovens, perfis seniores, perfis estratégicos, expatriados, recém-contratados, recém-promovidos etc.) e serão trabalhados os momentos da verdade com aqueles que podem precisar de uma experiência diferente do grupo dos funcionários.
- **Questionários de eNPS Transacional.** Essa medição é feita por meio de questionários breves que são geridos com a ferramenta Qualtrics, que implementamos neste ano na MAPFRE.

Qualidade da Gestão de Recursos Humanos

O Índice de Qualidade Percebida é obtido através de um questionário de avaliação que é enviado a todos os funcionários da MAPFRE no mundo, em que se avalia a qualidade do serviço que as áreas de Recursos Humanos prestam aos funcionários, e a capacidade de evolução e adaptação da gestão de pessoas para atender as necessidades da empresa e dos funcionários. Em 2020, o índice de qualidade percebido foi de 7,9 sobre 10.

Graças às informações que obtemos dessas avaliações, podemos otimizar nossos recursos, priorizando ações de melhoria centradas nos aspectos que têm uma maior correlação com a satisfação do funcionário e, portanto, com a sua produtividade.

Representação legal dos trabalhadores

A MAPFRE mantém um diálogo permanente e direto com os funcionários, relatando informações sobre todos os aspectos relevantes, ouvindo opiniões e solicitando a participação ativa deles por meio de vários canais, como a representação legal dos trabalhadores.

56,54% do quadro de funcionários é representado por representantes legais dos trabalhadores. Cabe destacar que países como Alemanha, Argélia, Brasil, Espanha, França, Itália, Uruguai e Venezuela têm uma porcentagem do quadro de funcionários representado que atinge 98% em cada um desses países.

Dado que a negociação coletiva não é estruturada de forma igual em todos os países, a MAPFRE não conta com Convênio Coletivo aplicável em vários países por não haver as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Portanto, na MAPFRE, existem 19.624 trabalhadores abrangidos por convenções colectivas em 12 países.

No entanto, convém destacar que a cobertura do quadro de funcionários por convenção coletiva que a MAPFRE tem nos países indicados a seguir é significativa:

PAÍS	% de funcionários com convênio coletivo
Brasil	100 %
Espanha	100 %
Grécia	100 %
Itália	100 %
Uruguai	100 %
Venezuela	100 %
França	95 %
Portugal	85 %
Argentina	78 %
Malta	58 %

A relação entre a empresa e a representação legal dos trabalhadores é realizada 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.

Por outra parte, a representação legal dos trabalhadores é comunicada com os funcionários através de contas de e-mail específicas ou espaços na intranet, visitas aos centros de trabalho e espaços para reuniões ou assembleias que a empresa oferece para a comunicação e o diálogo com os funcionários.

Em 2020, os principais acordos de negociação coletiva alcançados com a representação legal dos trabalhadores foram:

- Na Espanha, dos 19 acordos alcançados, destacam-se o acordo sobre o direito à desconexão digital, o acordo sobre direitos sindicais e os acordos sobre medidas laborais e de saúde decorrentes da COVID-19 adotados nas diferentes entidades;
- Na Alemanha, dos 25 acordos alcançados, destacam-se os acordos relativos à proteção de dados dos funcionários, os acordos relativos ao tempo de trabalho e à gestão dos dias de trabalho e os acordos relativos às medidas de saúde decorrentes da COVID-19;
- Na Argentina, destacam-se os acordos de atualização salarial para 2020;
- No Peru, o acordo coletivo para 2020
- E na Venezuela, do total de 8 acordos alcançados com a representação legal dos trabalhadores, destacam-se os acordos relativos à melhoria da cobertura das apólices de seguro aos funcionários.

CONCILIAÇÃO E BEM-ESTAR

Desconexão digital

No âmbito da transformação digital, a MAPFRE avançou para modelos de organização do trabalho mais flexíveis que facilitam a abordagem do cliente, melhorando a captação e retenção de talentos e favorecendo o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. No entanto, essa nova organização do trabalho e a possibilidade de estar sempre conectados podem acabar com os limites do tempo de trabalho e ter como consequência que questões próprias do ambiente do trabalho às vezes interfiram no tempo livre das pessoas. Por isso, a MAPFRE aprovou a “Política reguladora da desconexão digital dos funcionários da MAPFRE”, através da qual se estabelece uma cultura de respeito ao tempo dos outros. A política reconhece expressamente o direito dos funcionários de se desconectarem das ferramentas de trabalho e comunicação que a empresa disponibiliza fora do horário de trabalho, estabelecendo medidas explícitas para o exercício desse direito. Essas medidas regulam os horários em que não devem ser enviadas comunicações nem se deve esperar que sejam respondidas, salvo em circunstâncias excepcionais justificadas, bem como orientações relativas ao planeamento e à realização de reuniões. Para assegurar a implantação adequada e promover uma cultura

MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO DE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL	Nº de funcionário beneficiados
Horário de trabalho flexível	19.324
Trabalho em jornada parcial	2.381
Turno reduzido	753
Contratos de trabalho de trabalho remoto	1.316
Licenças retribuídas e não retribuídas	13.224
• Licença paternidade	654
• Licença maternidade	822
Licenças por motivos pessoais ou estudos	35
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	159

TIPO DE BENEFICIO SOCIAL

% de funcionários que receberam o benefício social em relação aos funcionários que têm direito

Seguro de saúde	94,3 %
Sistemas de previdência social/seguro de vida	96,5 %
Benefícios em seguros	69,2 %
Prêmio de permanência na empresa	24,5 %
Ajuda escolar para filhos	35,6 %
Prêmio de natalidade	6,0 %
Empréstimos	14,7 %

favorável ao descanso, a política conta ainda com um plano de gestão da mudança que acompanha os recursos de treinamento relacionados com o descanso e a desconexão, uma utilização razoável dos meios tecnológicos e a conscientização no respeito do tempo de descanso pessoal.

Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independentemente de o contrato ser permanente ou temporário. O montante destinado em 2020 a benefícios sociais foi de 160,8 milhões de euros.

É oferecido apoio aos funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde. Em 2020, o montante deste apoio subiu para 557.870 euros. Do mesmo modo, em foram concedidas ajudas econômicas a funcionários aposentados no montante de 671.647 euros, dos quais 710.339 euros são benefícios no seguro de saúde dos aposentados.

A MAPFRE conta com uma Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 23 de julho de 2015, cujos princípios gerais são:

- Obter um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.
- Alcançar um nível ideal na segurança ocupacional, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos ocupacionais.



Além disso, a MAPFRE assume um modelo de prevenção no qual os trabalhadores podem participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e sua saúde no trabalho, sendo que, para isso, dispõe das formas representativas estabelecidas por lei. No total, 27.736 funcionários, 82,2% do quadro de funcionários, estão representados em comitês de saúde e segurança formados pela diretoria e por funcionários, estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre este assunto. Alguns dos principais assuntos tratados nestes comitês são:

- Planos de evacuação e controle de emergências.
- Periodicidade e conteúdo dos exames médicos dos funcionários.
- Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho.
- Regresso após licenças de longa duração.
- Estudos específicos de cargos.
- Planos de vigilância da saúde.

- Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.
- Análise de licença médica e absentismo.

A MAPFRE tem um modelo de empresa saudável que permite sistematizar as ações a serem realizadas em termos de promoção da saúde física e psicológica e no ambiente de trabalho, bem como no pessoal e na família soa funcionários e contempla cinco áreas em que a empresa pode trabalhar em questões de saúde: ambiente de trabalho, contexto pessoal, promoção da saúde, alimentação e exercício físico, e bem-estar mental. A estratégia de Promoção da Saúde da MAPFRE envolve o trabalho nas principais causas de morte e doença no mundo, que segundo a OMS e outras organizações internacionais consistem basicamente de intervenção na prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional.

Regressam ao trabalho 80,7% das mulheres e 92,8% dos homens que recebem essa licença. Das 1.397 baixas por licença-maternidade e licença-paternidade do ano 2019, 1.267 continuam no quadro de funcionários, o que representa uma taxa de retenção² de 90,7 %.

DADOS DE ABSENTISMO	HOMENS	MULHERES
TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA)	14,88	12,44
TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TFDO)	0,54	0,22
TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO)	12,82	5,32
TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT)	352,48	297,66
TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP)	0,62	0,36
TAXA DE ABSENTEÍSMO NO TRABALHO (TAT)	0,06	0,04
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA	2,27	1,90
ÍNDICE DE GRAVIDADE	0,08	0,05
MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO	—	—
MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS	—	—
Nº DE ACIDENTES DE TRABALHO	55	56
Nº DE DOENÇAS OCUPACIONAIS	2	1
Nº TOTAL DE HORAS PERDIDAS POR ABSENTEÍSMO DERIVADO DE ACIDENTES NÃO LABORAIS E DOENÇA COMUM	468.724	1.219.308

Consultar Nota 9 deste relatório: metodologia de cálculo. Incluindo sinistros por causa da COVID-19.

O objetivo da MAPFRE é melhorar anualmente com base em 2019.

ANO	Taxa de absentismo (% de dias perdidos sobre o total de dias) *	% de funcionários sobre os quais é calculado
2019	3,07	100
2020	2,72	100

* São consideradas 7,3 horas por dia e 248 dias/ano por funcionário.

Uma das linhas principais do modelo de empresa saudável é o treinamento em matéria da saúde e hábitos saudáveis e da prevenção de riscos ocupacionais. Por isso, nesse exercício:

- Os funcionários receberam um total de 34.357 horas de treinamento específico.

Para saber mais sobre as atividades realizadas no Grupo, consulte o 'Relatório MAPFRE de Pessoas e Organização 2020'.

COVID-19
#NaMAPFRE mais unidos que nunca

Saúde e proteção em primeiro lugar
Desde o primeiro momento, a MAPFRE teve consciência do impacto que a pandemia da COVID-19 poderia gerar, e sob a administração do Comitê de crise, lançou rapidamente seus planos de contingência, com o objetivo prioritário de cuidar da saúde dos funcionários.

Procedimentos e protocolos, tanto em aspectos de saúde, como de prevenção e trabalho: Protocolo de Actuación en Materia de Salud Laboral para garantizar las mejores medidas preventivas y de protección frente al COVID-19 a aquellos trabajadores que se reincorporen a sus puestos de trabajo.

- Protocolo de Atuação em Saúde Laboral para Garantir as melhores medidas preventivas e de proteção frente à COVID-19 aos trabalhadores que retornam aos seus postos de trabalho.

A primeira das medidas decorrentes desses protocolos e que foram implementadas de forma ágil em todos os países foi o teletrabalho e a diminuição da densidade de ocupação em todos os prédios, com o objetivo de evitar o contágio.

Paralelamente, e para diminuir o risco de transmissão, foram identificadas e tomadas medidas para os grupos mais vulneráveis, foram divulgadas informações sobre a doença e seus sintomas e foram implementadas medidas de profilaxia, bem como outras medidas, como a proibição de viajar.

AÇÕES VOLTADAS PARA A REDUÇÃO DO RISCO DE TRANSMISSÃO	AÇÕES DE APOIO AOS FUNCIONÁRIOS AFETADOS ANTES DO ISOLAMENTO
• Envio para casa de pessoas em situação vulnerável.	• Priorização do teletrabalho para pessoas com situação particularmente sensíveis
• Implantação de medidas de profilaxia e distanciamento social	• Gestão de dúvidas médicas, incerteza, medo de contágio, por meio de diferentes canais
• Aumento da distância entre funcionários através do trabalho remoto ou aumentando a distância entre as áreas	• Protocolo de atuação em caso de contágio: conceito do caso, contato próximo, contato casual, informações e acompanhamento multicanal ativo (e-mail, telefone)
• Informações sobre a doença e os sintomas e apoio às orientações das autoridades de saúde do país	• Determinação de quarentenas preventivas ou obrigatórias.
• Ações de divulgação de práticas de higiene, como cartazes sobre o modo adequado de lavar as mãos.	• Informações a funcionários sobre o procedimento: palestras presenciais.
• Revisão dos protocolos de limpeza das áreas comuns ou salas de reunião e banheiros	

AÇÕES DE APOIO AOS FUNCIONÁRIOS E SEUS FAMILIARES DURANTE O ISOLAMENTO	ALGUMAS AÇÕES LOCAIS
Aconselhamento médico	Criação de e-mails e plataformas de saúde
Aconselhamento psicológico	Consultas ou conversas com médicos e especialistas na Venezuela, Turquia, Brasil, Estados Unidos, Panamá e México.
Informações de saúde por diferentes canais	Linhas de auxílio na Alemanha com “RehaAktiv”
Programa de bem-estar psicoemocional “Ajuda ao Funcionário”	Informações de instituições que fornecem serviço psicológico, como México, Argentina e Porto Rico.
Programas de bem-estar intelectual/social com a ajuda de uma comunicação constante através de diferentes canais	Palestras/reuniões virtuais com os funcionários para saber, em primeira mão, como eles e suas famílias estavam, quais são as suas percepções, em que poderiam receber ajuda, como é trabalhar a distância e usar as ferramentas disponíveis etc., tanto por parte das equipes de Recursos Humanos, com exemplos como Filipinas, Argentina, Honduras, Chile, Malta e Turquia. Como por parte dos CEOs, que foi o caso no Brasil, Espanha, Panamá (‘Comparte un café con tu CEO’), República Dominicana (‘Cafecito con la CEO’), El Salvador, Porto Rico e Malta. O envio de mensagens pessoais aos funcionários por parte do CEO, como em Malta e Portugal.
Programas de bem-estar físico, treinamento, comida saudável	
Bem-estar financeiro, pois a gestão da folha de pagamento aconteceu normalmente	

Uma forma diferente de trabalhar
O desenvolvimento da iniciativa Desafio Digital e o trabalho desenvolvido nessa iniciativa permitiram que, em poucos dias, tudo estivesse preparado para que os funcionários pudessem trabalhar em suas casas e diminuir drasticamente a densidade de ocupação em todos os prédios, evitando, assim, os contágios e, ao mesmo tempo, mantendo o serviço para os nossos clientes.

Graças à implementação do modelo de trabalho colaborativo e das ferramentas colaborativas foi possível manter a atividade do dia a dia, enquanto continuávamos informados, coordenados e conectados.

Até 90 % do quadro de funcionários global tem trabalhado a distância durante esses meses.

As relações trabalhistas da flexibilidade
No âmbito das relações de trabalho, cada país estabeleceu um regime especial para permitir o equilíbrio no desenvolvimento entre a jornada de trabalho e as necessidades pessoais e familiares dos funcionários, tentando ser flexível em uma situação complicada para todos e confiando na responsabilidade individual de cada funcionário na gestão de seu próprio trabalho.

AÇÕES DE APOIO AO TRABALHO REMOTO
Foi elaborado um guia para as pessoas que estão trabalhando pela primeira vez de forma remota, com a orientação de que os responsáveis compartilhassem com seus colaboradores.
Foi divulgado um site com informações de referência em relação às ferramentas de trabalho colaborativo do Office 365.
Foi feita uma série de orientações sobre como liderar a distância, como um lembrete das condutas que nossos líderes devem ter em relação aos seus equipamentos; na organização e acompanhamento do trabalho; e no cumprimento dos objetivos.
As equipes foram orientadas em relação à coordenação de tarefas e objetivos de curto prazo.

FLEXIBILIDADE NO TRABALHO E EQUILÍBRIO
Flexibilidade na gestão do tempo para facilitar o equilíbrio do trabalho com as necessidades pessoais e familiares dos funcionários.
Liberdade de organização por parte do funcionário em função de suas necessidades.
Criação de banco de horas e de autorizações específicas para atender necessidades decorrentes da crise.
Ações concretas com os chefes para incentivar o uso da flexibilidade pelas equipes.
Iniciativas para identificar áreas que possam estar sobrecarregadas e áreas que possam ter disponibilidade de talento para dar suporte onde for necessário.

REPRESENTAÇÃO LEGAL DOS TRABALHADORES
Interlocução, informação e negociação contínua com a Representação profissional dos trabalhadores.
Criação de novos canais de comunicação e novas formas de trabalhar, usando a tecnologia para simplificar o relacionamento.
Reconhecimento e satisfação por parte dos sindicatos em relação ao trabalho desenvolvido pela empresa

Comunicação com os funcionários: Nunca estivemos mais próximos
Desde o primeiro momento, foi feito um grande esforço para que os funcionários recebessem informações sobre as ações e medidas tomadas pela empresa e para fazer chegar as recomendações necessárias em cada uma das etapas. Em um primeiro momento, a comunicação focou em informar sobre as ações relacionadas com a saúde, o teletrabalho e a continuidade do negócio, começando depois a incluir conteúdo relacionados com o dia a dia da empresa e do funcionário. Durante esses meses, foram publicados cerca de cem conteúdo na nossa Intranet, entre notícias diárias, infográficos, vídeos e artigos, tendo sido criado um site chamado “Mais unidos do que nunca”, com todas as informações publicadas sobre a COVID-19. Além disso, através do nosso aplicativo móvel, o App Pessoas, mais de 60 conteúdo foram divulgados aos mais de 8.000 funcionários que têm o aplicativo, que já estava disponível na Espanha e que, durante esse período, foi também implementado no Brasil, na Turquia e no México.

#askMAPFRE
Com o objetivo de estar o mais próximo possível do funcionário e de poder tirar as dúvidas dele de forma direta e transparente, o presidente da MAPFRE e a diretora geral de Pessoas e Organização estabeleceram uma comunicação semanal com os funcionários, em que respondiam às perguntas de funcionários de todo o mundo sobre como a empresa estava lidando com a crise do coronavírus, o trabalho enorme que as equipes e pessoas do Grupo estão desenvolvendo, bem como os desafios que enfrentamos como empresa, sociedade e indivíduos.

AÇÕES PARA FACILITAR O ISOLAMENTO DE FUNCIONÁRIOS E FAMILIARES EM CASA
Dicas, ferramentas de entretenimento, ajuda psicológica etc.
Sites com informações, guias, dicas para os funcionários.
Ajuda psicológica para o funcionário e seus dependentes.

VOLUNTÁRIOS DA MAPFRE
Apoio financeiro a bancos de alimentos.
Acompanhamento por telefone para pessoas idosas que moram sozinhas e que solicitam previamente.
Envio de cartas virtuais de encorajamento para os idosos que se encontram em residências, crianças internadas em hospitais e seus familiares.
Voluntariado destinado a pessoas com deficiência, promovendo a inclusão social de pessoas com deficiência intelectual. Os voluntários trocam cartas com eles (pelo menos duas vezes por mês).
Voluntariado dirigido aos jovens em risco de exclusão social: ajuda com o acesso ao mercado de trabalho. Preparação de currículo, entrevistas, cartas de apresentação, informação sobre carreiras profissionais.
Voluntariado dirigido para crianças em risco de exclusão, oficinas virtuais para crianças (artesanato, aulas de dança, oficina de biscoitos e bolinhos, reforço escolar etc.).
Voluntariado dirigido a pessoas com mais de 65 anos para ensinar a utilizar as novas tecnologias (Facetime, Whatsapp, Houseparty, Skype etc.), para encerrar os dias de confinamento e reduzir o abismo digital que existe entre a população mais velha e o resto da sociedade.

E acima de tudo, sociais
Ações de apoio foram levadas para os funcionários e suas famílias, com aconselhamento psicológico, que mais 80 % dos funcionários no mundo podem ter acesso; e promoção de atividades sociais e familiares em cada um dos países.

Com o objetivo de dar suporte às áreas de recursos humanos locais e de estar alinhados na gestão da crise e na comunicação aos funcionários, semanalmente, foi enviado a todos os países um kit com diretrizes de atuação e materiais práticos para adaptação ao cenário de ameaça à saúde causada pelo vírus da COVID-19.



4.5 Criando negócios para os fornecedores

A MAPFRE TEM COMO OBJETIVO GARANTIR UMA ATUAÇÃO ÉTICA E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL DE TODOS OS FORNECEDORES QUE PRESTAM ALGUM SERVIÇO, SEJA PARA O GRUPO OU DIRETAMENTE PARA OS CLIENTES. TUDO ISTO, MANTENDO UM NÍVEL ADEQUADO DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E PADRÕES ELEVADOS DE CONTROLE INTERNO EM TODAS AS FASES DO PROCESSO.

Para isso, a MAPFRE conta com uma norma de compras, que tem por objeto estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, assim como princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece um parágrafo específico para fornecedores e empresas colaboradoras que determina a estrutura na qual o relacionamento deve ser desenvolvido.

O Grupo trabalha com mais de 140.000 fornecedores, diferenciando entre os prestadores de serviços (aqueles cujas prestações são originadas em contratos de seguro ou de serviços oferecidas pelas empresas de seguros do Grupo ou pelas suas filiais aos seus clientes) e os provedores de suporte ou genéricos (aqueles

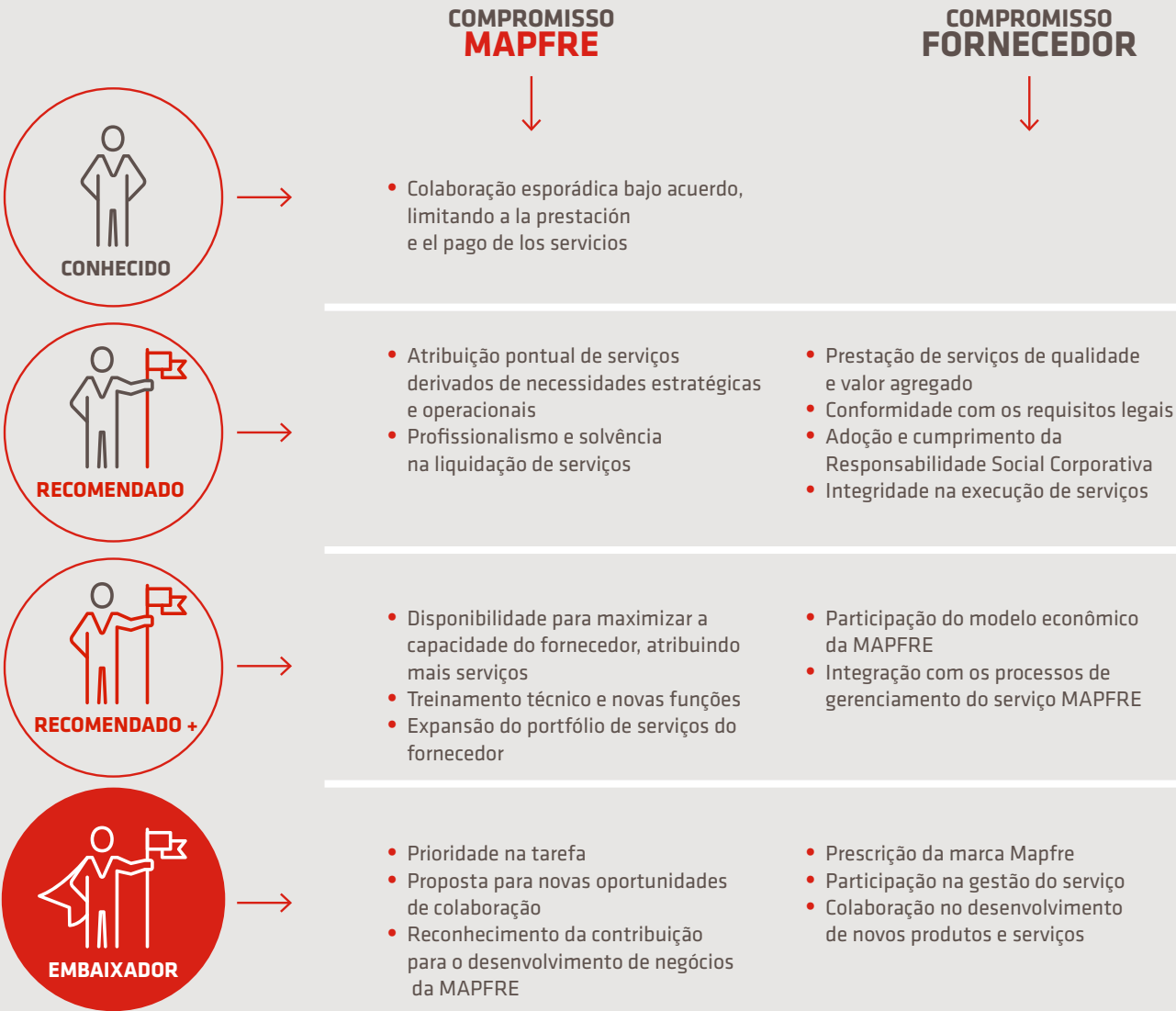
cuja finalidade não são os clientes finais, mas sim qualquer das entidades do Grupo MAPFRE para atividades como gestão, suprimentos, empresas de consultoria, impressão etc.).

Para fortalecer a relação com os fornecedores e prestar melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à disposição dos fornecedores diversos materiais, dossiês de treinamento, procedimentos de atuação, ferramentas e cursos on-line ou presenciais para facilitar o trabalho deles e oferecer conhecimento sobre diversos temas, modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos e outros tópicos relevantes no contexto de sustentabilidade.

A tabela a seguir contém o detalhamento por número de fornecedores e os pagamentos totais efetuados em 2020:

FORNECEDORES	IBÉRIA		LATAM		INTERNACIONAL	
	Nº DE FORNECEDORES	CUSTO (M€)	Nº DE FORNECEDORES	CUSTO (M€)	Nº DE FORNECEDORES	CUSTO (M€)
De serviços (específicos)	71.620	1.498	27.177	607	28.504	413
De suporte (gerais)	3.327	257	7.525	282	5.508	306

CATEGORIA DO FORNECEDOR DEFINIDO POR MAPFRE E COMPROMISSOS MÚTUOS



Modelo Operacional de Gestão de Fornecedores de Serviços

Os fornecedores de serviço são, na maioria dos casos, a imagem da MAPFRE face ao cliente. Por isso, dada sua relevância, a empresa tem um Modelo Operacional de Gestão de Fornecedores de Serviços, desenvolvido no contexto da iniciativa estratégica de “Fornecedores como embaixadores da marca”.

O modelo baseia-se na aplicação de princípios gerais que são: Orientação ao cliente, otimização do contato com o cliente, vocação de serviço, otimização de custo e responsabilidade social corporativa.

Um modelo de contribuição comum é estabelecido e envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o fornecedor, de tal forma que todo o incremento da relação no modelo envolve a definição de

novos compromissos por ambas as partes. Estes compromissos permitem estabelecer diferentes categorias de fornecedores, em função do grau de ligação, cujo expoente máximo é o “Embaixador da marca”, cujos membros são considerados como uma extensão da empresa, podendo assumir, em parte, funções da MAPFRE na prestação de serviços.

Os Embaixadores da marca estão totalmente comprometidos com a MAPFRE participando do modelo econômico, prescrevendo a marca MAPFRE, comunicando a imagem da empresa e contribuindo com seus conhecimentos para a concepção de novos produtos e serviços.

Em 2020, trabalhou-se na evolução do projeto Embaixador da marca para um modelo operacional, bem como no controle dos principais indicadores de eficiência, custo e qualidade nos 24 países onde o projeto está implantado.

Gestão sustentável de fornecedores

A gestão responsável e sustentável dos fornecedores é uma das prioridades da empresa em termos de sustentabilidade.

Um tratamento global dos processos relacionados com a gestão de fornecedores implica a realização das medidas necessárias, tanto de formação como de controle e de supervisão que permitam garantir que as práticas de sustentabilidade realizadas pelos fornecedores estejam alinhadas com as da MAPFRE e que cumpram os padrões definidos pela empresa.

Os fornecedores de serviços, pela sua relação com a MAPFRE e pelo serviço que prestam aos clientes são os mais estratégicos, pelo que o Plano de Sustentabilidade 2019-2021 retoma explicitamente o projeto de homologação ASG.

Da mesma forma, está sendo realizada uma campanha de conscientização sobre direitos humanos entre eles e, dentro do compromisso do Grupo com a Agenda 2030, estão sendo divulgados e divulgados em relação aos ODS.

Para realizar o acima exposto, foram definidos os seguintes objetivos a atingir em 2021 na Espanha, no Brasil, nos Estados Unidos, no México e na Colômbia:

- Consolidar o modelo de gestão sustentável de fornecedores para os ramos de Lar e Automóveis, selecionando os fornecedores que têm maior relação com a MAPFRE (categorias “Embaixadores”, “Recomendados (+)” e “Recomendados”).

- Conscientizar sobre o tema de direitos humanos 75% dos fornecedores que atendem aos critérios ASG do Grupo. Esse treinamento é fornecido pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas.
- Conscientizar e sensibilizar sobre a Agenda 2030 das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável, pelo menos 50% dos fornecedores aprovados.

Por outro lado, a gestão sustentável dos fornecedores de suporte está sendo executada à medida que a ferramenta empresarial está a ser implantada, permitindo consolidar e homogeneizar as informações. Em 2020, a ferramenta que permite a homologação está instalada na Espanha, no México, na Argentina, em Honduras e no Paraguai. Espera-se que, para os próximos dois anos, mais países, como os Estados Unidos, o Brasil e Porto Rico, entre outros, sejam incluídos.

Processo de homologação ASG

Essa homologação implica um processo de controle e acompanhamento que começa com a análise inicial das práticas em matéria de sustentabilidade dos fornecedores. Essa análise é realizada por meio de um questionário específico que inclui os seguintes fatores de risco:

- Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- Direitos humanos: trabalho infantil e forçado, direitos trabalhistas básicos etc.
- Práticas e sanções ambientais.
- Inclusão, diversidade e não discriminação.

A gestão responsável e sustentável de fornecedores é uma das prioridades da empresa em termos de sustentabilidade

Com base nas respostas que os fornecedores fornecem ao questionário, o processo é continuado com estes passos:

- Se todos os critérios estiverem corretos, o processo prossegue para a sua homologação ASG e
- –caso contrário, é proposto um plano de ação para reverter a situação.

Por meio desse sistema, é possível estabelecer um mapa de riscos e incluir medidas de mitigação deles por meio do plano de ação.

RESULTADOS 2020

Homologação dos fornecedores de serviços

Em 2020, a homologação foi feita na Espanha e nos Estados Unidos. Em 2019, foi lançada no México e na Colômbia. Em 2021, está prevista a realização da homologação no Brasil, cumprindo assim o objetivo definido no Plano de Sustentabilidade 2019-2021.

Desde o início do projeto, em 2019, são 3.315 os fornecedores que nele participaram, dos quais 3.158 estão homologados e 156 continuam a ser homologados.

Como dados mais relevantes, por país participante, destacam-se:

- **Espanha:** incluídos no processo de homologação, os fornecedores que prestam mais de 80% dos serviços em fábricas de automóveis e de bens (oficinas, oficinas de vidros, guinchos, *rent a car* e consertos domésticos).

- **Estados Unidos:** inclui 100% das oficinas de Massachusetts no processo de homologação. Representam 100% dos que constituem as categorias Embaixadores e Recomendados (+).

- **México:** incluídos no processo de homologação 100% dos fornecedores das categorias Embaixadores da marca, Recomendados (+) e Recomendados, que realizam mais de 86% dos serviços prestados nas atividades de oficinas e oficinas de vidros.

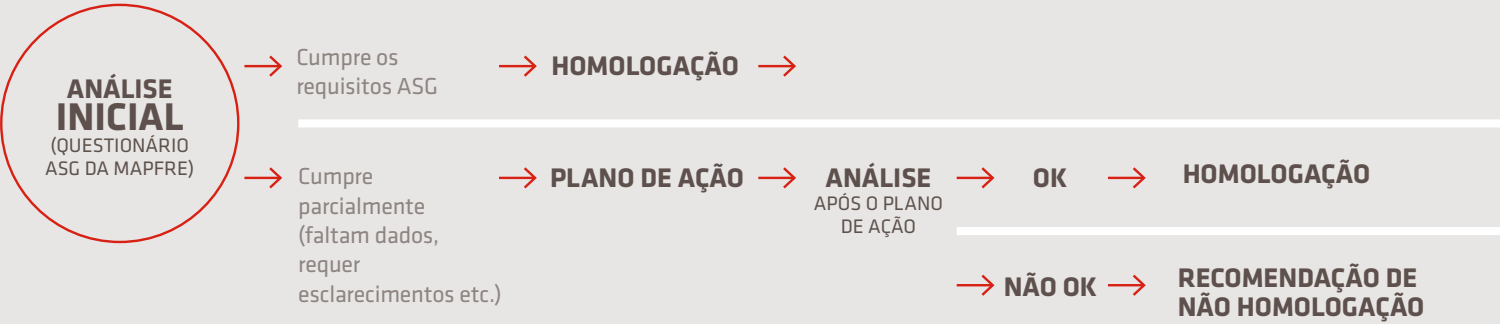
- **Colômbia:** incluídos no processo de homologação 100% dos fornecedores de automóveis e patrimônio das categorias Embaixadores, Recomendados (+) e Recomendados, que representam mais de 65% dos serviços prestados nestas áreas (oficinas, guinchos e consertos domésticos)

Dos fornecedores incluídos na homologação em 2020, 92,76% já receberam programas de conscientização sobre direitos humanos.

Aprovação ASG dos fornecedores de suporte

Na Espanha, um total de 800 fornecedores de suporte foram aprovados em 2020, o que representa mais de 60% do volume de negócios total. Por outro lado, de acordo com o plano de expansão internacional do modelo de homologação, prevê-se que, no próximo ano, o modelo seja consolidado na Argentina, Honduras, México e Paraguai.

PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO ASG



4.6 Impacto social, valor compartilhado

IMPACTO SOCIAL CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O seguro é um motor de desenvolvimento econômico e de coesão social, pelo que a nossa atividade enquanto grupo está muito ligada ao que representam a Agenda 2030 das Nações Unidas e os seus objetivos de desenvolvimento. Uma agenda que coloca a prosperidade, a proteção do planeta e as pessoas como eixos imprescindíveis do desenvolvimento sustentável e que visa também alcançar o objetivo integrador de não deixar ninguém para trás.

É por isso que, desde a sua aprovação em 2015, a MAPFRE tem contado em todos os seus planos de sustentabilidade com uma linha de trabalho dedicada a esta agenda.

Durante este ano, concentramos nosso foco em:

- a. Divulgar a agenda e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a toda a sociedade. Neste aspecto, ao longo deste ano, foram publicados mais de 109 conteúdos na intranet e 232 publicações nas redes sociais e no site corporativo.
- b. Rever o mapa dos ODS prioritários para a MAPFRE, bem como os indicadores e objetivos de acompanhamento.

A MAPFRE concentra o foco em sete objetivos, ciente de que, pela interrelação dos ODS, a contribuição indireta do Grupo é muito maior.

NOVO MAPA CORPORATIVO DOS ODS NA MAPFRE



Durante o processo de revisão do mapa empresarial dos ODS, foram identificados os impactos diretos, indiretos e potenciais. Os objetivos gerais foram adaptados ao âmbito da empresa e os indicadores de acompanhamento mais adequados estão a ser revistos para medir a contribuição da MAPFRE para cada um deles.

Esse exercício nos ajudará a aumentar os detalhes de informação disponíveis para os nossos grupos de interesse. Dessa forma, temos como objetivo, até 2021, publicar um relatório de contribuição específico para os ODS. [Consultar parágrafo 6.3 item 2 Relação de impacto dos ODS prioritários da MAPFRE com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas.](#)

Voluntariado MAPFRE

Uma das características mais reconhecidas pela sociedade sobre o compromisso da MAPFRE é que somos pessoas que cuidam de pessoas. Essa forma de compreender a nossa atividade atinge especialmente os grupos mais vulneráveis, através do programa de voluntariado corporativo, que está integrado na estratégia de RH e de Sustentabilidade e alinhado aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030. Temos um órgão de incentivo e acompanhamento, o Comitê de Voluntariado Corporativo.

Somos **Pessoas MAPFRE, dispostas a ajudar** e somos a alma da empresa, cumprimos a **#AParteQueNosToca** pela vocação de serviço, um dos valores que melhor nos define.

Identificar o papel da MAPFRE e o impacto que o desenvolvimento, a promoção e a implementação do voluntariado corporativo causam na sociedade é um desafio um desafio para a empresa e um desafio para valorizar o impacto transformador gerado pelas ações desenvolvidas em todos os países em que atuamos. É por isso que, durante este ano, trabalhamos na concepção de uma metodologia própria, que nos servirá para medir o impacto social das nossas ações de voluntariado corporativo e a sua contribuição para os objetivos dos ODS. A metodologia será integrada no site de voluntariado e nos permitirá conhecer o impacto do voluntariado corporativo da MAPFRE sobre cada um dos objetivos dos ODS.

O programa global de voluntariado corporativo que desenvolvemos pela FUNDACIÓN MAPFRE estabelece as linhas básicas para o desenvolvimento do voluntariado corporativo nos países. Essas linhas de ação são as seguintes: nutrição, saúde, educação, meio ambiente, ajuda em emergências e compartilhamento de solidariedade. Seus objetivos são:

- Contribuir para a melhoria do bem-estar de pessoas desfavorecidas e da sociedade em geral.

- Aumentar as relações da MAPFRE com a comunidade em que está localizada, apresentando-se e atuando como colaborador no sistema de bem-estar.
- Reforçar os valores internos da MAPFRE e fortalecer uma cultura participativa.
- Proporcionar aos funcionários, seus familiares a participação em ações voluntárias como forma de gerar uma cultura sensível às necessidades sociais e de respeito pela diversidade e pelas pessoas em situação de necessidade.
- Promover entre os participantes a aquisição de competências transferíveis aos âmbitos da vida pessoal e profissional, como resolução de problemas, iniciativa, comunicação, negociação, trabalho em equipe, liderança, relações interpessoais, flexibilidade, capacidade de sentir empatia, transmitir otimismo e de aprendizagem.

Durante 2020, mais de 4.750 voluntários, entre funcionários e familiares, participaram, e foram desenvolvidas mais de 950 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente mais de 150.000 pessoas. Mais de 12% do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

A MAPFRE organiza anualmente o Dia do Voluntariado da MAPFRE com uma atividade global. Em 2020, a atividade global tem sido "Unidos Contra a Fome", que contribui diretamente com o ODS 2 "Fome Zero". Mais de 750 voluntários de 23 países participaram de quase 138 atividades com tema de nutrição. Por meio dessa ação de voluntariado, mais de 15.000 pessoas foram beneficiadas, recebendo mais de 13 toneladas de alimentos.

Em relação ao nosso programa de voluntariado, na Espanha, obtivemos o certificado AENOR pela gestão desse programa.

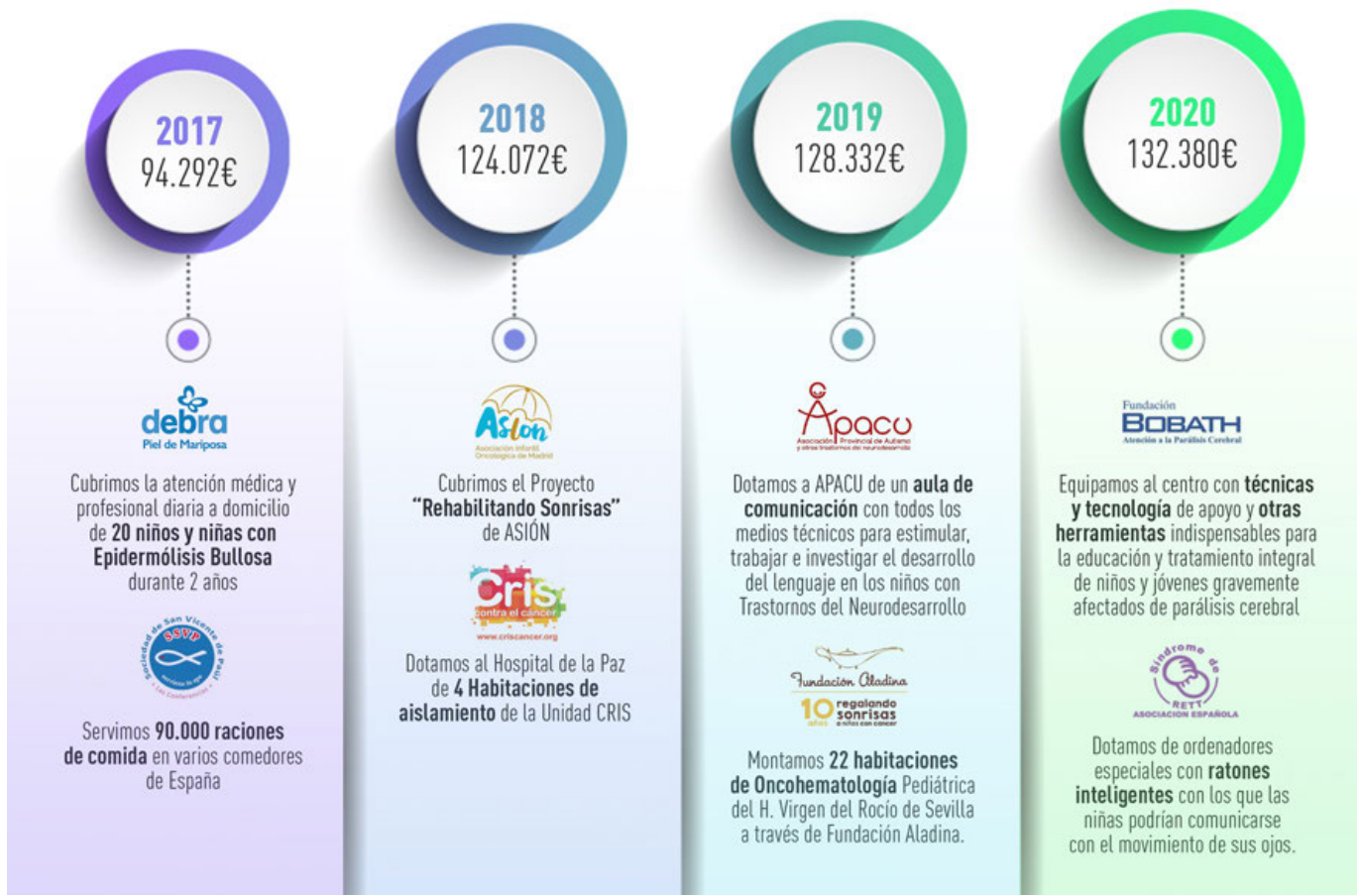
JUNTOS +
SUMAMOS

Euro/dólar solidário: Juntos Nós Somamos
Os funcionários colaboram com outros projetos sociais, como o Euro Solidário, na Espanha, ou o *Together we give* Programnos Estados Unidos. Essa iniciativa oferece a oportunidade aos funcionários da Espanha de doar um euro mensal do seu contracheque a um projeto social escolhido por eles, com o compromisso de que, para cada euro doado, a MAPFRE doa



Entidades beneficiárias do Euro Solidário

Juntos sumamos **479.076 €**. Nunca un euro dio para tanto



mais um. Na Espanha, desde o seu lançamento em 2017, o Euro Solidário arrecadou mais de 479.000 euros, montante que beneficiou em 2017 a Associação Debra Piel de Mariposa e a Sociedade San Vicente de Paúl, em 2018 a Fundação Cris y ASION, ambas as associações lutam contra o câncer infantil, e em 2019, a APACU (Associação de Pais de Filhos com Autismo de Cuenca) e Fundação Aladina (entidade que luta contra o câncer infantil). Em 2020, os funcionários contribuíram com o seu euro solidário em benefício da Fundação Bobath, entidade que trabalha com crianças e jovens que sofrem de paralisia cerebral, e da Associação Espanhola de Síndrome de Rett, que atendem um transtorno no desenvolvimento neurológico infantil que afeta principalmente as meninas e dificulta a psicomotricidade, o desenvolvimento mental e social e a capacidade de comunicação.



Arrecadamos 132.380 euros, um montante que foi alcançado graças aos mais de 5.500 funcionários que aderiram ao euro solidário desde o seu início.

Todo ano, os funcionários a quais associações devem ser doados os valores arrecadados. Quase 50% do quadro de funcionários colaboram mensalmente com esse projeto, que é, sem dúvida, uma grande contribuição para a sociedade de todos os nossos funcionários para ajudar os mais necessitados. Os projetos selecionados pelos funcionários para 2021 foram a Asociación Guerreros Púrpura e a Fundación Ana Carolina Díez Mahou.

Nos Estados Unidos, os projetos beneficiados em 2020 foram Shine Initiative e Sejourner, que receberam mais de 16.400 dólares cada. Neste ano, participaram mais de 800 funcionários, e a MAPFRE igualou o montante doado pelos funcionários, somando entre todos mais de 32.800 euros. O projeto escolhido pelos funcionários dos Estados Unidos para 2021 é o Feeding America, uma entidade responsável por atenuar os efeitos da fome no país.

Nunca um euro valeu tanto.
Juntos Nós Somamos+!

TOGETHER
WE GIVE +



Nosso impacto

Em seguida, apresentamos os impactos mais notáveis da MAPFRE, em 2020, em relação aos impactos social, econômico e ambiental e à sua ligação com os ODS de ação prioritária:

Impacto social



Emprego direto e indireto

- 32.994 funcionários com contrato fixo
- 92,76% dos fornecedores homologados com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) foram conscientizados sobre direitos humanos e 92,61% para a Agenda 2030 das Nações Unidas.
- Mais de 82.176 agentes, delegados e corretores trabalham com a MAPFRE.

Oportunidades para os jovens

- 310 acordos com Universidades, Escolas de Negócio e instituições universitárias.
- 471 estudantes realizaram estágio no Grupo durante este ano em 25 países.

Diversidade

- 55,1% do quadro de funcionários atual são mulheres e 40,9% das posições de responsabilidade são ocupadas por mulheres.
- 3,3% de funcionários com necessidades especiais integram nosso quadro de funcionários.
- 223.395 euros foram doados a ações de integração laboral.
- 175.371 euros em contratações com centros especiais de emprego ou empresas análogas.
- Funcionários de 89 nacionalidades fazem parte do Grupo e cinco gerações (Veteranos, Baby

Boomer e gerações X, Y e Z) convivem na MAPFRE.

- 154 mentores e 246 tutelados integram o programa global de mentoring tradicional e invertido, que promove um processo de desenvolvimento e intercâmbio de conhecimentos entre gerações.

Flexibilidade, conciliação

- 57,3% dos funcionários desfrutam de um horário flexível.
- 1.476 funcionários beneficiaram de licença de maternidade e paternidade.
- A Política reguladora de desconexão digital das trabalhadoras da MAPFRE foi aprovada
- 90% do quadro de funcionários com capacidade para trabalhar em remoto.

- 1.316 funcionários com contrato de trabalho por teletrabalho.
- 37% das vagas publicadas foram cobertas por mobilidade interna, assumindo uma promoção em 20% dos casos.
- 160,8 milhões de euros foram investidos em benefícios sociais para os funcionários.

Saúde e bem-estar

- 34.357 horas dedicadas ao treinamento dos funcionários em Saúde e Bem-estar

- 82,2% do quadro de funcionários está representado em comitês de gestão-funcionários conjuntos.
- 50.000 pessoas, tanto clientes quanto não clientes, foram atendidas gratuitamente, desde o início da pandemia da COVID-19, através da plataforma digital de saúde SAVIA, para consultas de saúde relacionadas à pandemia.

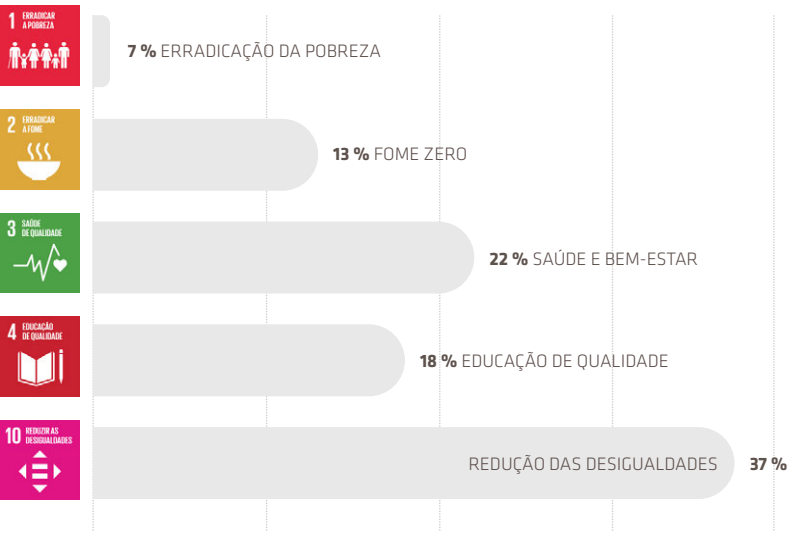
Inovação

- 39 novas iniciativas da MAPFRE Open Innovation em cinco países.
- 422.565 clientes dos novos produtos e serviços desenvolvidos através das iniciativas da MAPFRE Open Innovation
- 400 start-ups participantes no terceiro convite para aceleração e adoção na MAPFRE Insur_space.
- 12 novos investimentos venture capital em start-ups.
- 6 centros de pesquisa e desenvolvimento do CESVIMAP em 6 países (Espanha, Argentina, Brasil, Colômbia, México e França).

Voluntariado

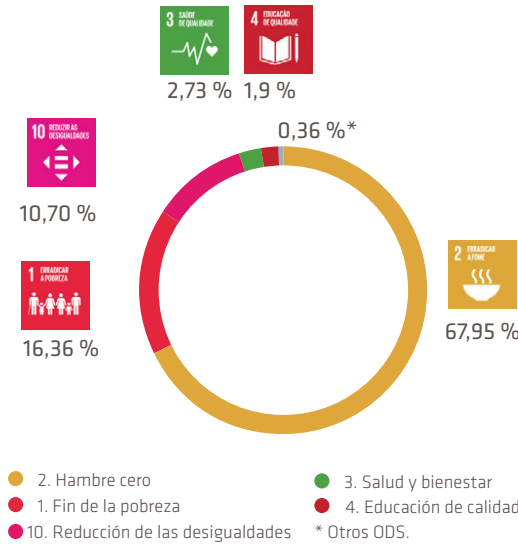


VOLUNTARIADO
IMPACTO GLOBAL DAS AÇÕES DE VOLUNTARIADO 2020 NO ODS

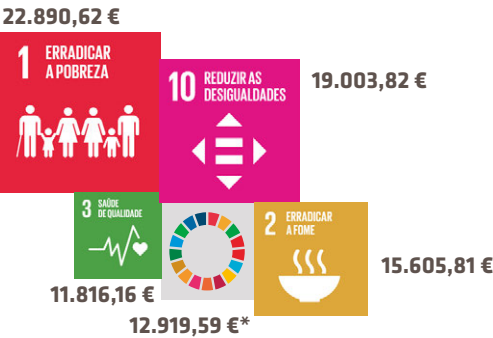


* El 3 % restante impacta en varios ODS.

BENEFICIÁRIOS DIRETOS DO
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO
DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR ODS



DOAÇÕES DO PROGRAMA DE
VOLUNTARIADO
DISTRIBUIÇÃO ECONÔMICA DAS
COLETAS POR ODS



*Otros ODS.

Impacto econômico



A partir da atividade seguradora, é gerado um impacto econômico direto através do fluxo constante de transações realizadas e do pagamento de impostos.

As principais operações efetuadas, incluindo os seguintes valores, são:

CONCEITO	2020
Prestações pagas ⁽¹⁾	13.731,7
Pagamento a fornecedores ⁽²⁾	7.335,9
Pagamentos, salários e outros ⁽³⁾	1.456,0
SUBTOTAL ATIVIDADE	22.523,6
Dividendos ⁽⁴⁾	658,4
SUBTOTAL ACIONISTAS	658,4
Pagamentos líquidos por impostos de renda	298,4
Previdência Social	240,8
SUBTOTAL ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS	539,2
Juros pagos	73,6
SUBTOTAL DE FINANCIAMENTO	73,6
TOTAL	23.794,8

CONCEITO	2020
Fundos administrados de terceiros ⁽⁵⁾	34.250,6
TOTAL DE INVESTIMENTOS	38.931,4
Aplicações financeiras	36.511,1
Renda fixa	31.531,7
• Emitida por governos	23.396,0
• Outros títulos de renda fixa	8.135,7
Outras aplicações financeiras	4.979,4
Investimentos imobiliários ⁽⁶⁾	1.199,5
Outros investimentos	1.220,8

Valores em milhões de euros

(1) Prestações pagas e gastos relacionados do seguro direto e resseguro aceito.
(2) Inclui o pagamento de comissões e de outros serviços da atividade.
(3) O montante de ordenados e salários chegou a 1.215,9 bilhão de euros em 2020 (1.251,1 milhão de euros em 2019).
(4) Pagamentos por dividendos realizados no exercício.
(5) Provisões técnicas de Vida, fundos de aposentadoria, fundos de investimento e carteiras administradas antes dos ajustes por contabilidade tácita.
(6) Exceto imóveis de uso próprio.

PAGAMENTOS LÍQUIDOS POR IMPOSTOS DE RENDA POR PAÍS

PAÍS	2020
IBÉRIA	-174,8
ESPAÑA	-171,8
PORTUGAL	-3,0
BRASIL	-120,3
LATAM NORTE	-10,5
MÉXICO	-3,6
PANAMÁ	–
R.DOMINICANA	-6,0
EL SALVADOR	–
HONDURAS	-1,0
GUATEMALA	0,4
COSTA RICA	–
NICARAGUA	-0,3
LATAM SUL	-14,3
COLÓMBIA	-5,0
ARGENTINA	-3,9
CHILE	-0,2
PERU	0,8
URUGUAI	-1,9
PARAGUAI	-4,0
ECUADOR	–
AMÉRICA DO NORTE	-23,9
ESTADOS UNIDOS	-23,7
PORTO RICO	-0,2

PAÍS	2020
EURÁSIA	-6,8
TURQUIA	-3,4
MALTA	-1,1
ALEMANHA	-0,2
ITÁLIA	–
FILIPINAS	–
INDONÉSIA	-2,0
CHINA	–
TOTAL SEGUROS	-350,6
ASSISTÊNCIA	-10,8
MAPFRE RE	-6,6
HOLD, ELIM, E OUTRAS	69,6
MAPFRE VENEZUELA	–
MAPFRE S.A.	-298,4

Valores em milhões de euros.

FINANCIAMENTO SUSTENTÁVEL E INVESTIMENTO RESPONSÁVEL

- Fundos de investimento responsáveis em 2020:**
- Fundo de Inclusão Responsável que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência.
 - Fundo de capital responsável, que leva em conta as empresas e entidades com uma estratégia de acompanhamento dos critérios ASG.
 - MAPFRE Good Governance, que inclui na sua carteira empresas com boa governança corporativa.
 - O Grupo MAPFRE participa do fundo de solidariedade de mais de 38 milhões de euros, promovido através da UNESPA, para garantir gratuitamente aos nossos cuidados de saúde que lutam contra o coronavírus.
 - A Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS), da qual a MAPFRE faz parte, criou a Cobertura Solidária de Apoio ao Setor de Saúde com o objetivo de proteger os familiares de um dos grupos mais expostos durante a pandemia.

IMPOSTOS SOBRE AS SOCIEDADES POR REGIÃO E POR RESSEGUADOR (TAXA EFETIVA DE IMPOSTO)

ÁREA GEOGRÁFICA	EXERCÍCIO DE 2020
IBÉRIA	23,0 %
LATAM NORTE	25,3 %
LATAM SUL	24,6 %
BRASIL	27,1 %
AMÉRICA DO NORTE	19,5 %
RESSEGURO	26,1 %
Total do GRUPO MAPFRE	26,6 %

Contribuição para os ODS: Em 2020, a MAPFRE alargou a metodologia de medição do impacto das carteiras nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável às suas carteiras de balanço. Anteriormente, em 2019, esta metodologia tinha sido desenvolvida com a Universidade de Siena e aplicada a um dos seus novos fundos. Em 2020, foram apresentados os resultados da mesma aplicação às carteiras de balanço, sendo a única seguradora do mundo a fazê-lo até agora. Nesse mesmo sentido, ao longo do ano, tem-se continuado a trabalhar no alargamento da metodologia e na sua integração com os outros instrumentos utilizados no investimento com critérios ASG.

Educação financeira seguradora: Em 2020, a MAPFRE lançou o Observatório MAPFRE para Finanças Sustentáveis. Trata-se de uma iniciativa que visa mobilizar e divulgar o conhecimento em finanças sustentáveis, bem como transferir o conhecimento do mundo académico para a empresa. Este observatório, orientado por um conselho de académicos, constitui, assim, um fórum de reunião de entidades de investigação, empresas e o público em geral. Como tal, as suas atividades abrangem jornadas e seminários, tanto de investigação como de divulgação, e publicações com o mesmo objetivo. Entre esses eventos destaca-se a realização de um Fórum anual em modo de resumo do ano, no qual o prêmio MIR é entregue. O prêmio é concedido de acordo com a metodologia do fundo MAPFRE Inclusão Responsável e foi descrito em relatórios anteriores. Neste sentido, em 2020, realizaram-se cinco dias em várias universidades, bem como a primeira edição do fórum, apesar das dificuldades da pandemia.

OBSERVATORIO **MAPFRE** DE FINANZAS SOSTENIBLES

Pegada ambiental



Certificações ambientais

- 12.351 funcionários sob certificado ambiental ISO 14001.
- 7.405 funcionários sob certificado de gestão energética ISO 50001.
- 21.922 funcionários sob verificação da emissão de carbono (ISO 14064).
- 11 sedes internacionais dispõem de certificação de construção sustentável.
- Sistema de gestão de acordo com a norma ISO 20121 da AENOR, que certificou a Assembleia Geral de acionistas 2020 como evento sustentável.

EMIÇÃO DE CARBONO

- Compromissos ambientais nesta matéria e indicadores de acompanhamento. [\(Consultar os capítulos 2.2.2 e 5\).](#)
- Dados de acompanhamento dos indicadores ambientais e da pegada de carbono. [\(Consultar item 10\).](#)
- 300.621 apólices com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental.
- 81.589 apólices emitidas com coberturas relacionadas com aspectos ambientais.
- Diversidade de produtos e serviços com coberturas ambientais. [\(Consultar item 11\).](#)



300.621 apólices com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental

Economia circular

- 1.694 veículos fora de uso foram tratados.
- 48.784 peças recuperadas de veículos fora de circulação.

Biodiversidade e ecossistemas terrestres

- A MAPFRE faz parte de diferentes grupos de trabalho, incluindo o Grupo de trabalho biodiversidade e ODS do Grupo Espanhol para o crescimento Verde.
- 4 hectares reflorestados no Parque Nacional de Doñana, um deles, em 2020.

5

Comprometidos com o meio ambiente

Desde 2019, a MAPFRE tem um compromisso público com o carvão para não garantir a construção de novas usinas de geração de energia a partir do carvão ou a exploração de novas minas de carvão.

Comprometidos com o meio ambiente

ESTRATÉGIA DE AÇÃO DIANTE DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

O consenso científico nos coloca em um momento decisivo se queremos evitar mudanças irreversíveis em importantes ecossistemas e no sistema climático do planeta.

A MAPFRE, com o objetivo de participar ativamente dessa transformação necessária e urgente em direção a uma economia com baixa emissão de carbono, define sua estratégia de combate às mudanças climáticas por meio das seguintes alavancas:

- 1. **Integração da variável de mudança climática nos negócios**, por meio da incorporação das recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) no planejamento financeiro, bem como a inclusão de aspectos ambientais, sociais e governamentais (ASG) nos processos de tomada de decisão tem termos de investimento e de assinatura e na definição de produtos baixos em carbono.
- 2. **Redução do impacto ambiental do Grupo** por meio de uma rigorosa medição e do estabelecimento de objetivos ambiciosos de redução de emissões e neutralidade de carbono, entre outros.
- 3. **Promoção da economia circular**, minimizando a geração de resíduos da atividade e posicionando a empresa como agente de mudança na transição para esse tipo de economia, por meio da promoção de produtos e serviços e apoiando empresas especializadas no setor.

4. **Preservação da biodiversidade**, sensibilizando e apoiando iniciativas para proteger ecossistemas mais sensíveis aos efeitos das mudanças climáticas.

INTEGRAÇÃO DA VARIÁVEL DE MUDANÇA CLIMÁTICA NOS NEGÓCIOS

A empresa está trabalhando atualmente na adaptação do planejamento financeiro às mudanças climáticas, tanto com base em uma abordagem de risco quanto de uma oportunidade e conforme as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) pertencente à Financial Stability Board (FSB). Para esse fim, a MAPFRE, juntamente com outras seguradoras e resseguradoras globais, faz parte do Grupo de Trabalho coordenado pela UNEP-FI das Nações Unidas, cujo principal objetivo é analisar cenários que permitam o desenvolvimento de métricas e modelos financeiros para estimar adequadamente as possíveis implicações das mudanças climáticas nos negócios.

A atividade deste grupo de trabalho teve início em meados de 2018 e terminará no primeiro trimestre de 2021 com a publicação dos resultados obtidos, que serão adaptados e integrados nos processos internos do grupo.

Além disso, a MAPFRE fez parte do 'Carbon Footprinting Working Group', promovido pelo CRO Forum, que publicou em maio de 2020 a "metodologia de cálculo da pegada de carbono dos riscos subscritos pelas entidades seguradoras e resseguradoras que pode servir de padrão para o setor".



A MAPFRE concretiza seu compromisso por meio da criação e promoção de produtos e serviços com conteúdo ambiental. Consulte mais informações na Nota 11 deste Relatório.

SUBSCRIÇÃO DE GRANDES RISCOS

Para a assinatura de riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ASG que, com base em ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade desenvolvida por um grupo empresarial nos países onde opera. O modelo atribui um nível de risco reputacional ao grupo empresarial, que está ligado ao nível de autorização exigido para subscrever a operação, podendo ser exigido o parecer favorável do Comitê de Direção da Unidade de risco elevado e, se for caso disso, a autorização adicional do CEO. Em caso de autorização da operação, pode ser necessário um plano de medidas de atenuação desse risco.

Compromisso público em matéria de carvão

Desde 2019, a MAPFRE tem um compromisso público com o carvão (2019-2021) para não garantir a construção de novas usinas de geração de energia a partir do carvão ou a

exploração de novas minas de carvão. Exceções podem ser estabelecidas caso a caso, as quais serão avaliadas levando em consideração os sistemas internos de análise ambiental, social e de governança da empresa. Além disso, critérios como o estado de desenvolvimento do país, de acordo com a classificação da ONU, a dependência do país em carvão ou a consideração de alternativas renováveis ou de baixo carbono serão incluídos na avaliação.

Durante este exercício, a MAPFRE não aprovou nenhuma exceção ao compromisso assumido em relação ao carvão. Por outro lado, a MAPFRE está avançando no seu desempenho em prol da

Desde 2019, a MAPFRE tem um compromisso público com o carvão (2019-2021) para não garantir a construção de novas usinas de geração de energia a partir deste mineral

transição para uma economia de baixo carbono, acompanhando as nossas empresas-clientes nos seus processos de descarbonização.

Por conseguinte, a MAPFRE aprovou os seguintes compromissos, que serão aplicáveis a partir de 2021:

•Infraestruturas

A partir de 2021, a MAPFRE não deve assegurar a construção de novas infraestruturas que sirvam exclusivamente a construção e/ou exploração de uma mina de carvão térmico ou de centrais térmicas a carvão.

•Oil & Gas

AREIAS DE ALCATRÃO (areias de alcatrão, também conhecidas como areias betuminosas, areias petrolíferas, areias petrolíferas ou areias de óleo)

A MAPFRE não garantirá qualquer novo projeto relacionado à extração ou transporte de areias de alcatrão.

A MAPFRE compromete-se a que, até 2030, a sua carteira não tenha projetos de seguros relacionados com a extração ou transporte de areias de alcatrão.

•Projetos no Ártico (offshore/onshore)

A MAPFRE não garantirá novos projetos offshore/onshore desenvolvidos no Ártico para extração de gás ou petróleo e seu transporte.

•Carvão

Não oferecer seguros para empresas com 30% ou mais da receita proveniente de energia produzida a partir de carvão
Não proteger empresas com planos de expansão de energia de Mais de 2 GigaWatts (GW) à base de carvão térmico.

Não oferecer seguros para novas empresas mineradoras que obtenham 30% ou mais da receita da extração e/ou produção anual de carvão superior a 20 milhões de toneladas. No caso de resseguro, esses compromissos seriam aplicados apenas para as empresas facultativas.

•Descarbonização da nossa carteira de seguradoras

Em 2030, a MAPFRE deixará de ter em carteira programas de seguros relacionados com centrais de produção de eletricidade a partir do carvão ou da exploração de minas de carvão na Europa, de empresas que não tenham assumido compromissos com a transição energética e a descarbonização. A partir de 2040, esse compromisso também será aplicado no resto do mundo, nos países onde a MAPFRE opera.

Esses compromissos foram integralmente transferidos para a Política de Assinatura, para aceitações específicas desses riscos, aplicáveis a todo o Grupo a partir de 2021.

Desastres naturais

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 empresa de seguros. Disso depende o impacto econômico que a empresa terá que absorver e também a resposta que dará a seus clientes; essa gestão é inerente às operações da empresa.

A Unidade de Resseguro é encarregada de várias tarefas relacionadas ao controle de exposição e gerenciamento de riscos catastróficos do Grupo, além de fornecer cobertura adequada de resseguro a cada uma das entidades individualmente e ao Grupo como um todo.

O marco de gestão de riscos catastróficos da MAPFRE, que inclui várias funções:

• **Controle de acúmulo:** o tratamento de todas as exposições catastróficas que as entidades têm e que podem ser afetadas por um desastre natural.

• **Modelação de riscos catastróficos:** conhecendo todas as informações das exposições, estimando cenários de perda probabilística para calcular o possível impacto financeiro de desastres naturais.

• **Design das proteções de resseguro:** apropriadas para cobrir os riscos que não se desejam reter e que garantam que a ocorrência de eventos catastróficos não comprometa a solvência ou liquidez do Grupo.

• **Monitorar e administrar o risco de crédito** em que está incorrendo por meio de colocações de resseguro, bem como o risco de liquidez ao qual pode estar exposto.

• **Planos de contingência:** caso haja a materialização de um evento catastrófico, a capacidade de continuar atendendo a seus clientes se torna um aspecto crítico. Por isso, desenvolvem, implementam, testam e atualizam planos de continuidade do negócio, visando garantir, além da segurança pessoal das equipes e colaboradores, a capacidade de recuperação de maneira eficaz e eficiente diante dessas graves contingências, cumprindo, assim, suas obrigações para com os clientes e o restante do grupo de interesse.

Para realizar essas ações, a MAPFRE tem recursos específicos que permitem uma resposta consistente e adequada às necessidades, a qualquer hora e lugar. A ativação dos planos permite que cada entidade restaure suas operações em um período de tempo que não comprometa sua continuidade e que permita prestar os serviços requeridos por seus clientes, proporcionando-lhes resiliência. [Para conhecer o impacto econômico causado por desastres naturais, rever o parágrafo 3.2.3 deste relatório e o Relatório de Gestão Consolidado 2020.](#)

Investimentos

Transferimos a filosofia do investimento socialmente responsável para todo o saldo do Grupo.

Em 2019, assumimos o compromisso de não investir em empresas de eletricidade nas quais mais de 30% da receita provém da energia

produzida com carvão. De acordo com esse compromisso, não investimos em empresas com planos de expansão de energia de mais de três GigaWatts (GW) à base de carvão. Nem em empresas mineradoras que obtenham 30% ou mais da receita da extração e/ou produção anual de carvão superior a 20 milhões de toneladas.

Por outro lado, a MAPFRE avança no desenvolvimento da sua parceria estratégica com a Abante, lançando o fundo MAPFRE Infraestruturas FCR, com a 'Macquarie Infrastructure and Real Assets' (MIRA). Tanto a MAPFRE quanto a Abante trabalharão com a MIRA na escolha dos investimentos mais adequados dentro do universo de estratégias da administradora australiana atualmente, incluindo desde energias renováveis e transporte a comunicações, serviços públicos ou gerenciamento de resíduos.

Redução do impacto ambiental do Grupo

A contribuição para a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEI) gerada pela organização durante o desenvolvimento de sua atividade é um elemento-chave do desempenho da empresa em responsabilidade ambiental.

Em 2020, a MAPFRE lançou seu Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudança Climática 2014-2020 ⁽³⁾, que estabeleceu um compromisso de redução de 20% de toneladas de CO₂e do Grupo em comparação à linha de base de 2013 (9.924 TmCO₂eq; 14.710.519 kWh; alcances 1+2+3).

As linhas de ação executadas durante esses seis anos conseguiram, no fechamento de 2019, uma redução de 56% das toneladas de CO₂eq do Grupo (27.803 TmCO₂eq), em relação à situação inicial de 2013 ⁽⁴⁾.



Após a realização desse plano, a MAPFRE já está trabalhando no novo Plano Corporativo de Impacto Ambiental que incorporará, de forma específica, os seguintes aspectos:

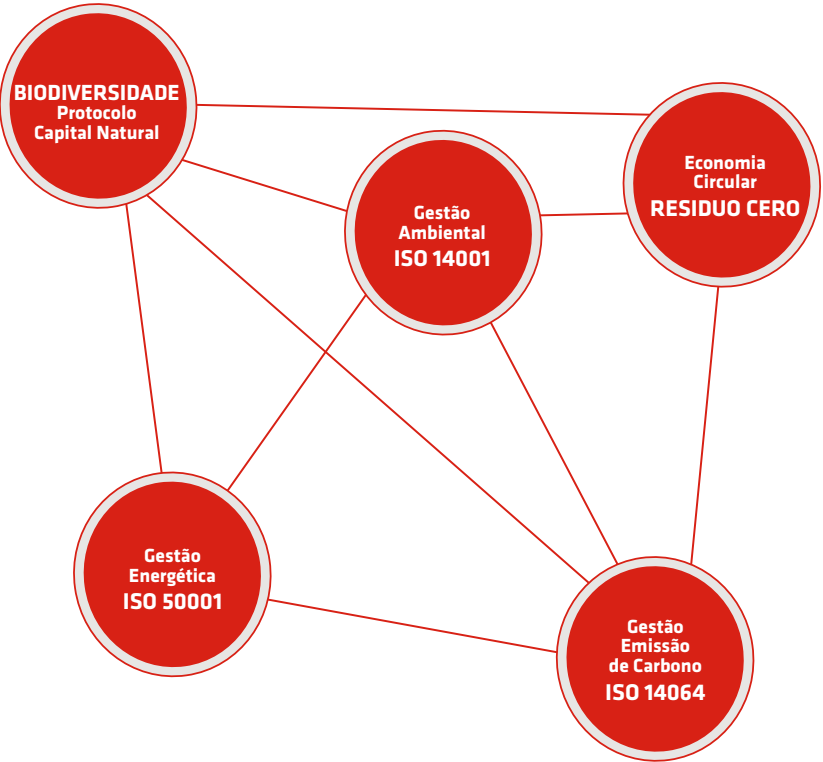
- ➔ Eficiência energética e edifícios sustentáveis
- ➔ Pegada de carbono
- ➔ Mobilidade sustentável
- ➔ Gestão de água
- ➔ Economia circular
- ➔ Compra verde
- ➔ Gestão do capital natural e da biodiversidade

Por outro lado, a estratégia de ação a curto prazo dará cumprimento às linhas ambientais estabelecidas no Plano de Sustentabilidade 2019-2021, como o objetivode neutralidade das emissões de GEE geradas pela MAPFRE na Espanha e Portugal em 2021, e servirá para preparar o Grupo para o objetivo de neutralidade do carbono até 2030.

Além disso, a MAPFRE tem uma Política Ambiental aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., de 13 de dezembro de 2018, que será implementada em todas as entidades do Grupo. Também tem um modelo de gestão integrado denominado SIGMAYE, no qual os riscos são identificados e planos de ação específicos são definidos para prevenir e minimizar o impacto da empresa no meio ambiente, cumprindo, assim, com o princípio de precaução.

A solidez do sistema de gestão e sua evolução nestes anos é garantia de sucesso, pois seu desenho transversal permite a gestão ambiental dos processos corporativos de forma coordenada e transparente, garantindo a evolução no processo de melhoria e alcance contínuos a todas as atividades realizadas pelo Grupo nos países em que atua. Todas as ações neste âmbito são verificadas anualmente por terceiros acreditados, de acordo com as principais normas de referência.

MODELO ESTRATÉGICO AMBIENTAL SIGMAYE^{c3}



PRINCIPAIS ÁREAS DE GESTÃO



O grau de progresso na implementação do sistema é mostrado a seguir

GRAU DE AVANÇO DO SIGMAYEC³





OBJETIVOS SIGMAYEc³ 2021

HORIZONTE 2021		
	FUNCIONÁRIOS CERTIFICADOS ISO 14001	15.178 FUNCIONÁRIOS 45 %
	CONSUMO ENERGÉTICO ISO 50001	9.525 FUNCIONÁRIOS 28,2 %
	VERIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS PEGADA DE CARBONO ISO 14064	26.823 FUNCIONÁRIOS 84,1 %
	REDUÇÃO GESTÃO DE RESÍDUOS AENOR	2.560 FUNCIONÁRIOS 7,4 %

MARCOS AMBIENTAIS 2020

Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudança Climática

Energia:

- Instalação de painéis fotovoltaicos na sede social do Grupo (Espanha) que geraram em 2020: 393.244 kWh, o que equivale a 5,53% de autoconsumo na sede, o que se soma à energia autoconsumida nas sedes de Sant Cugat (Espanha), México e República Dominicana.
- Estimativa de economia de 30% no consumo de energia, através da reforma abrangente de instalações com critérios de eficiência energética em dois edifícios da sede da Espanha.
- Campanhas de adequação da temperatura de conforto do ar condicionado dos edifícios, para uma maior eficiência energética: Campanha Warm Biz na Espanha (para economia de energia de ar condicionado no inverno) e campanha Cool Biz no México e na Argentina (para economia de energia de ar condicionado no verão).

- Renovação de caldeiras para aquecimento e água quente por outras de eficiência energética e desempenho mais otimizado, em cinco edifícios na Espanha.
- Expansão do sistema de gestão energética e definição de objetivos de melhoria da eficiência energética, nas instalações abrangidas pelo sistema, na Espanha. Por exemplo, a renovação do equipamento de produção de frio da sede de Tenerife com uma previsão de economia de 110.374 kWh, o que representa uma economia de 75% do consumo de ar condicionado.

Emissões:

- Compra de energia renovável com garantias de origem em Portugal, evitando assim a emissão de 38,42 TmCO₂e que, junto com a energia consumida na Espanha, equivale a 63% de aquisição de energia verde a nível global.
- Mudança nos sistemas de climatização por soluções tecnológicas de baixo carbono: Eliminação gradual do gásóleo através da migração para bombas de calor e gás natural, estimada em 54,14 TmCO₂e evitada na Espanha.

Mobilidade sustentável:

- No México, ao longo de 2020, a frota de veículos de serviço para segurados foi alterada para veículos híbridos e introduziu 51 veículos ecológicos, o que representa uma economia anual de 80 TmCO₂e.
- 25 guinchos híbridos e 34 veículos de oficinas 100% elétricos ou a GPL fazem parte da rede de fornecedores na Espanha.

Construção sustentável:

- 11 sedes internacionais com certificação de construção sustentável.
- Em 2020, 29% da área de edifícios principais de escritórios pertencentes à MAPFRE estão certificados com selos de sustentabilidade.

Plano de Expansão Ambiental:

Água:

- Reutilização e reciclagem de água (prédio sede no México), controle da utilização e do consumo de água, juntamente com a definição de objetivos de redução e implementação de progressos tecnológicos para uma utilização racional do consumo de água nos países em que o grupo opera (Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, México, Nicarágua, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia), em especial nos países com dificuldades hídricas (Chile, México, Espanha, Turquia, Portugal e Itália).
- Campanhas de conscientização para uma utilização mais eficiente e responsável da água sanitária nos escritórios e edifícios por parte dos funcionários do Grupo.

Treinamento e conscientização:

- Treinamento ambiental para 2.346 funcionários em 2020.
- A MAPFRE tem participado de vários grupos de trabalho temáticos diversos, como mudança climática, mobilidade sustentável, economia circular, biodiversidade e ODS, através do Grupo Espanhol de crescimento Verde, em eventos Greenweekend realizados na Espanha e nos grupos de trabalho do CONAMA (Congresso Nacional do meio Ambiente).

Plano de Gestão e Otimização de recursos

Economia Circular:

- O consumo de 250 toneladas de papel foi evitado graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 218,69 TmCO₂eq na Espanha e em Portugal.
- Reutilização de 41% do total de resíduos de equipamentos de informática geridos na Espanha, evitando 42,19 toneladas de CO₂eq.
- Doação de 13.485 kg de equipamentos de computador no Grupo.
- Gestão global de 3.015 toneladas de resíduos, das quais 2.525 toneladas foram submetidas a processos de valorização: recuperação, reciclagem ou produção de energia, 83,7% do total.
- Tratamento de 34.596 veículos, dos quais 132.589 peças foram recuperadas na Espanha e na Turquia.

[Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte a Nota 10 do anexo deste documento.](#)

Promoção da economia circular

A MAPFRE entende a transição para uma economia circular como um compromisso transversal, pelo que integramos este modelo de gestão no desenvolvimento da atividade, enfatizando a utilização de materiais sustentáveis, promovendo um consumo responsável de recursos, através de uma gestão ideal dos resíduos que produzimos, promovendo a transparência dos processos, a conscientização e a sensibilização da cidadania e realizando projetos destinados a promover a importância de se avançar para um sistema econômico circular.

O consumo de 250 toneladas de papel foi evitado graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 218,69 TmCO₂eq na Espanha e em Portugal

TREINAMENTO AMBIENTAL PARA
2.346
FUNCIONÁRIOS
2020

Neste âmbito, a MAPFRE foi a primeira seguradora a assinar o Pacto por uma Economia Circular. Esse compromisso vem do Ministério de Transição Ecológica e Desafio Demográfico (MITECO) da Espanha e visa envolver os principais agentes econômicos e sociais de Espanha na evolução para um novo modelo econômico.

Nesse sentido, a MAPFRE e a Câmara de Comércio da Espanha assinaram um acordo de parceria para prestar aconselhamento, formação, apoio tecnológico e informação às PME's, com o objetivo de melhorar a competitividade e a sustentabilidade do tecido empresarial na Espanha.

Essa cooperação, através do Projeto de Competitividade e Sustentabilidade para PME's, proporcionará serviços de valor agregado para o cálculo e a redução da pegada de carbono, melhorar a eficiência energética e promover o desempenho da economia circular, bem como obter o selo de certificação no Ministério de Transição Ecológica que qualifique as PME's como empresas comprometidas com o ambiente.

A fim de obter um diagnóstico que nos permita continuar a avançar para um modelo de economia circular, a MAPFRE, em conjunto com o serviço de estudos da Câmara de Comércio da Espanha e do Observatório de Sustentabilidade, está realizando uma análise sobre o grau de implantação da economia circular em autônomas PME's que constituem o principal grupo econômico do tecido empresarial espanhol. Desta forma, pretende-se levantar a análise de padrões causais que ajudam as empresas a progredir no desenvolvimento de um modelo de negócio mais circular.

No que diz respeito à gestão de resíduos, a MAPFRE continua a implementar ações para reduzir a sua produção, potenciando a reutilização, prolongando a vida útil, separando na origem as diferentes frações de resíduos, reciclando-as para aumentar o seu valor e transformando-as em

novos recursos e reduzindo o seu depósito em aterro, otimizando, assim, a logística e a carga dos veículos, aproximando-as gradualmente do modelo de gestão de resíduos zero.

Neste sentido, as entidades do Grupo MAPFRE dispõem de planos próprios de redução de resíduos, entre os quais se destacam:

- **O Projeto MAPFRE Sin Plástico**, que elimina o plástico de uso único e reduz ou elimina embalagens, como no projeto do welcome pack sem plástico na Espanha, a substituição do plástico por materiais biodegradáveis em Porto Rico e a substituição de sacolas plásticas higiênicas na Alemanha.
- **Projeto ECOREEE**, em que destacamos países, como Espanha, México ou Brasil, que priorizam a doação a entidades sem fins lucrativos de equipamentos de computador que não sejam de uso profissional na MAPFRE, a preparação para reutilização e promovem e potencializam a reciclagem desses equipamentos.
- **Programas de reutilização e reciclagem**, Campanhas de coleta de celulares, óculos e baterias para reutilização em países como Porto Rico e Espanha, o programa de reciclagem MAPFRE USA, o Plano MAPFRE Recicla do Brasil, o plano de reciclagem e separação da MAPFRE Costa Rica, bem como os projetos relativos à gestão ambiental da impressão de documentos que estão a ser desenvolvidos por todos os países, dando especial atenção à implementação da assinatura eletrônica na empresa seguradora.
- **Programas de conscientização de funcionários**, por meio de campanhas, concursos, cursos, workshops, comunicação para transição para processos digitais etc., destacam iniciativas como "garrafas de amor" na MAPFRE Colômbia para recuperação de embalagens plásticas, a atividade chamada "sua arte nosso planeta" na MAPFRE Honduras para sensibilizar sobre a importância do cuidado ambiental sem sair de casa; a atividade de reciclagem de tampas

de plástico na MAPFRE Peru com uma vertente social, pois o valor arrecadado é usado na compra de vendas especiais para combater feridas e/ou bolhas que as crianças com ossos de vidro têm.

• **Plano Resíduo Zero na Espanha**: O Resíduo Zero é um modelo de gestão que garante a valorização dos resíduos gerados, evitando assim a sua gestão através do depósito em aterro.

As ações incluem:

- Inclusão de critérios de economia circular nos editais de licitação, para contratação de transportadores e gestores de resíduos.
- Adaptação da gestão de resíduos sólidos urbanos da sede social da MAPFRE, para obter a certificação de Resíduo Zero em 2021.



Na Espanha MAPFRE segue um procedimento para a correta gestão dos resíduos de equipamentos de proteção individual (EPI), tanto nos escritórios como nos centros de cuidados de saúde

CESVIMAP: caso de sucesso em economia circular

O CESVIMAP, um centro de pesquisa, experimentação e treinamento em automóveis e mobilidade da MAPFRE, é um dos melhores exemplos do Grupo.

Em conjunto com as montadoras de veículos, o CESVIMAP contribui para designs mais respeitadores, propondo materiais e componentes reciclados que permitam tornar o veículo mais eficiente. Também defende o menor peso, com o objetivo de reduzir as emissões de CO₂ para a atmosfera.

Um segundo estágio na vida útil do veículo é a manutenção na oficina. Propõe às oficinas a concepção de métodos sustentáveis de conserto de veículos para gerar valor agregado. Assim, os seus processos de trabalho devem ser realizados minimizando o impacto ambiental: embalagens, fluidos, pó de lixa, filtros, tinta etc., devem ser armazenados e tratados de maneira conveniente. O CESVIMAP também propõe o conserto de materiais plásticos, metálicos (fêrricos e não fêrricos) etc. para reduzir a fabricação, o transporte e os resíduos de novas peças, entre outros.

Nesse mesmo sentido, quando o veículo chega ao fim da sua vida útil, o CESVIMAP fornece, através de CesviRecambios, o centro de tratamento autorizado, uma segunda vida a

milhares de peças de veículos declaradas como perda total. Assim, as peças não afetadas podem consertar outro veículo. Motores, motores de arranque, caixas de câmbio, alternadores, portas, capotas, portões, radiadores, ventiladores elétricos, faróis, luzes, assentos, para-choques etc. são mantidos no ciclo de vida. Por outro lado, os componentes perigosos, como baterias e catalisadores e todos os fluidos do veículo, são despoluídos e todos os materiais reutilizáveis são recuperados do automóvel.

Utilizada gestão de resíduos de EPI pela COVID-19

A crise de saúde levou a uma mudança na gestão dos resíduos devido ao aumento destes resíduos não recicláveis, cuja gestão final é o depósito em aterro ou a incineração.

A fim de recuperar a gestão habitual dos resíduos em conformidade com o plano de transição para uma nova normalidade, a MAPFRE, na Espanha, segue um procedimento para a correta gestão dos resíduos de equipamentos de proteção individual (EPI), tanto nos escritórios como nos centros de cuidados de saúde, sem prejuízo da separação de resíduos na origem e da reciclagem posterior deles.

Preservação da biodiversidade e do capital natural

Embora os centros de trabalho da MAPFRE não estejam localizados em espaços protegidos ou catalogados de alta diversidade, o desenvolvimento da atividade da empresa depende e afeta diretamente do capital natural, que inclui a biodiversidade e os serviços prestados pelos ecossistemas, além de recursos naturais (água, energia, combustíveis etc.).

O compromisso do Grupo com a preservação da biodiversidade e faz parte da Política Ambiental do Grupo. Em 2015, a MAPFRE, aderiu ao Pacto pela Biodiversidade da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade, sob o lema 'Sem diversidade biológica, não há diversidade

econômica'. A MAPFRE reconhece, assim, a diversidade biológica como um interesse comum para a humanidade por sua importância para a vida no planeta, bem-estar social e desenvolvimento econômico.

Em 2020, no âmbito do atual Plano de Eficiência Energética e Alterações Climáticas, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Reflorestamento de um hectare de floresta no Parque Nacional de Doñana, na Espanha, por meio da iniciativa 100 Empresas pelos Bosques. Com esse, já são quatro hectares de floresta recuperados pela MAPFRE neste espaço natural.
- Protegemos os elefantes com a iniciativa preservação de espécies e seu habitat, em parceria com a ONG WWF Espanha, que promove a proteção de uma espécie ameaçada de extinção, bem como a realização de tarefas de conservação/ restauração de habitats onde a espécie selecionada está localizada.
- Apoiamos o parque de pássaros e o zoológico de animais de estimação na Teltow Alemanha, que estava gravemente ameaçada de insolvência devido ao fechamento causado pela pandemia. Com a colaboração da MAPFRE, o fornecimento de alimentos para animais e a continuação do emprego do pessoal de cuidados serão garantidos.
- Colaboramos com a organização sem fins lucrativos para a natureza com o objetivo de promover a conservação da biodiversidade em Porto Rico.

Além disso, este ano destaca a iniciativa 'Sementes para mudança. Essa campanha, lançada através das redes sociais na Espanha, é englobada no #AParteQueNosToca. Ela é dirigida às pessoas e baseada em ações, com

o objetivo comum de proteger o planeta e construir um presente e um futuro para as pessoas. Para cada semente digital, sob a forma de conselhos compartilhados, são adicionadas sementes para a realização de uma reflorestação física, tendo sido plantadas 3.658 árvores das espécies Pinus pinea e Juniperus oxycedrus em terrenos de grande valor ecológico situados na população de Caleruega (província de Burgos).

A MAPFRE é avançada em temas de biodiversidade, por isso participa do grupo de trabalho de capital natural criado pelo Grupo Espanhol de crescimento Verde e pela Fundação biodiversidade, utilizando como guia o Natural Capital Protocol.

MAPFRE participou do também no projeto 'Countmitment: Capital Natural para melhorar a informação e o desempenho ambiental', que visa testar a viabilidade econômica e técnica de um instrumento que permitirá às empresas aplicar o Natural Capital Protocol e obter um valor qualitativo e/ou monetário dos seus impactos e dependências do capital natural.

6

Informação complementar

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suprimento setorial financeiro de GRI e as recomendações do quadro de informações publicados pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado.

Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório

Sobre este Relatório:

RELATÓRIO INTEGRADO

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suprimento setorial financeiro de GRI (cujo índice de conteúdo é acompanhado como anexo ao presente relatório) e as recomendações do quadro de informações publicados pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

Além disso, o relatório responde aos requisitos de informação da Diretriz 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI). Inclui ainda as informações exigidas da Demonstração de Informações Não Financeiras Consolidada, que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado de MAPFRE S.A.

Foram levadas em consideração as Contas Anuais e o Relatório de Gestão consolidados, bem como informações públicas, que podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE.

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. Representa a aproximação à criação de valor econômico e social, que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma relação maior entre o modelo de negócio e o efeito gerado nos recursos descritos.

Esse relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade da Empresa e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada no dia 10 de fevereiro de 2021.

PERÍMETROS DE INFORMAÇÃO

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e participadas, levando em consideração os escopos de informação definidos nos relatórios empregados como base para a sua elaboração.

As Medidas Alternativas do Rendimento (MAR) empregadas no Relatório, que correspondem àquelas medidas financeiras não definidas nem detalhadas no marco das informações financeiras aplicáveis, podem ser consultadas no site: www.mapfre.com/informacion-financiera/

Alguns dos números incluídos neste Relatório foram arredondados. Portanto, podem surgir discrepâncias nas tabelas entre os totais e as quantidades listadas devido a esse arredondamento.

MATERIALIDADE, RELEVÂNCIA E INCLUSÃO.

O presente Relatório Integrado inclui todas as informações relevantes para a MAPFRE e para os grupos de interesse. Em 2020 e devido à pandemia, o estudo de materialidade do ano anterior foi revisto com base em diferentes relatórios internacionais de referência que analisam o impacto da pandemia nos desafios globais, bem como nas análises internas da empresa. (Consultar parágrafo 6.2 deste relatório).

Os temas pertinentes no escopo ambiental, social e de governança são cobertos pelos assuntos materiais e as informações contidas no presente relatório integrado.

Por outro lado, existem aspectos relevante cujas informações não são apresentadas em sua totalidade no corpo do presente relatório. Esses estão totalmente desenvolvidos e incluídos em:

- + No parágrafo 6.3 'Notas de informações complementares' deste relatório.
- + Relatório de Contas Anuais Consolidadas, Relatório de Gestão Consolidado; (publicado no site corporativo www.mapfre.com).
- + Relatório Anual da Fundación MAPFRE. (Publicado na página do site www.fundacionmapfre.org).
- + Relatório Anual de Governança Corporativa (publicado na página do site corporativo www.mapfre.com).
- + Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas (Publicado no site corporativo www.mapfre.com).
- + Relatório MAPFRE Pessoas e Organização 2020. www.mapfre.com.

CAPACIDADE DE RESPOSTA

O relatório não só fornece informações relevantes para os grupos de interesse com os quais a MAPFRE interage, mas também responde aos comentários transmitidos por eles ao longo do exercício. Apesar disso, as pessoas interessadas em consultar ou complementar as informações fornecidas nesse documento podem entrar em contato com a MAPFRE por intermédio das seguintes opções:

- + Diretoria Corporativa de Sustentabilidade: responsabilidadsocial@mapfre.com
- + Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação: comunicacion@mapfre.com
- + O departamento de meio Ambiente: medioambiente@mapfre.com

- + O Departamento de Relações com Investidores: relacionesconinversores@mapfre.com
- + Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

Verificação externa:

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores respondem aos novos padrões de GRI que foram verificados externamente pela empresa KPMG Asesores S.L, incluindo as informações fornecidas para as atividades da MAPFRE ASSISTÊNCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE Seguros, realizadas na Alemanha, no Brasil, na Colômbia, na Espanha, nos EUA, na Itália, no México, no Peru e na Turquia que juntos representam 99,37 % do volume de negócios do Grupo.

Além disso, foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos pelas outras entidades da MAPFRE.

Equilíbrio

O Relatório espelha os aspectos positivos do desempenho da organização e, quando os resultados não atingiram as expectativas que foram formuladas, esse caso é anotado nas epígrafes correspondentes.

6.2 Materialidade

O processo de materialidade deste ano foi condicionado pelas circunstâncias que estamos vivendo em consequência da pandemia. Nos últimos meses, vimos como os especialistas analisaram o impacto da COVID-19 em relação aos grandes desafios globais. Por isso, para levar a cabo a revisão do estudo de materialidade da MAPFRE 2020, consideramos adiar a consulta dos grupos de interesse, tal como vinha sendo realizada anualmente, e tomar como referência alguns dos relatórios globais publicados até à data. O principal motivo para adiar a consulta é a dificuldade de a organizar nos 13 países que fazem parte do âmbito, garantindo um nível de participação suficiente no estudo.

Em 2021, se as circunstâncias assim permitirem, a MAPFRE apresentará os tópicos analisados este ano à consulta dos seus grupos de interesse, bem como quaisquer outros que possam ser relevantes durante o próximo exercício.

O processo de materialidade 2020 foi desenvolvido nas seguintes fases:

Fase 1. Análise e identificação de questões relevantes de acordo com as seguintes fontes de referência:

- Fontes externas: 'WEF COVID-19 Risks Outlook, A Preliminary Mapping and it's Implications', 'Resposta abrangente das Nações Unidas à COVID-19', 'Temas relevantes para a reconstrução da COVID-19', 'KPMG, uma nova realidade em seguros?' MACrotendências globais no setor de seguros.
- Fontes internas da empresa: 'Sete oportunidades de inovação na MAPFRE'; 'Análise do ambiente econômico, financeiro e tendências de mercado que podem impactar a estratégia do Grupo' apresentada no Jornal de Estratégia de junho de 2020

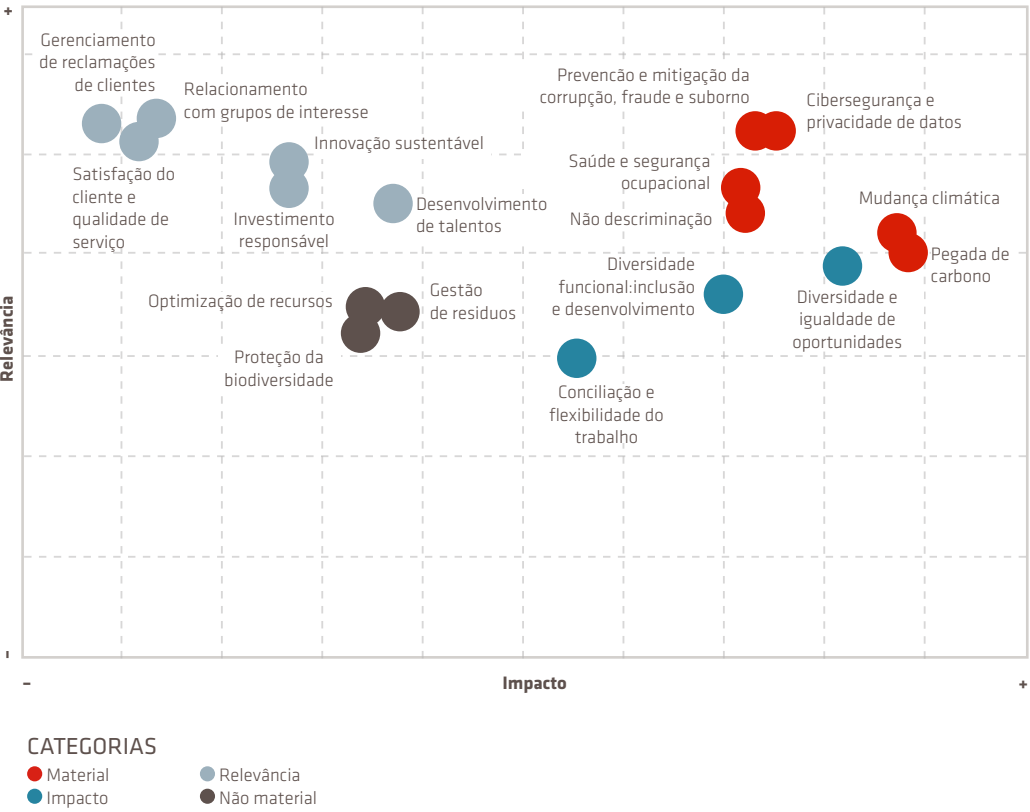
Foram agrupados os diferentes temas identificados nas seguintes rubricas:

- Preocupação com a saúde (gestão e cooperação público-privada)
- Recessão/crise econômica
- Desigualdade (países e cidadãos)
- Emprego na nova realidade (proteção, teletrabalho etc.)
- Digitalização
- Privacidade e segurança cibernética
- Mudanças climáticas
- Crise de confiança nas instituições (redução das liberdades em razão da pandemia)

Fase 2. Revisão dos temas materiais, relevantes, de impacto e não materiais do estudo de materialidade da MAPFRE de 2019 e dos temas de referência identificados na fase anterior. Os tópicos da fase anterior foram validados, com os 18 temas-chave para o estudo de 2019, tendo em conta a relevância que representam para os estudos citados, bem como a influência que podem ter sobre a MAPFRE.

A matriz de materialidade da MAPFRE 2020 é mostrada a seguir:

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Em 2021, se as circunstâncias assim permitirem, a MAPFRE apresentará os tópicos analisados este ano à consulta dos seus grupos de interesse, bem como quaisquer outros que possam ser relevantes durante o próximo exercício

TEMAS MATERIAIS

CLASSIFICAÇÃO DE RELEVÂNCIA	CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO
Prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno	Emissão de carbono
Segurança cibernética e privacidade de dados	Mudanças climáticas
Segurança e saúde ocupacional	Segurança cibernética e privacidade de dados
Mudanças climáticas	Prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno
Não discriminação	Não discriminação
Emissão de carbono	Segurança e saúde ocupacional

ALTERAÇÕES SIGNIFICATIVAS EM RELAÇÃO À MATRIZ DE 2020

Vale ressaltar que os temas identificados pela MAPFRE como materiais em 2019 se mantêm, embora a pontuação deles tenha subido a em termos de relevância e de impacto. Isso demonstra a consistência do modelo interno de análise e identificação de questões relacionadas com a sustentabilidade.

A alteração mais significativa diz respeito à consideração das questões relacionadas com a flexibilidade do trabalho como sendo de impacto, uma vez que em 2019 figurava como

não material. Um dos efeitos desta pandemia é a aceleração da implementação de medidas como o trabalho à distância para garantir, tanto a continuidade do negócio como a saúde e a segurança do trabalho.

Para garantir a volta à 'normalidade' a empresa está aplicando diferentes medidas que garantam a segurança e a saúde dos trabalhadores, incluindo medidas de flexibilidade no trabalho, como a rotatividade de equipes em trabalho remoto e a aprovação, além disso, de uma política de desconexão digital.

TEMA MATERIAL	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	CONEXÃO COM A ESTRATÉGIA DO GRUPO (PARÁGRAFO 2.2.1)
Prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção Nota 2 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos (DH) da MAPFRE	Pilar estratégico: Excelência na gestão técnica e operacional. Objetivos estratégicos: E.1 e E.2
Segurança cibernética e privacidade de dados	3.3 Gestão de riscos Nota 4 – Segurança cibernética, segurança e proteção de dados.	Pilar estratégico: Excelência na gestão técnica e operacional. Objetivos estratégicos: E 1
Segurança e saúde ocupacional	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário Nota 9 – Sinistralidade laboral: método de cálculo.	Pilar estratégico: Cultura e talento
Não discriminação	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão	Pilar estratégico: Cultura e talento Objetivos estratégicos: H.1 e H.2
Mudanças climáticas	5. Comprometidos com o meio ambiente Nota 10 – Indicadores ambientais Nota 11 – Produtos e serviços sociais e ambientais	Pilar estratégico: Cultura e talento Objetivos estratégicos: H 3
Emissão de carbono	5. Comprometidos com o meio ambiente Nota 10 – Indicadores ambientais Nota 11 – Produtos e serviços sociais e ambientais	Pilar estratégico: Cultura e talento Objetivos estratégicos: H 3

TÓPICOS EM OBSERVAÇÃO

- **Recessão/crise econômica:** De acordo com o Banco Mundial, a crise de saúde gerada pela COVID-19 levou, em 2020, à recessão mundial mais profunda em décadas. Embora o cenário econômico para os próximos anos seja ainda incerto, espera-se uma recuperação econômica lenta, condicionada à eficácia na gestão da crise de saúde. O que aconteceu durante 2020 conduzirá, nos próximos anos, a uma nova normalidade, que coloca desafios em todos os aspectos da sustentabilidade (econômica, social, ambiental e de governação), que as sociedades terão de enfrentar e gerar medidas para a sua evolução. Por esses motivos, para a MAPFRE, o acompanhamento do comportamento da economia e do seu impacto no nosso setor de ação é um fator-chave que afeta as nossas prioridades estratégicas e os temas que definimos como material, mas que não é incluído como um fator específico na matriz de materialidade.
- **Biodiversidade/capital natural:** No mundo, há um milhão de espécies ameaçadas de extinção e as taxas de desaparecimento são aceleradas a um ritmo sem precedentes em consequência das atividades humanas. Os mecanismos que levam ao declínio das populações de espécies selvagens, como a perda de biodiversidade, também permitem uma maior transmissão dos vírus animais para humanos, processo conhecido como zoonose. De acordo com o Fórum Econômico Mundial, identifica-se como risco emergente a possível perda de anos de progresso devido a um investimento insuficiente na adaptação das infraestruturas, a retirada de compromissos anteriores e um ativismo climático mais fraco. Isso daria lugar a um círculo vicioso de degradação ambiental contínua, perda de biodiversidade e novos surtos de doenças infecciosas zoonóticas.

6.3

Notas de informações complementares

2.4. BOA GOVERNANÇA

Nota 1 – Políticas empresariais que a entidade tem publicadas na seu site:

- Política de Dividendos
- Política de Governança Corporativa
- Política fiscal Corporativa
- Política de Gestão de Conflitos de Interesse e Operações Vinculadas com Acionistas Significativos e Altos Cargos de Representação e Direção
- Política de Seleção de Conselheiros
- Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Conselheiros de Voto e de Comunicação de Informações Econômico-Financeiras, Não Financeiras e Corporativas
- Política de prêmios de assistência
- Política de Responsabilidade Social Corporativa
- Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

- Política de Promoção, Seleção e Mobilidade
- Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos no Trabalho
- Política de Respeito pelas Pessoas
- Política de Direitos Humanos
- Política de anti-corrupção
- Política Corporativa de Segurança e Privacidade
- Política de Meio Ambiente
- Política de Continuidade do Negócio
- Código de Boas Práticas Tributárias
- Modelo de Prevenção de Riscos Penais

Além disso, a empresa tem uma norma de Eventos Sustentáveis.

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO ÉTICA, TRANSPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Cumprimento das leis vigentes
Respeito e proteção dos Direitos Humanos
Responsabilidade social
Respeito pelo meio ambiente
Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal
Marca, imagem e reputação corporativa
Propriedade intelectual e industrial

O Código de Ética e Conduta se inspira nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que o integram

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Atualizado em julho de 2019, inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e que reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram no trabalho cotidiano e no relacionamento com os grupos de interesse. Esse código abrange os seguintes aspectos:

NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM E ENTRE OS FUNCIONÁRIOS	NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM TERCEIROS
Respeito às pessoas	Relaciones con los clientes
Igualdade de oportunidades e não discriminação	Información a los accionistas
Conciliação entre vida profissional e pessoal	Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras
Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional	Relaciones con los competidores
Saúde, bem-estar e prevenção de riscos	Relaciones con gobiernos y autoridades
Recursos e meios de desenvolvimento da atividade profissional	Relaciones con los socios
	Obsequios, atenciones y regalos
	Conflictos de interés
	Anticorrupción, soborno
	Transparencia de la información
	Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	
Comitê de Ética (composição e competências)	Canais de comunicação de consultas e denúncias (regime de funcionamento)

Nota 2 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos (DH) da MAPFRE

De acordo com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, a tabela a seguir mostra o compromisso da organização com os 10 Princípios do Pacto Global e os direitos humanos, bem como as principais medidas de prevenção e mitigação, e os mecanismos de reclamação e reparo.

	PRINCÍPIOS DO PACTO MUNDIAL	COMPROMISSO PÚBLICO DA MAPFRE COM OS DH	PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO (DUE DILIGENCE)	MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO
DIREITOS HUMANOS	Princípio 1 “As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência.”		Normas internas: · Política Anticorrupção POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS Modelo de Prevenção de Riscos Penais Marco Anticorrupção da MAPFRE	
	Princípio 2 “As empresas devem garantir que não são cúmplices na violação dos Direitos Humanos”	• Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais • Código de Ética e Conduta (referência expressa)	Sistemas de prevenção e avaliação de riscos internos e derivados de nossa atividade: • Autoavaliação de impacto – Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Global. • Pesquisa de materialidade da MAPFRE (Detecta riscos internos e derivados da atividade) • Relatório de análise ambiental, social e de governança (ASG) em assinatura e investimentos • Relatório RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos ASG de conduta comercial relacionados, entre outros, a direitos humanos • Pesquisa de compromisso • Avaliação de desempenho • Planos de Desenvolvimento • Pesquisas de reputação interna e externa • Modelo de empresa saudável (avaliações de risco de trabalho: segurança, higiene e ergonomia, riscos psicossociais, exames médicos, estudos epidemiológicos etc.) • Auditorias internas, de controle e conformidade • Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis aos funcionários. • Canais para denúncias éticas derivadas do não cumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para funcionários e fornecedores • Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes. • Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro • Sistema de gestão ambiental (SIGMAYE) • Homologação de fornecedores com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista • Diálogo permanente com as partes interessadas e representação legal dos trabalhadores • Treinamento em termos de DH para funcionários e fornecedores, como medida de prevenção e conscientização a respeito da Agenda 2030 das Nações Unidas	
	Princípio 3 “As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva”	• Princípios de Responsabilidade Social Corporativa (Política de ação e comprometimento da organização com os DDHH)		
LEGISLAÇÃO TRABALHISTA	Princípio 4 “As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou realizado sob coação”	• Compromissos sociais 2019 – 2021, assumidos na Assembleia Geral de acionistas realizada em 2019: 45 % de vagas em cargos de responsabilidade ocupados por mulheres; 3 % do quadro de funcionários com deficiência		• Comitê de Ética Corporativo. • Canal de denúncias éticas para funcionários/colaboradores e fornecedores
	Princípio 5 “As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil”	Adesão a: • Global Compact das Nações Unidas		• Canal de denúncias financeiras e contábeis para funcionários
	Princípio 6 “As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e na ocupação”	• Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas • Paris Pledge for Action • Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) de UNEPFI		• Canais de reclamações e queixas para clientes • Protocolo de assédio para funcionários
MEIO AMBIENTE	Princípio 7 “As empresas deverão manter um enfoque preventivo que favoreça o meio ambiente”	Compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas e seus Objetivos de Desenvolvimento (ODS)		• Departamentos de Recursos Humanos
	Princípio 8 “As empresas devem fomentar as iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental”	• A MAPFRE assina a adesão aos princípios da ONU Mulheres e adere às normas de conduta para empresas das Nações Unidas com relação ao tema LGBTI		• Representação legal dos trabalhadores
	Princípio 9 “As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão das tecnologias respeitadas com o meio ambiente”	• Carta da Diversidade		• Comitê de Sustentabilidade Corporativo
ANTICORRUPÇÃO	Princípio 10 “As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluindo extorsão e suborno”			



Conforme estabelecido na Política de Direitos Humanos do Grupo, o compromisso da MAPFRE nesta área inspira-se nas seguintes declarações e padrões internacionais:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.
- 10 princípios universais do Pacto Global das Nações Unidas.
- Princípios orientadores sobre empresas e direitos humanos das Nações Unidas.
- Linhas Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais.
- Princípios da ONU MULHERES.

- Norma de conduta internacional para a proteção de pessoas LGTBI nas empresas.
- Princípios e direitos estabelecidos nos principais acordos da Organização Internacional do Trabalho (OIT).
- Declaração da OIT sobre princípios e direitos fundamentais no trabalho.
- Princípios para a sustentabilidade em seguros (PSI).
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.

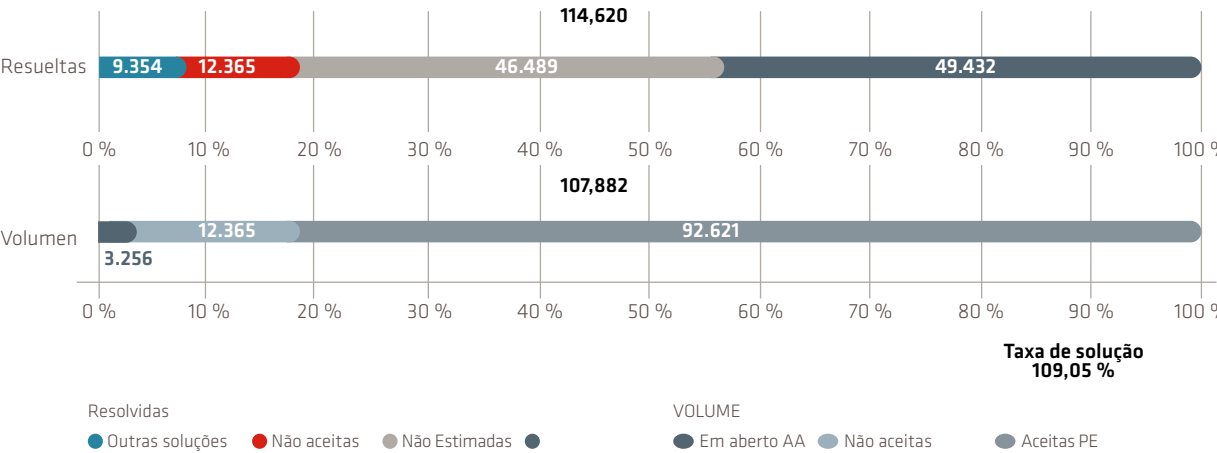
Nota 3 – Queixas e reclamações

As informações relativas a queixas e reclamações estão integradas no modelo de dados do Cliente 360 interno e operacional. Existe um repositório específico que permite armazenar todos os detalhes correspondentes a queixas e reclamações, juntamente com todas as outras interações do cliente. Entre os dados mais relevantes estão: detalhes do pedido aberto pelo cliente, meio de contato, motivo principal, apólice a que se refere (se aplicável), estado da queixa ou reclamação e data de abertura.

Na Espanha, a MAPFRE conta com um Defensor do Segurado, instituição pioneira em 1984 e, desde 2003, com a Diretoria de Reclamações, cujo órgão é responsável pelo tratamento e resolução de queixas e reclamações feitas por usuários em relação às empresas do Grupo associadas ao Regulamento de Defesa do Cliente.

Os principais dados das queixas e reclamações recebidas e tratadas no Grupo durante 2020 foram os seguintes:

R Y Q 2020



O número de queixas e reclamações resolvidas é superior ao volume, uma vez que contempla os anos anteriores pendentes e reaberturas.



3.3. GESTÃO DE RISCOS

Nota 4 – Segurança cibernética, segurança e proteção de dados

Segurança cibernética

Em um contexto marcado pela dependência crítica das empresas e indivíduos em sistemas de informação e comunicação, como um fenômeno de ruptura tecnológica que afeta grande parte das áreas que compõem nossa sociedade, a MAPFRE entende a segurança cibernética como um elemento-chave e prioritário, identificando como elemento crítico a proteção de:

- Informações de terceiros (clientes, funcionários e demais grupos de interesse) cedidas por estes para proporcionar os serviços contratados quando chegar o momento.
- Informações de propriedade da MAPFRE, em relação à qual a companhia fundamenta sua vantagem competitiva e/ou seu valor de marca.
- Sistemas tecnológicos e informações que dão suporte aos processos de negócio da companhia.

A fim de assegurar essa proteção, a MAPFRE articula a sua ação em matéria de segurança cibernética numa série de linhas estratégicas, destinadas a contribuir também para a resiliência das operações:

PROTEÇÃO EM RELAÇÃO AOS RISCOS CIBERNÉTICOS	• Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de prevenção, detecção e resposta contra ataques cibernéticos, incluindo aqueles que podem ocorrer em ambientes de cloud computing • A valiação contínua dos mecanismos de proteção de Sistemas de Informação e redes de comunicação • Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de recuperação em caso de desastres • Gestão de risco de terceiros
PRIVACIDADE PROATIVA	• Adequação precoce à regulação de aplicação em matéria de privacidade nas diferentes áreas geográficas nas quais opera • Centralização e concentração de capacidades no Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (COPD)
CULTURA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PRIVACIDADE	• Ações de conscientização e sensibilização • Medidas de treinamento e capacitação para funcionários e intermediários • Promoção da obtenção de certificações reconhecidas em termos de segurança, privacidade e proteção de dados
SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PRIVACIDADE DESDE O INÍCIO	• Integração da segurança cibernética e da privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas da empresa, garantindo a proteção desde a criação e por padrão, inclusive a realização de análises de impacto dos novos tratamentos na privacidade e a implementação correspondente de controles e medidas • Avaliação da segurança cibernética e da privacidade nos processos de compra de soluções tecnológicas e na contratação de serviços tecnológicos
PROMOÇÃO DA COLABORAÇÃO, TANTO PÚBLICO-PRIVADA COMO PRIVADA- PRIVADA	• Com a participação em iniciativas setoriais e institucionais que contribuam para um maior e melhor conhecimento e capacidade de resposta face a este tipo de riscos • Fazem parte das parcerias e redes colaborativas com relação à segurança cibernética, como FIRST e CSIRT.es

As linhas de ação preveem a proteção das informações quando essas são coletadas, transmitidas, armazenadas ou processadas, e permitem a atuação diligente ao estabelecer medidas preventivas para detectar e responder a ataques cibernéticos ou eventos de interrupção dos negócios.

Adicionalmente, incluem mecanismos voltados à identificação precoce e ao acompanhamento e resposta aos fatores externos fundamentais sujeitos a modificar as necessidades de proteção dos diversos ativos:

- As ameaças cibernéticas com as barreiras de entrada para os criminosos cada vez menores e com o surgimento mais frequente de vulnerabilidades sistêmicas e/ou do “dia zero” e ataques avançados. Em 2020, o contexto de teletrabalho em massa, resultante do confinamento praticamente global provocado pela COVID-19, tem agido como catalisador da ameaça cibernética, tornando-a particularmente intensa neste exercício.
- As mudanças regulatórias ou normativas, como a Lei de Proteção de Dados do Brasil ou as novas leis de segurança, privacidade ou proteção de dados em diferentes países onde a MAPFRE está presente; bem como a crescente demanda e exigência por parte dos grandes clientes aos quais a MAPFRE presta serviço em relação à proteção das informações e dos pessoais cedidos à MAPFRE em particular.
- As iniciativas de negócio associadas às necessidades e de agilidade e à utilização de novas tendências tecnológicas envolvidas na transformação das empresas.

Em caso de concretização do risco cibernético, o Grupo MAPFRE dispõe de uma proteção específica das seguradoras nesta matéria, destinada a reduzir o eventual impacto econômico que poderia ocorrer.

Por outro lado, a MAPFRE aproveita suas capacidades em matéria de segurança cibernética para obter valor agregado em termos de negócio,

por meio de atuações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica, a luta contra fraudes ou a definição e assinatura de produtos de seguro contra riscos cibernéticos.

Para responder às necessidades identificadas e cumprir os objetivos estabelecidos, a MAPFRE, através da Diretoria Corporativa de Segurança, tem recursos avançados destinados a aumentar a resiliência digital da empresa. Essas capacidades incluem:

- Equipe altamente especializada e credenciada (a MAPFRE tem 186 certificações pessoais em segurança cibernética e privacidade, com mais de 100 funcionários dedicados exclusivamente a essas disciplinas), encarregada de identificar, definir, projetar e, quando apropriado, implementar e operar os diferentes controles de segurança e ferramentas tecnológicas projetadas para proteger os ativos digitais da empresa; além de incorporar requisitos, controles e funcionalidades de segurança cibernética (incluindo privacidade) nas novas iniciativas da empresa.
- Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética da empresa, dando cobertura a todos os ativos e intervenientes envolvidos (Sistemas de Informação, pessoas etc.) e identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.
- Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT. es, que recebe alertas de ameaças globais e de ataques para o acompanhamento contínuo (24 horas, sete dias), tanto das informações integradas na plataforma tecnológica da MAPFRE quanto daquelas de sua propriedade acessíveis em sistemas

de terceiros, agindo como SOC global e permitindo detectar precocemente eventuais incidentes cibernéticos e responder com agilidade a eles. O CCG-CERT está certificado nas normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.

- Planos atualizados e treinados, sistematicamente, de resposta a incidentes e situações de crise. Nesse contexto, em 2020, foi desenvolvido um trabalho para incorporar nos planos as lições aprendidas com as crises da COVID-19 e do ataque cibernético sofrido pelas entidades localizadas na Espanha em agosto.

Essas capacidades são articuladas em um modelo de atuação em matéria de segurança cibernética que está integrado ao modelo de segurança corporativo, que se baseia na gestão de riscos e na proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis por estabelecer medidas associadas ao valor dos ativos mencionados e ao conjunto de elementos que interagem com os mesmos (pessoas, sistemas de informação, instalações e processos).

Neste exercício, a implantação maciça do trabalho à distância levou à ampliação das vias de acesso aos recursos informáticos da MAPFRE, com a consequente necessidade de permitir medidas técnicas e organizativas que permitam a sua execução em segurança. Além disso, a conscientização sobre segurança cibernética foi intensificada, devido ao aumento da possibilidade de ser vítima de ataques, devido à situação de trabalho remoto e também à profusão de links maliciosos relacionados a informações sobre a pandemia. O grau de conscientização de diferentes grupos de funcionários foi testado através da execução de ataques simulados de natureza diferente.

Especificamente, no que diz respeito à proteção da privacidade dos dados confiados pelos clientes e demais grupos de interesse, a MAPFRE dispõe de um Comitê Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados, um Data Protection Officer corporativo e uma área específica dentro da Diretoria Corporativa de Segurança, responsável por zelar pelo

cumprimento das regulamentações existentes em matéria de privacidade e proteção de dados de caráter pessoal. Nesta área, ao longo de 2020, trabalhamos em:

- A automação e otimização dos processos associados à conformidade com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados.
- A adaptação das entidades da MAPFRE às novas regulamentações na matéria surgidas nos países em que opera, como o Brasil ou o Panamá, bem como às sucessivas declarações das autoridades de controle dos respectivos países.
- A análise das múltiplas declarações que, devido à pandemia, foram efetuadas pelos reguladores, especialmente pelos europeus, com o objetivo de garantir que, desde a concepção, todos os processos relacionados com a gestão desta crise estavam sempre em conformidade com os regulamentos de privacidade e proteção de dados que eram aplicáveis.
- Na consolidação do Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (COPD), que tem como missão ser o ponto de referência de todas as atividades relacionadas com a privacidade e proteção de dados no Grupo MAPFRE, trazendo uma visão única e global e fomentando a uniformidade de todos os processos e critérios relacionados com essa matéria, aperfeiçoando sua eficiência.

Em matéria de privacidade e em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados na Europa, em 2020, foram comunicados dois incidentes de muito pouca relevância às autoridades de controle dos países em que opera.

Além disso, deve-se ressaltar um fato digno de nota e uma comprovação da resiliência do Grupo é ataque cibernético sofrido na Espanha, no qual a MAPFRE atuou com transparência, comunicando-o publicamente nas primeiras 24 horas, e diligentemente, reagindo de imediato contra a agressão e executando o previsto no Plano de Continuidade do Negócio. Dessa forma, foi possível limitar e repelir o ataque, isolando, protegendo e recuperando os sistemas e restaurando rapidamente o serviço aos clientes.

Proteção de pessoas, privacidade e resiliência

A MAPFRE foca sua atuação em questões de segurança na proteção dos trabalhadores e das instalações, na salvaguarda das informações e privacidade dos clientes, funcionários e restantes grupos de interesse, e na resiliência das operações e dos serviços que presta.

- A proteção dos trabalhadores é materializada fornecendo um ambiente de trabalho seguro, resultante da implantação, desde a fase do projeto, e manutenção de medidas de proteção das instalações; adoção de planos de autoproteção nos centros de trabalho; projeto e implantação de medidas específicas de viagens e deslocamentos (especialmente em áreas de risco), incluindo atividades de treinamento; e apoio direto e especializado diante de situações de risco ou crise. Em 2020, a situação da pandemia geral provocada pela COVID-19 exigiu uma colaboração intensa entre as diferentes áreas com responsabilidades de proteção das pessoas, com o objetivo de estabelecer e implementar as medidas necessárias para proteger a saúde dos trabalhadores e dos colaboradores, desde o acesso às instalações até à sua saída. Nesse sentido, a fim de contribuir para a percepção de segurança das pessoas que acessam as instalações, a MAPFRE tem certificado com a AENOR os protocolos contra a COVID-19 aplicados nas suas instalações na Espanha e em Portugal.
- O compromisso com a privacidade e a segurança das informações relativas aos clientes, funcionários, fornecedores e restantes grupos de interesse é materializado, entre outros aspectos, no estabelecimento de altos padrões de cumprimento das obrigações normativas em matérias de privacidade e proteção de dados. Para isso, são estabelecidas medidas de várias naturezas, o que permite garantir o cumprimento dos princípios relativos ao processamento ("legalidade, lealdade e transparência", "limitação da finalidade", minimização de dados",

"exatidão", "integridade e confidencialidade" e "responsabilidade proativa"), respondendo, assim, à confiança depositada na MAPFRE pelos clientes, funcionários, acionistas e demais grupos de interesse. Em 2020, tem-se continuado a trabalhar nas linhas destinadas a automatizar e otimizar os processos relacionados com a conformidade com o GDPR. Da mesma forma, foram lançadas diferentes linhas de atuação, sempre aproveitando as possíveis sinergias com o GDPR para a adaptação da MAPFRE às regulamentações locais que surgiram. Entre elas, vale mencionar a adequação à Lei Brasileira de Proteção de Dados (LGPD), que entrou finalmente em vigor em setembro de 2020, e a Lei de Proteção de Dados Pessoais do Panamá, que deverá em vigor em março de 2021.

Por fim, a situação criada pela pandemia de COVID-19 deu origem a diversas declarações por parte dos reguladores europeus, principalmente no que se refere ao tratamento de dados de saúde, cuja análise e incorporação foi necessária para garantir que o projeto de todos os processos relacionados com a gestão dessa crise estava sempre em conformidade com as regulamentações aplicáveis de privacidade e proteção de dados.

- Em termos de disponibilidade, a empresa planeja e implementa soluções de continuidade do negócio voltadas para a garantia da continuidade dos serviços prestados aos clientes diante de situações de contingência grave, contribuindo, assim, para a resiliência das operações e dos serviços prestados. Em 2020, a AENOR concede a certificação ISO22301 aos sistemas de gestão da Continuidade do Negócio do CCG-CERT da MAPFRE (órgão responsável pelo acompanhamento e resposta a incidentes, que atua como SOC Global), da MAPFRE Portugal e do BANKIA MAPFRE VIDA. Ela se junta às certificações em anos anteriores pela MAPFRE INVERSIÓN, GLOBAL RISKS, MAPFRE RE, MAPFRE VIDA e MAPFRE Espanha.



As capacidades desenvolvidas em matéria de continuidade do negócio foram testadas neste exercício por dois eventos de impacto muito elevado (a crise de saúde global decorrente da COVID-19 e o ataque cibernético sofrido pela empresa na Espanha), tendo sido possível, em ambos os casos, manter ou recuperar rapidamente os serviços prestados aos nossos clientes, demonstrando a resiliência operacional do Grupo MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE conta com procedimentos, ferramentas e equipes altamente especializadas para garantir que as novas iniciativas e sistemas de informação da empresa incluam, desde a sua criação, critérios de segurança destinados a minimizar os riscos, proteger a privacidade dos dados e aumentar as capacidades de detecção e resposta a incidentes.

4. COMPROMETIDOS
COM OS GRUPOS DE INTERESSE

Nota 5 – Grupos de interesse

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse já é abordada na própria definição da missão e visão da MAPFRE, sendo o objetivo construir relações de confiança no longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas a partir da integridade, responsabilidade e transparência, contribuindo

com tudo isso para o modelo de criação de valor sustentável almejado pelo Grupo e agindo de acordo com as disposições do Código de Ética e Conduta e com a Política de Responsabilidade Social Corporativa da MAPFRE.

GRUPOS DE INTERESSE

 FUNCIONÁRIOS ➤ Diretoria Executiva ➤ Diretoria ➤ Chefes e Gerentes ➤ Técnicos ➤ Administrativos e Funcionários de suporte ➤ Representantes legais dos trabalhadores	 SOCIEDADE ➤ Terceiro setor -social: ONG, Fundações, etcétera ➤ Terceiro setor -institucional: Associações setoriais e empresariais, câmaras de comércio etc. ➤ Sociedade Civil / Ciudadanía ➤ Comunidades
 CLIENTES E ASEGURADOS ➤ Particular ➤ Empresa	 ACIONISTAS, INVESTIDORES E SÓCIOS ➤ Acionistas e investidores: particulares e institucionais
 DISTRIBUIDORES, INTERMEDIÁRIOS E COLABORADORES ➤ Agentes ➤ Delegados ➤ Corretores ➤ Outros colaboradores	 ORGANISMOS REGULAMENTARES ➤ Reguladores e supervisores Financeiros e de Seguros, nacionais e internacionais ➤ Outros reguladores e supervisores nacionais e internacionais
 FORNECEDORES ➤ Fornecedores de suporte ➤ Fornecedores de negócio	 MEIOS DE COMUNICAÇÃO ➤ Jornalistas ➤ Influencers

● Grupos de interés incluidos en la misión ● Otros grupos de interés identificados

PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

 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 ➤ Vídeos e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse ➤ 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
 CLIENTES E ASEGURADOS ➤ 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	 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
 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	 SOCIEDADE ➤ 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

● Grupos de interesse ● Canais de relacionamento

O capítulo 4 deste relatório destaca os aspectos mais relevantes da gestão com os grupos de interesse de funcionários, clientes e segurados, distribuidores, intermediários e colaboradores, fornecedores e acionistas.

Em relação aos governos e às autoridades, a MAPFRE desenvolve suas atividades empresariais no pleno respeito às normas vigentes nos países em que atua, agindo de acordo com as disposições do Código de Ética e Conduta do Grupo, bem como da política de anticorrupção da empresa.

Em 2019, a MAPFRE formalizou seu registro no Registro de Transparência da União Europeia, com o objetivo de promover transparência e abertura na interação com as instituições comunitárias, possibilitando sua participação no processo de tomada de decisão e na elaboração do políticas públicas e, em suma, contribuir para o fortalecimento da confiança institucional.

A MAPFRE colabora e participa de organizações empresariais e setoriais que ajudam a moldar uma visão mais abrangente e global do ambiente em que o setor de seguros atua, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que permite conhecer as chaves para uma realidade econômica e social cada vez mais complexo e interconectado.

ESPAÑA

- Cámara de Comercio de EspañaESPAÑA
- 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)
- Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)
- Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)
- Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)
- Cámara de Comercio Brasil-Espanha
- Cámara de Comercio de EE.UU. en Espanha
- Asociación Empresarial Espanha-Asean (ASEMPEA)
- Cámara Comercio Hispano-Turca

BRASIL

- Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)BRASIL
- Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)
- Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)
- Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)

MÉXICO

- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

EUA

- Massachusetts Insurance Federation Inc.
- Ohio Insurance Institute
- Insurance Association of Connecticut
- American Property Casualty Insurance Association

PORTO RICO

- Porto Rico Association of Insurance Companies
- Porto Rico's Chamber of Commerce

TURQUÍA

- Insurance Association of Turkey - TSB
- Istanbul Ticaret Odasi (Cámara de Comercio de Estambul)

ITÁLIA

- Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici

ALEMANHA

- Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)
- Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)



As principais Associações empresariais e setoriais, Fundações, Câmaras de Comércio, e outras organizações sem fins lucrativos através das quais o Grupo MAPFRE realiza sua atividade institucional são as seguintes:

- 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

A despesa correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de aproximadamente 3,09 milhões de euros em 2020, dentre as quais vale destacar, de acordo com o valor das contribuições: European CFO Forum (contribuição: 122.000 euros), The Geneva Association (92.601 euros) e Institute of International Finance – IFRIC (35.944 euros).

O total das contribuições concedidas às Câmaras de Comércio nos diferentes países eleva-se a 259.886 euros.



3,09 M€
DESPESA
CORRESPONDENTE A
CONTRIBUIÇÕES

4.2. PROTEGENDO O CLIENTE

Nota 6 – Produtos e serviços sociais

Produtos de alto teor social: Produtos com coberturas básicas (falecimentos, lares, vida etc.) adaptados a necessidades locais bem específicas

e com prêmios reduzidos que ajudam a prevenir e cobrir riscos pessoais de vários grupos, e que incentivam a cultura do seguro.

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE O TOTAL DE PRÊMIOS	% SOBRE O TOTAL DO RAMO	NUMERO DE BENEFICIÁRIOS
AREA TERRITORIAL Ibéria					
Espanha	Hospitalização e saúde	Salud Elección: seguro de assistência à saúde que garante a assistência primária e testes diagnósticos básicos em unidades de saúde com convênio. Para os demais atendimentos médicos que o segurado necessitar, são oferecidos preços com descontos em clínicas recomendadas em relação ao custo como paciente particular.	0,05	0,05	1.716,00
		Você escolhe: Seguro de assistência extra-hospitalar em prontuário providenciado, com copagamento. Com prêmios muito competitivos, destina-se a um público jovem que pretende contratar o seu primeiro seguro de saúde a um preço acessível.	0,01	0,01	372
	Outras atividades	Falecimentos Essencial: Produto de falecimentos SUD, com base em uma taxa natural adaptada aos clientes que desejam manter seu seguro de morte, mas enfrentam dificuldades econômicas.	3,00	3,00	246.573
	Vida poupança	BK misto sustentável: Plano de pensões de rendimento variável misto. Investindo em renda variável mundial com estes mínimos e máximos: mínimo de 50 % do seu patrimônio e até um máximo de 7 5 % do seu patrimônio. O resto da exposição do fundo de aposentadoria pode ser feito em ativos de renda fixa global, tesouraria, depósitos ou derivados. O investimento deve ser realizado diretamente nesses ativos ou através de investimentos em instrumentos financeiros derivados cujo subjacente seja um dos ativos referidos no parágrafo anterior. No que diz respeito ao rendimento variável, serão investidos em ações de empresas pertencentes a um dos principais índices de sustentabilidade do mercado ou que tenham uma avaliação relevante em critérios ASG por parte de um dos principais fornecedores do mercado. No que diz respeito à renda fixa, será investido em dívida pública de países da OCDE ou de entidades supranacionais, favorecendo o investimento em obrigações com critérios ASG.	4,60	4,60	399

Microseguro vinculado a microcrédito. BANKIA MAPFRE VIDA. Esse é um seguro de vida de risco temporário de prêmio único que garante o cancelamento do microcrédito vinculado, com o limite de capital segurado do seguro de acordo com as condições contidas na apólice. Esse microseguro tem um forte caráter social, pois o principal objetivo será a proteção dos interesses dos empreendedores sem recursos suficientes.

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE O TOTAL DE PRÊMIOS	% SOBRE O TOTAL DO RAMO	NUMERO DE BENEFICIÁRIOS
AREA TERRITORIAL LATAM					
Brasil	Microseguro	Microseguro residencial: um seguro de inclusão social, dado o baixo valor do prêmio e as coberturas oferecidas, que dão suporte ao segurado em caso de imprevisto.	0,43	100,00	248.958
		Programa Conta protegida por telefone: proteção em situações vulneráveis. Um seguro de proteção financeira com coberturas para o pagamento de faturas de telefone em caso de desemprego, invalidez, etc. de forma que protege os clientes em situações vulneráveis.	0,02	0,14	45.623
	Vida	Programa Crediamigo de Microcrédito: destinado a promover o crescimento econômico e com coberturas para falecimento e assistência funerária, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a capitalização.	0,11	0,72	211.788
		Vida protegida e premiada: microseguro que combina a proteção do segurado com sorteios mensais. Comercializado pela MAPFRE e em associação com as Casas Bahia.	0,59	3,89	727.026
		Agroamigo: produto que promove o crescimento econômico e está destinado a microempreendedores dos setores informal ou formal da economia nas zonas rurais.	0,02	0,11	45.820
		Proteção Financeira: produtos de proteção ao crédito para pessoas de baixa renda garantem o pagamento de dívidas na compra de bens de consumo.	0,54	3,56	687.579
		Microseguro de pessoas: seguro que protege os clientes que vão à Agência de Banco Correspondente para contrair empréstimos ou realizar o pagamento de contas.	0,05	0,33	14.897
	Outras atividades	Seguro de educação: protege necessidades básicas e essenciais da população. Seguro destinado à proteção do estudante enquanto estiver sob responsabilidade da escola e coberturas destinadas ao responsável financeiro do aluno.	0,51	3,39	1.390.931
Colômbia	Acidentes	Seguro de acidentes pessoais com cobertura de câncer: proteção do segurado que adquira o seguro, em caso de primeiro diagnóstico de câncer ou morte acidental.	0,10	3,00	20.290
		Acidentes pessoais com cobertura de doenças graves: proteção do segurado em caso de primeiro diagnóstico de doenças graves, como Alzheimer, Parkinson, paralisia, insuficiência renal crônica, câncer, infarto, entre outras. Além disso, abrange o transplante de órgãos por acidente ou doença, 50 % de adiantamento por diagnóstico de câncer in situ e morte acidental.	0,10	3,00	8.695

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE O TOTAL DE PRÊMIOS	% SOBRE O TOTAL DO RAMO	NUMERO DE BENEFICIÁRIOS
República Dominicana	Hospitalização e saúde	Programa de suporte para empresários e PMEs clientes de cartão de crédito do Banco BHD León: conjunto de serviços ou de assistência ao negócio do segurado, dentro dos quais se encontram serviços de encanamento, eletricidade, serralheria, assistência jurídica.	0,36	0,36	208
		Cobertura de câncer masculino para clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: que garante a entrega do capital contratado ao segurado em caso de primeiro diagnóstico de câncer de próstata.	1,61	17,89	31.051
		Assistências que são concedidas ao segurado por ter o cartão de crédito Mujer del Banco BHD León: assistência residencial, em circulação e legal, emergências médicas em viagens nacionais e internacionais e assistente pessoal.	0,90	9,99	29.279
		Cobertura do seguro de educação por morte: Em virtude do falecimento ou invalidez total e permanente do segurado, a companhia pagará a soma segurada acordada ao centro educacional que certifique a matrícula dos filhos do segurado.	0,32	3,54	7.009
México	Vida poupança	Meu futuro com você: produto dirigido a familiares ou responsáveis de pessoas com deficiência. Em caso de morte, o montante garantido é entregue aos beneficiários e, durante o prazo de pagamento dos prêmios, o benefício dos serviços de cuidados de saúde (assistências) é prestado sem qualquer custo.	ND	ND	ND
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL					
Filipinas	Acidentes	SOS Care Protect: Um seguro em colaboração com Aldeias Infantis SOS, com prêmios muito reduzidos, que oferece cobertura ilimitada de consultas médicas por telefone para um máximo de quatro dependentes. Além disso, inclui o reembolso por acidente pessoal, hospitalização acidental e coração para ter um impacto social, melhorando a vida dos órfãos sob o cuidado de aldeias SOS para crianças.	0,06	1,80	7.455

4.4. DESENVOLVENDO OS FUNCIONÁRIOS

Nota 7 – Altas e Afastamentos de 2020 e demissões por nível de cargo

ADMISSÕES E BAIXAS

Admissões justificadas	2020	2019	Baixas justificadas	2020	2019
Fusão ou aquisição	679	66	Alienações	–	143
Captação externa	2.464	4.247	Voluntárias	1.703	2.708
Retorno de licença	6	132	Demissões por justa causa	1.813	2.385
Retorno do exterior	79	6	Licenças	101	153
Contratação temporária	322	437	Aposentadorias	102	103
			Aposentadorias antecipadas	17	7
			Falecimentos	27	13
			Invalidez	36	28
			Término de contrato temporário	344	412

DEMISSÕES POR NÍVEL DE CARGO, SEXO E IDADE EM 2020

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GERAÇÃO X			GERAÇÃO Y			GERAÇÃO Z		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
DIRETORIA	2	—	2	19	4	23	23	17	40	2	4	6	—	—	—
CHEFES E GERENTES	2	—	2	18	10	28	24	30	54	19	13	32	—	—	—
TÉCNICOS	5	—	5	105	38	143	133	139	272	119	120	239	23	14	37
ADMINISTRATIVOS	4	5	9	29	51	80	75	153	228	151	261	412	84	117	201
TOTAL	13	5	18	171	103	274	255	339	594	291	398	689	107	131	238

NOVAS ADMISSÕES (ALTAS)

DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL	NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		TOTAL
		HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	
AREAS CORPORATIVAS /SERVIÇOS CENTRAIS	DIRETORIA											
	CHEFES E GERENTES								1	1	1	3
	TÉCNICOS			1		4	5	14	9			33
	ADMINISTRATIVOS							1	1		2	5
IBÉRIA	DIRETORIA							1				1
	CHEFES E GERENTES						2					2
	TÉCNICOS			25	32	83	117	137	176	43	49	662
	ADMINISTRATIVOS			3		7	39	30	117	19	43	258
LATAM	DIRETORIA					2	4	2				8
	CHEFES E GERENTES			0	1	3	3	5	3	1		16
	TÉCNICOS			1	3	16	18	81	78	46	40	283
	ADMINISTRATIVOS			2	0	23	12	113	62	86	99	397
INTERNACIONAL	DIRETORIA					4		3	1			8
	CHEFES E GERENTES			1	1	8	4	6	2			22
	TÉCNICOS			16	3	34	25	57	54	26	33	248
	ADMINISTRATIVOS		1	5	14	26	39	44	100	62	102	393
RESSEGURO	DIRETORIA											
	CHEFES E GERENTES											
	TÉCNICOS					1	2	7	4	2		16
	ADMINISTRATIVOS										1	1
TOTAL		0	1	54	54	211	271	501	608	286	370	2.356

Todo o quadro de funcionários representado, exceto Brasil, Turquia e Indonésia (SEGUROS) e a empresa da República Dominicana (MAPFRE Salud ARS)

ROTATIVIDADE TOTAL

DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL	NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		TOTAL
		HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	
AREAS CORPORATIVAS /SERVIÇOS CENTRAIS	DIRETORIA			7,1 %	9,1 %	4,9 %						4,7 %
	CHEFES E GERENTES			12,5 %			3,7 %	8,3 %				3,1 %
	TÉCNICOS	50,0 %		3,0 %	2,0 %	1,7 %	0,9 %	6,8 %	9,7 %	11,1 %	20,0 %	3,9 %
	ADMINISTRATIVOS			61,5 %	3,1 %		5,4 %	66,7 %	37,5 %			13,9 %
IBÉRIA	DIRETORIA			2,6 %		1,5 %	3,6 %	25,0 %				2,4 %
	CHEFES E GERENTES			6,2 %	3,9 %	1,4 %	2,4 %	1,8 %	3,2 %			3,1 %
	TÉCNICOS	40,0 %	33,3 %	8,2 %	4,7 %	1,9 %	2,1 %	9,0 %	18,4 %	40,0 %	26,8 %	5,4 %
	DMINISTRATIVOS	100,0 %	66,7 %	6,3 %	5,0 %	5,3 %	3,6 %	15,0 %	10,5 %	36,4 %	46,6 %	8,2 %
LATAM	DIRETORIA	100,0 %		10,1 %	12,0 %	6,7 %	6,7 %	3,8 %	7,4 %			7,6 %
	CHEFES E GERENTES			1,9 %	4,3 %	4,9 %	6,1 %	15,2 %	11,3 %	16,7 %		8,5 %
	TÉCNICOS	33,3 %		10,1 %	9,9 %	10,4 %	13,8 %	13,0 %	13,5 %	18,0 %	12,8 %	13,0 %
	DMINISTRATIVOS	11,1 %		10,1 %	14,9 %	14,6 %	6,7 %	21,1 %	25,2 %	29,1 %	32,9 %	19,2 %
INTERNACIONAL	DIRETORIA	100,0 %	100,0 %	13,9 %	5,6 %	12,7 %	10,7 %	17,9 %	7,1 %			13,8 %
	CHEFES E GERENTES		125,0 %	8,8 %	17,0 %	15,7 %	13,9 %	12,8 %	21,2 %	100,0 %		15,5 %
	TÉCNICOS	64,7 %	37,0 %	12,4 %	11,9 %	13,8 %	9,4 %	17,7 %	18,2 %	30,9 %	16,4 %	15,3 %
	DMINISTRATIVOS	37,5 %	35,5 %	18,3 %	18,2 %	13,4 %	18,5 %	30,0 %	32,0 %	64,0 %	44,7 %	28,6 %
RESSEGURO	DIRETORIA											
	CHEFES E GERENTES			20,0 %								2,7 %
	TÉCNICOS			8,0 %		3,1 %	6,1 %	100,0 %	100,0 %		33,3 %	11,7 %
	DMINISTRATIVOS				12,5 %		5,6 %					1,4 %
TOTAL		48,6 %	38,6 %	8,5 %	8,8 %	6,2 %	6,3 %	15,7 %	17,5 %	33,6 %	29,7 %	12,0 %

Todo o quadro de funcionários representado, exceto Brasil, Turquia e Indonésia (SEGUROS) e a empresa da República Dominicana (MAPFRE Salud ARS)

ROTATIVIDADE VOLUNTÁRIA

DISTRIBUCIÓN ORGANIZACIONAL	NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		TOTAL
		HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	
AREAS CORPORATIVAS/ SERVIÇOS CENTRAIS	DIRETORIA			1,4 %								0,5 %
	CHEFES E GERENTES						3,7 %	– %				1,0 %
	TÉCNICOS					0,9 %		3,8 %	3,5 %	11,1 %	10,0 %	1,5 %
	ADMINISTRATIVOS											– %
IBÉRIA	DIRETORIA					0,8 %						0,3 %
	CHEFES E GERENTES			0,8 %		0,6 %	0,5 %	3,6 %				0,7 %
	TÉCNICOS			0,4 %	0,3 %	0,7 %	0,7 %	5,6 %	5,9%	15,6 %	10,7 %	1,5 %
	ADMINISTRATIVOS			0,4 %		1,8 %	0,5 %	3,8 %	1,4 %	3,0 %	13,8 %	1,3 %
LATAM	DIRETORIA			2,9 %		1,0 %	0,8 %	3,8 %				1,4 %
	CHEFES E GERENTES					1,6 %	2,3 %	7,1 %	6,7 %	16,7 %		3,8 %
	TÉCNICOS			0,8 %	3,7 %	4,0 %	6,1 %	7,2 %	7,1 %	10,6 %	8,1 %	6,5 %
	ADMINISTRATIVOS					4,1 %	1,3 %	7,5 %	8,4 %	9,1 %	9,6 %	5,8 %
INTERNACIONAL	DIRETORIA			1,3 %	2,8 %	5,9 %	2,7 %	14,3 %				4,2 %
	CHEFES E GERENTES			1,3 %	3,0 %	8,1 %	5,2 %	7,3 %	17,6 %	100,0 %		7,0 %
	TÉCNICOS	5,9 %		4,0 %	4,0 %	7,1 %	6,0 %	12,1 %	12,7 %	25,8 %	13,9 %	9,0 %
	ADMINISTRATIVOS	12,5 %	9,7 %	6,1 %	6,8%	5,2%	8,4 %	17,8 %	20,0 %	34,8 %	30,0 %	15,7 %
RESSEGURO	DIRETORIA											– %
	CHEFES E GERENTES											– %
	TÉCNICOS			4,0 %		1,5 %	1,5 %	100,0 %	133,3 %		16,7 %	5,6 %
	ADMINISTRATIVOS											– %
TOTAL		2,8 %	3,6 %	1,0 %	2,0 %	2,5 %	2,3 %	8,3 %	8,0 %	16,6 %	14,7 %	5,0 %
Todo o quadro de funcionários representado, exceto Brasil, Turquia e Indonésia (SEGUROS) e a empresa da República Dominicana (MAPFRE Salud ARS).												

Nota 8 – Informações sobre remuneração

Remunerações médias e sua evolução, desagregados por sexo, idade e classificação profissional::

REMUNERAÇÕES MÉDIAS DA ESPANHA (VALORES EM EUROS)

IDADE E NÍVEL CARGO	2020		MÉDIA RETRIBUIÇÃO FIXA	
	Nº PESSOAS			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
VETERANOS				
DIRETORIA	3		131.296	
CHEFES E GERENTES				
TÉCNICOS	5	3	110.437	43.843
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO		1		*
BABY BOOMERS				
DIRETORIA	231	39	135.767	105.877
CHEFES E GERENTES	359	125	60.842	55.926
TÉCNICOS	991	588	49.008	40.855
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	223	286	37.006	34.780
GERAÇÃO X				
DIRETORIA	215	97	99.168	90.496
CHEFES E GERENTES	549	392	46.766	44.399
TÉCNICOS	1.739	1.981	38.684	34.369
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	269	1.092	30.249	29.055
GERAÇÃO Y				
DIRETORIA	19	7	79.943	74.443
CHEFES E GERENTES	83	64	38.045	36.645
TÉCNICOS	552	583	30.288	29.006
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	123	487	22.178	22.055
GERAÇÃO Z				
CHEFES E GERENTES	1	2	*	*
TÉCNICOS	54	67	21.645	21.722
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	37	65	18.453	18.151

IDADE E NÍVEL CARGO	2019		MÉDIA RETRIBUIÇÃO FIXA	
	Nº PESSOAS			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
VETERANOS				
DIRETORIA	3		129.996	
CHEFES E GERENTES				
TÉCNICOS	8	4	91.272	48.050
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	4	3	41.103	29.791
BABY BOOMERS				
DIRETORIA	233	39	135.534	105.060
CHEFES E GERENTES	397	126	61.266	55.262
TÉCNICOS	1.033	590	48.908	41.356
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	245	296	36.885	34.420
GERAÇÃO X				
DIRETORIA	209	94	100.534	89.744
CHEFES E GERENTES	545	365	47.509	44.912
TÉCNICOS	1.692	1.917	38.598	34.418
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	280	1.109	29.568	28.771
GERAÇÃO Y				
DIRECCIÓN	15	5	81.310	73.378
JEFES Y MANDOS	56	51	44.970	37.513
TÉCNICOS	471	490	31.097	29.742
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	122	479	21.557	21.304
GERAÇÃO Z				
TÉCNICOS	34	39	21.943	22.388
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	31	47	17.598	17.527

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DO CARGO E GÊNERO: VALORES EM MOEDA LOCAL

PAÍS	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	mulheres	Homens	mulheres	Homens	mulheres
ALEMANHA SEGUROS	91.512	72.794	50.933	44.226	31.685	31.998
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	4.804.312	1.515.568	1.428.861	1.082.802	714.136	682.490
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	4.286.730	3.632.719	835.996	759.510	568.069	590.598
ARGENTINA SEGUROS	2.504.433	2.786.856	1.301.984	1.293.258	877.003	1.028.444
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	329.882		57.748	68.000		65.534
BAHREIN ASSISTÊNCIA	13.440	*	*		5.394	*
BRASIL ASSISTÊNCIA	650.278	465.419	56.409	58.316	22.403	25.881
BRASIL SEGUROS	206.394	188.720	73.680	64.810	22.387	20.824
CANADÁ ASSISTÊNCIA		*	*		33.540	31.878
CHILE ASSISTÊNCIA	105.043.424	113.931.416	14.031.588	16.626.206	9.618.143	8.890.149
CHILE SEGUROS	50.577.458	42.709.266	19.935.512	20.030.842	9.876.459	11.467.286
CHINA ASSISTÊNCIA	847.231	818.472	124.844	122.483	57.019	54.293
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	386.112.170	319.748.100	45.948.049	56.805.139	22.669.288	21.541.262
COLÔMBIA SEGUROS	108.471.619	98.801.255	38.418.185	35.205.202	19.328.626	21.301.573
COSTA RICA SEGUROS	24.990.553	21.780.909	8.305.677	6.572.262	*	4.716.000
EQUADOR ASSISTÊNCIA	91.247	79.080	9.716	9.760	6.350	6.329
EQUADOR SEGUROS	43.548	28.091	11.947	13.654	9.404	9.461
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA	51.935	10.200	7.460	8.097	*	4.786
EL SALVADOR SEGUROS	45.253	45.126	15.664	16.855	9.005	9.128
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA	933.491			*		*
ESPANHA	72.117	55.405	40.191	34.328	30.368	27.770
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	245.385	184.981	43.053	39.184	41.531	38.182
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	137.145	115.137	78.148	68.499	38.521	41.138
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	2.583.391	1.798.318	366.681	303.271	*	297.830
FILIPINAS SEGUROS	1.578.737	1.846.740	610.515	667.197	359.681	358.599
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	72.252	73.338	25.824	25.733	16.404	13.250
GUATEMALA ASSISTÊNCIA	434.233		89.333	80.570	46.081	45.251

PAÍS	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	mulheres	Homens	mulheres	Homens	mulheres
GUATEMALA SEGUROS	399.020	297.785	128.338	98.274	55.508	57.326
HONDURAS ASSISTÊNCIA	*	952.994	140.621	*	112.182	125.594
HONDURAS SEGUROS	1.095.986	874.066	327.468	292.754	205.439	209.129
HUNGRIA ASSISTÊNCIA	*	*		*	*	*
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA	707.337.293	*	*		56.780.570	60.338.138
INDONÉSIA SEGUROS	340.718.000	481.532.434	82.457.141	82.478.068	59.206.000	63.038.686
IRLANDA ASSISTÊNCIA	161.214	99.025	36.963	35.259	24.019	23.645
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	141.617	111.325	27.446	27.646	21.996	21.408
ITÁLIA SEGUROS	66.072	57.255	42.528	40.702	27.169	29.229
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	63.386	32.319	8.830	8.248	6.402	6.793
MALTA ASSISTÊNCIA	75.491	22.314	*		14.458	14.930
MALTA SEGUROS	67.545	50.286	29.078	24.062	16.794	17.352
MÉXICO ASSISTÊNCIA	1.512.912	1.018.536	152.063	160.172	75.723	75.315
MÉXICO SEGUROS	972.912	727.540	294.614	330.756	147.570	200.225
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	1.012.368	*	205.862	*	*	124.128
NICARÁGUA SEGUROS	1.009.650	1.360.454	321.535	270.025	176.556	181.800
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	93.236	80.574	17.989	15.642	9.851	10.205
PANAMÁ SEGUROS	74.831	49.895	19.199	16.140	11.309	11.248
PARAGUAI ASSISTÊNCIA			*			
PARAGUAI SEGUROS	184.522.435	155.575.467	61.039.576	62.315.265	37.053.100	43.185.786
PERU SEGUROS	185.089	96.213	54.523	40.390	21.583	27.694
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	109.671	78.991	17.486	18.848	15.589	14.091
PORTUGAL SEGUROS	49.775	39.854	24.600	22.740	18.178	17.886
PORTO RICO SEGUROS	95.259	68.966	40.605	37.170	21.634	23.323
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	123.363	279.363	23.216	21.194	18.011	18.484
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA	685.418	3.290.971	504.429	345.131	271.683	246.643
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	2.343.799	1.639.571	785.574	649.427	355.278	360.443
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	124.794	67.979	13.306	17.043	10.371	10.051

PAÍS	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	mulheres	Homens	mulheres	Homens	mulheres
TURQUIA ASSISTÊNCIA	344.895	525.784	68.395	87.728	46.858	43.174
TURQUIA SEGUROS	311.251	258.758	113.479	109.289	55.102	58.320
URUGUAI ASSISTÊNCIA	5.115.421	2.068.674	516.304	578.013	445.486	336.159
URUGUAI SEGUROS	3.143.973	2.761.109	1.946.728	1.551.808	1.140.550	1.215.505
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	285.622.387	231.234.136	47.876.708	39.278.012	31.380.578	30.901.728
VENEZUELA SEGUROS	222.256.716	186.419.964	90.522.479	90.691.926	72.429.340	78.604.345

Os países apresentados na tabela correspondem a 99% do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e da MAPFRE Salud ARS.
* 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.

REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS CONSELHEIROS E DIRETORES, INCLUINDO A RETRIBUIÇÃO VARIÁVEL, DIETAS, INDENIZAÇÕES, PAGAMENTO DE SISTEMAS DE PREVISÃO DE ECONOMIA A LONGO PRAZO, POR GÊNERO.EXECUTIVOS NA ESPANHA POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA: VALORES EM EUROS

IDADE	2020*			
	Nº DE PESSOAS		RETRIBUIÇÃO MÉDIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
VETERANOS				
VETERANOS	3		158.624	
BABY BOOMERS	226	39	215.243	167.455
GERAÇÃO X	215	97	156.972	138.507
GERAÇÃO Y	19	7	102.154	95.968

*Este quadro inclui a informação relativa aos principais diretores do Grupo no âmbito mundial com sede na Espanha. Inclui todas as pessoas com nível gerencial, excluindo os diretores da MAPFRE S.A. cujas informações são apresentadas no Relatório Anual sobre Remuneração dos Administradores das Sociedades Anónimas, publicado no site corporativo www.mapfre.com e na [Nota 6.25 das Contas Anuais Consolidadas](#).

EXECUTIVOS POR GÊNERO E PAÍS: VALORES EM MOEDA LOCAL

2020 *				
PAÍSES	Homens	Média retribuição homens	Mulheres	Média retribuição mulheres
ALEMANHA SEGUROS	8	185.950	1	*
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	5	4.804.312		
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	4	3.222.090	5	2.589.678
ARGENTINA SEGUROS	24	4.397.902	14	5.443.595
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	1	*		
BRASIL ASSISTÊNCIA	8	538.674	1	*
BRASIL SEGUROS	50	518.014	26	486.080
CANADÁ ASSISTÊNCIA			2	*
CHILE ASSISTÊNCIA	6	76.748.747	1	*
CHILE SEGUROS	21	79.997.656	9	91.701.464
CHINA ASSISTÊNCIA	3	687.307	3	575.820
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	4	321.402.000	3	175.816.000
COLÔMBIA SEGUROS	10	300.853.620	11	253.764.086
COSTA RICA SEGUROS	2	*	5	29.780.351
EQUADOR ASSISTÊNCIA	3	76.533	1	*
EQUADOR SEGUROS	2	*	4	86.079
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA	3	45.935		
EL SALVADOR SEGUROS	8	69.890	4	87.955
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA	2	*		
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	10	158.938	3	115.179
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	58	304.586	39	228.035
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	3	2.583.391	4	1.798.318
FILIPINAS SEGUROS	5	4.402.048	12	3.659.013
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	3	72.252	1	*
GUATEMALA ASSISTÊNCIA	3	434.233		
GUATEMALA SEGUROS	6	1.082.213	2	*
HONDURAS ASSISTÊNCIA	2	*	1	*

2020 *				
PAÍSES	Homens	Média retribuição homens	Mulheres	Média retribuição mulheres
HONDURAS SEGUROS	5	1.790.925	8	1.424.738
HUNGRIA ASSISTÊNCIA	1	*		
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA	2	*		
INDONÉSIA SEGUROS	31	621.826.645	21	1.036.117.464
IRLANDA ASSISTÊNCIA	3	101.952	1	*
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	6	93.218	2	*
ITÁLIA SEGUROS	3	202.013	3	134.045
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	5	40.215	1	*
MALTA ASSISTÊNCIA	2	*		
MALTA SEGUROS	16	104.518	7	99.967
MÉXICO ASSISTÊNCIA	10	1.236.470	5	742.280
MÉXICO SEGUROS	33	3.015.364	15	2.047.170
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	2	*	2	*
NICARÁGUA SEGUROS	3	2.426.455	6	3.332.410
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	1	*	2	*
PANAMÁ SEGUROS	15	163.722	16	96.673
PARAGUAI SEGUROS	9	354.606.889	9	257.723.889
PERU SEGUROS	60	409.039	17	228.673
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	3	67.821	3	48.134
PORTUGAL SEGUROS	13	109.325	4	89.331
PORTO RICO SEGUROS	25	192.064	18	129.315
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	9	67.813	4	67.500
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA			4	2.580.204
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	12	5.070.511	6	4.501.512
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	4	104.582	6	46.100
TURQUIA ASSISTÊNCIA	8	238.910	7	400.536
TURQUIA SEGUROS	30	555.422	29	426.524

2020 *				
PAÍSES	Homens	Média retribuição homens	Mulheres	Média retribuição mulheres
URUGUAI ASSISTÊNCIA	3	4.096.227	1	*
URUGUAI SEGUROS	5	5.897.616	1	*
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	3	204.984.533	1	*
VENEZUELA SEGUROS	14	412.163.597	8	419.338.080

* 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.

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS E POR GERAÇÃO: VALORES EM MOEDA LOCAL

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
ALEMANHA SEGUROS	*	49.398	48.320	42.286	26.754
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA		*	2.394.725	1.063.700	579.714
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	*	1.607.337	1.463.823	654.796	582.663
ARGENTINA SEGUROS	1.341.100	1.700.828	1.642.696	1.318.447	881.383
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	*	*	114.372	75.634	49.777
BAHREIN ASSISTÊNCIA			14.942	5.370	*
BRASIL ASSISTÊNCIA	*	152.257	156.613	55.684	25.077
BRASIL SEGUROS	93.464	96.161	96.648	59.243	27.722
CANADÁ ASSISTÊNCIA		32.986	66.880	32.500	32.760
CHILE ASSISTÊNCIA	*	34.968.454	15.129.536	12.421.986	9.954.982
CHILE SEGUROS		32.337.530	26.572.341	20.608.938	14.430.713
CHINA ASSISTÊNCIA			288.667	112.713	52.374
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA		84.444.587	67.978.317	32.656.259	35.464.733
COLÔMBIA SEGUROS	*	78.279.808	57.016.745	33.616.946	20.646.864
COSTA RICA SEGUROS		*	20.057.380	9.125.009	6.561.417
EQUADOR ASSISTÊNCIA		4.944	14.917	8.687	6.618
EQUADOR SEGUROS		29.962	22.265	13.282	9.308
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA			19.876	9.057	5.386
EL SALVADOR SEGUROS		28.969	30.352	13.115	7.508

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA			232.824	*	
ESPANHA	92.178	54.579	39.217	28.489	20.187
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	52.614	69.376	63.836	50.317	33.594
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	67.135	85.975	80.911	60.036	41.335
FILIPINAS ASSISTÊNCIA			1.440.330	362.313	215.325
FILIPINAS SEGUROS		1.152.985	1.374.843	601.776	315.775
GRÉCIA ASSISTÊNCIA		18.244	20.201	15.199	*
GUATEMALA ASSISTÊNCIA			*	89.217	52.915
GUATEMALA SEGUROS		317.225	265.792	103.283	52.628
HONDURAS ASSISTÊNCIA		*	297.492	182.154	100.144
HONDURAS SEGUROS		621.767	614.925	274.181	214.020
HUNGRIA ASSISTÊNCIA			9.773.280	6.960.000	
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA			*	81.050.018	58.036.911
INDONÉSIA SEGUROS		484.383.920	173.673.660	94.264.552	61.136.600
IRLANDA ASSISTÊNCIA		49.266	32.720	30.597	22.106
ITÁLIA ASSISTÊNCIA		46.761	30.939	24.188	20.564
ITÁLIA SEGUROS		39.930	38.005	34.055	30.667
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA			18.946	12.278	5.829
MALTA ASSISTÊNCIA		15.909	18.012	22.139	14.905
MALTA SEGUROS	*	51.202	40.658	27.960	20.410
MÉXICO ASSISTÊNCIA		115.528	341.478	178.020	100.681
MÉXICO SEGUROS	*	857.805	492.912	326.500	231.887
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA		*	539.049	217.459	146.534
NICARÁGUA SEGUROS		994.618	802.462	339.790	176.773
PANAMÁ ASSISTÊNCIA		*	24.081	14.376	9.531
PANAMÁ SEGUROS	*	50.261	34.903	19.979	12.119
PARAGUAI ASSISTÊNCIA				*	
PARAGUAI SEGUROS		*	167.204.593	73.394.777	40.400.957
PERU SEGUROS	59.563	86.254	72.973	41.031	26.713
PORTUGAL ASSISTÊNCIA		22.882	24.580	13.733	*

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
PORTUGAL SEGUROS	*	35.271	26.387	20.639	15.875
PORTO RICO SEGUROS	49.503	55.125	43.115	31.753	23.505
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	20.193	32.503	32.193	23.768	18.015
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA		1.923.674	646.017	364.202	272.212
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		1.659.860	1.374.905	609.629	420.353
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA		96.138	22.258	12.196	
TURQUIA ASSISTÊNCIA	*	229.832	108.547	59.135	45.016
TURQUIA SEGUROS		278.028	172.045	102.986	69.277
URUGUAI ASSISTÊNCIA			1.625.756	504.063	251.146
URUGUAI SEGUROS		3.258.460	2.094.437	1.518.728	879.065
VENEZUELA ASSISTÊNCIA		*	50.381.645	60.725.764	33.086.000
VENEZUELA SEGUROS	121.455.072	155.972.703	139.037.026	98.749.871	82.849.033

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.

INDICADORES DE PRÁTICAS DE TRABALHO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO

	DIRETORIA	CHEFES E GERENTES		TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
PAÍS	(Apenas retribuição fixa)	(Apenas retribuição fixa)	(Retribuição fixa + Retribuição variável)	(Apenas retribuição fixa)
ALEMANHA SEGUROS	1,120	0,900	0,870	0,850
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA		0,781	0,782	0,856
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	0,804	0,980	0,971	0,986
ARGENTINA SEGUROS	1,171	0,938	0,937	1,014
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA		0,830	0,757	1,087
BAHREIN ASSISTÊNCIA		1,845	2,162	0,797
BRASIL ASSISTÊNCIA		1,060	1,025	0,728
BRASIL SEGUROS	0,953	0,986	0,938	0,724
CANADÁ ASSISTÊNCIA				0,875
CHILE ASSISTÊNCIA	2,094	0,609	0,574	0,940
CHILE SEGUROS	1,107	1,007	1,019	0,928

	DIRETORIA	CHEFES E GERENTES		TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
PAÍS	(Apenas retribuição fixa)	(Apenas retribuição fixa)	(Retribuição fixa + Retribuição variável)	(Apenas retribuição fixa)
CHINA ASSISTÊNCIA	1,035	1,206	1,137	0,775
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	0,655	1,959	2,050	1,037
COLÔMBIA SEGUROS	0,894	0,939	0,986	0,864
COSTA RICA SEGUROS	0,651	1,282	1,244	0,792
EQUADOR ASSISTÊNCIA	0,770	1,289	1,474	0,972
EQUADOR SEGUROS	0,790	0,825	0,755	1,047
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA		1,533	2,121	1,021
EL SALVADOR SEGUROS	1,229	1,093	1,087	0,917
ESPAÑA	0,836	0,899	0,824	0,826
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	0,796	0,950	0,917	0,859
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	0,879	0,927	0,921	0,816
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	0,696	0,704	0,678	1,065
FILIPINAS SEGUROS	0,853	1,048	1,034	0,928
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	1,015	0,968	0,981	0,870
GUATEMALA ASSISTÊNCIA				0,863
GUATEMALA SEGUROS	0,873	0,951	0,953	0,837
HONDURAS ASSISTÊNCIA	2,040	1,181	1,134	1,041
HONDURAS SEGUROS	0,867	0,731	0,724	0,941
HUNGRIA ASSISTÊNCIA		0,546	0,531	1,587
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA		0,635	0,576	1,020
INDONÉSIA SEGUROS	1,098	1,244	1,262	0,981
IRLANDA ASSISTÊNCIA	0,638	0,676	0,575	0,974
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	0,781	0,735	0,632	0,924
ITÁLIA SEGUROS	0,720	0,901	0,871	0,940
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	0,437	0,636	0,584	1,013
MALTA ASSISTÊNCIA		0,811	0,780	0,910
MALTA SEGUROS	1,008	0,806	0,803	0,850
MÉXICO ASSISTÊNCIA	0,661	0,982	0,991	0,962
MÉXICO SEGUROS	0,737	0,915	0,912	1,100

	DIRETORIA	CHEFES E GERENTES		TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
PAÍS	(Apenas retribuição fixa)	(Apenas retribuição fixa)	(Retribuição fixa + Retribuição variável)	(Apenas retribuição fixa)
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	2,953			0,787
NICARÁGUA SEGUROS	0,974	1,025	1,019	0,843
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	0,860	0,826	0,863	0,986
PANAMÁ SEGUROS	0,686	0,783	0,775	0,883
PARAGUAI SEGUROS	0,642	0,951	0,915	1,047
PERÚ SEGUROS	0,682	0,861	0,853	0,915
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	0,671	0,643	0,503	0,889
PORTUGAL SEGUROS	1,183	0,903	0,786	0,880
PORTO RICO SEGUROS	0,801	0,858	0,839	0,886
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	1,208	0,740	0,749	0,918
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA		0,734	0,816	0,893
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	0,942	0,794	0,828	0,887
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	0,441	1,233	1,210	1,108
TURQUIA ASSISTÊNCIA	1,411	1,080	1,073	0,961
TURQUIA SEGUROS	0,825	1,022	1,024	0,961
URUGUAI ASSISTÊNCIA	0,349	0,617	0,570	0,605
URUGUAI SEGUROS	0,854	1,015	1,014	0,775
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	0,764	0,925	0,866	0,879
VENEZUELA SEGUROS	1,017	0,952	0,941	1,007

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.

Índice do salário da categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local

A MAPFRE aplica o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação a todo processo de seleção, promoção e mobilidade, sendo as aptidões, os méritos, o valor e a capacidade pessoal e profissional dos candidatos, os critérios a serem levados em consideração para fazer a escolha objetivamente.

Na MAPFRE, o índice salarial da categoria inicial padrão é estabelecido por nível e a natureza da função a ser desenvolvida e não distingue por gênero.

Normalmente, a taxa da categoria inicial padrão é determinada por um Convênio Coletivo (setorial ou de empresa). Com caráter geral, naqueles países onde existe um salário mínimo local, a retribuição de entrada da MAPFRE é superior. Por exemplo, na Espanha, sede do Grupo, a relação é de 1,27.

Índice de compensação anual em total

Essa taxa é calculada para os funcionários da territorial Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre a compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e a média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. O valor resultante é considerado cabível levando em consideração a estrutura atual do quadro de funcionários.

Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 20,51. A unidade territorial da Ibéria, na Espanha, representa 29,17 % do quadro de funcionários do Grupo.

Índice do aumento percentual da compensação anual em total

O índice do aumento percentual da compensação anual em total na Espanha é de -0,51. A variação da taxa em relação ao aumento da compensação anual corresponde à composição salarial dos perfis incorporados em relação à rotatividade e não a alterações na política de retribuição. Os dados para um modelo homogêneo são 0,80.

Essa taxa é calculada para os funcionários da territorial Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre o aumento da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e o aumento porcentual da média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. A unidade territorial da Ibéria, na Espanha, representa 29,17 % do quadro de funcionários do Grupo.

Nota 9 – Sinistralidade laboral: método de cálculo

Em 2020, foi realizado um trabalho para homogeneizar globalmente os dados de acidentes, cumprindo escrupulosamente o que é indicado no GRI 403.

As fórmulas que foram usadas para calcular esses índices foram:

• **TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA):** representa o número de acidentes com afastamento ocorridos durante a jornada de trabalho para cada milhão de horas trabalhadas.

• **TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TFDO):** representa o número de doenças ocupacionais com afastamento por milhão de horas trabalhadas.

• **TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO):** representa o número de doenças ocupacionais com afastamento para cada cem mil trabalhadores.

• **TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT):** representa o número de acidentes de trabalho com afastamento para cada cem mil trabalhadores.

• **TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP):** Representa o número de dias perdidos por cada 1.000 horas de trabalho.

• **TAXA DE ABSENTEÍSMO NO TRABALHO (TAT):** refere-se 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 foram perdidos a cada 100.

• **ÍNDICE DE FREQUÊNCIA:** Representa o número de acidentes ocorridos por cada milhão de horas trabalhadas.

• **ÍNDICE DE GRAVIDADE:** Representa o número de dias perdidos por cada 1.000 horas de trabalho.

• **MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO:**
• Representa o número de mortes produzidas como resultado de um acidente de trabalho por cada milhão de horas trabalhadas.

• **MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS:**
representa o número de mortes produzidas como resultado de uma doença ocupacional por cada milhão de horas trabalhadas.

5. COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE

Nota 10: Indicadores ambientais

TABELA I. CONTEXTO AMBIENTAL

	UNIDADES	2020	2019	2018
Empregados sob relatório ambiental (Relatório Integrado)*	funcionários %	31.906 94,59	32.256 93,98	33.177 93,75
Funcionários sob certificação de gestão ambiental (ISO 14001)	funcionários %	12.351 36,62	11.759 34,26	11.589 32,75
Funcionários sob certificação de gestão de energia (ISO 50001)	funcionários %	7.405 21,95	6.730 19,61	6.588 18,62
Funcionários sob certificação de emissão de carbono (ISO 14064)	funcionários %	21.922 64,99	16.945 49,37	15.546 43,65
Cobertura do SIGMAYEc3 em relação ao volume de prêmios	%	80,64	64,18	78,30

* Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

TABELA II. CONTROLE DO SIGMAYE

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Diagnóstico e supervisões ambientais	FS9	Uds.	3	20	5
Auditorias ambientais internas	FS9	Uds.	50	50	39
Auditorias ambientais de certificação	FS9	Uds.	30	28	29
Ativos sujeitos a controles ambientais	FS9	%	36,62 %	34,26 %	32,75 %

Conformidade ambiental: em relação às multas ambientais, em 2020, não consta o recebimento de alguma multa que fosse significativa. Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais: 622.102,14 €. O Grupo MAPFRE (na Europa e no Brasil) tem seguros de responsabilidade civil com cobertura específica para a gestão de seus riscos ambientais por poluição (300 mil a 10 milhões de euros) e responsabilidade ambiental (300 mil euros), de acordo com o estabelecido pela legislação estatal.

TABELA III. EMISSÃO DE CARBONO DISCRIMINADA E ACORDO COM O ESCOPO

São indicados os seguintes gases de efeito de estufa: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS, PFCS, SF₆, NF₃, para os três alcances definidos no Protocolo GHG, assim como na Norma ISO 14064. A metodologia de cálculo da emissão de carbono da MAPFRE é realizada por meio de controle financeiro. ara 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.

Emissão de carbono (emissões GEE)	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Alcance 1	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	8.400,45	11.669	10.330
Alcance 2 (market based)	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	11.197,17	14.307	16.215
Alcance 2 (location based)	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	25.037,22	35.601	35.900
Alcance 3	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	22.281,93	33.049	26.435
Total de emissões de GEE (market based)	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	41.879,55	59.025	52.980
Indicadores de emissão de carbono					
Emissões por funcionário	305-4	TmCO ₂ eq/ funcionário	1,31	1,83	1,59
Emissões por prêmios	305-4	TmCO ₂ eq/ prêmios (em milhares de €)	2,07	2,61	2,78

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.
2020: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha. (Em 2020, os dados do escopo 3 não incluem o consumo de papel dos EUA)

TABELA IV. DETALHAMENTO DA EMISSÃO DE CARBONO E CATEGORIAS INCLUÍDAS NOS DIFERENTES ESCOPOS

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Alcance 1		TmCO ₂ eq	8.400,45	11.669,10	10.330
Gás natural	302-1	TmCO ₂ eq m³	2.060,88	3.154	2.604
	302-4		1.072.477,62		1.293.571
	305-1				
Combustíveis para instalações fixas	302-1	TmCO ₂ eq l	1.038,49	793	1.135
	302-4		477.093	292.469	368.709
	305-1				
Gases refrigerantes	302-1	TmCO ₂ eq kg	1.742,74	2.855	1.059
	302-4		1.016,59	1.490	536
	305-1				
Combustíveis em veículos próprios	302-1	TmCO ₂ eq l	3.558,34	4.867	5.532
	302-4		1.475.009,22	2.003.907	2.319.928
	305-2				
Alcance 2		TmCO ₂ eq	11.197	14.307	16.215
Energia elétrica	302-1	GWh	91.44	108,19	113,41
	302-4				
	305-2				
Alcance 3		TmCO ₂ eq	22.281,93	33.048,81	26.435
Viagens de empresa (*) (avião, trem e ônibus)	302-4	TmCO ₂ eq km	2.815,89	9.448	6.977
	305-3		15.904.503	43.167.836	53.428.757
Viajes de empresa (veículos)	302-4	TmCO ₂ eq km	844,47	1.461	1.594
	305-3		4.926.910	8.249.786	8.825.915
Consumo de papel	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	2.376,39	1.633	1.527
Resíduo de papel	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	10.07	19,84	18,07
Consumo de toner	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	69.43	91,26	87,39
Resíduo de tóner	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	86.44	117,41	131,15
Resíduo fluorescente	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	0.23	0,34	0,51
Commuting	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	16.079,01	20.277,83	16.044,38

Tabela IV. Detalhamento da emissão de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.

Gás natural, diesel em edifícios, gases refrigerantes, combustível em veículos próprios, consumo de energia elétrica, consumo de papel, resíduos de papel, consumo de toner, resíduos de toner, resíduos fluorescentes.

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha. *Em 2020, os dados do escopo 3 não incluem o consumo de papel dos EUA.

Viagens pela empresa (avião, trem e ônibus)

2018: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, EUA, Malta, México, Nicarágua, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Turquia e Uruguai.

2019: Dados destes países: Espanha, Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, EUA, México, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Turquia e Uruguai.

2020: Dados de Espanha, Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, EUA, Itália, México, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana e Turquia.

Viagens pela empresa (veículos)

2018, 2019: Espanha.

2020: Espanha, Portugal e Argentina.

Commuting

2018: Espanha, Colômbia, Portugal e Porto Rico.

2019: Espanha, Colômbia, México, Portugal e Porto Rico.

2020: Espanha, Brasil, Colômbia, México, Portugal, Porto Rico e Turquia.

TABELA V. CONSUMO DE RECURSOS

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
ENERGIA					
Consumo total de energia	302-1 302-4	GWh	122,44	148,89	155,96
Consumo de gás natural	302-1 302-4	GWh	11,52	16,49	13,88
Consumo de combustível em instalações fixasW	302-1 302-4	GWh	4,26	2,83	4,55
Consumo de combustíveis em instalações móveis	302-1 302-4	GWh	15,22	20,64	24,12
Consumo de eletricidade convencional	302-1 302-4	GWh	33,92	42,66	47,71
Consumo de eletricidade renovável	302-1 302-4	GWh	57,52	66,27	65,70
Energia consumida/funcionário	302-3	kWh / funcionário	3.838	4.616	3.919
Energia consumida/prêmio	302-3	KWh/prêmio (milhares €)	6,05	6,59	6,87

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

RESÍDUOS

Reciclagem **	GRI	TM	2.524,63	3.397.84	3.099,58
Papel	306-2	Tm	427,40	929,05	844,95
Toner e cartuchos	306-2	Tm	7,23	9,61	10,26
Aparelhos elétricos	306-2	Tm	44,80	33,14	66,61
Aparelhos elétricos doados	306-2	Tm	13,49	16,24	13,07
Pilhas e baterias	306-2	Tm	1,57	1,69	1,58
Suporte de informática	306-2	Tm	1,55	0,14	2,71
Telefones celulares	306-2	Tm	0,14	0,30	0,09
Lâmpadas e fluorescentes	306-2	Tm	1,54	2,26	4,34
Radiografias	306-2	Tm	0,37	0,09	1,07
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	1.215,81	1.699,14	1.696,74
Urbanos	306-2	Tm	765,74	706,09	457,96
Aterro	306-2	Tm	490,04	1.282,74	527
Urbanos	306-2	Tm	476,65	1.241,85	500,68
Resíduos sanitários	306-2	Tm	8,98	3,57	2,40
Medicamentos vencidos	306-2	Tm	0,14	0,09	0,20
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	4	36,66	23,11
Outros	306-2	Tm	0,26	0,66	0,89
Resíduo total gerado	306-2	Tm	3.014,66	4.680,58	3.626,65

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

** As operações de reciclagem e recuperação de resíduos estão incluídas.

AGUA

Consumo total de água	303-5	m3	660.626,00	711.795	665.874
-----------------------	-------	----	------------	---------	---------

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

* Consumo de água da rede pública adequado às limitações locais.

PAPEL

Consumo total de papel	301-1	Tm	2.583	1.878	1.818
Consumo de papel com etiqueta	301-1	Tm	391	1.269	1.359

2018, 2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: * Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

TONER

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Consumo de toner	301-1	uds	7.352	9.628	9.220

2018,2019: Dados para Espanha.

2020: *Dados destes países: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

Nota 11: Produtos e serviços ambientais

Seguros de energias renováveis

- 58.063,73 MW eólica
- 11.937,50 MW solar
- 18.800.781,04 milhões de euros prêmio segurado

Apólice ecológica

- 60.441 veículos de baixas emissões segurados
- 25.655.753 milhões de euros prêmio segurado

Veículos fora de uso (VFU)

- 1.694 N° VFU
- 48.784 piezas recuperadas

Responsabilidade ambiental

- 300.621 apólices com cobertura gratuita
- 1.095.764 milhões de euros prêmio segurado

Mobilidade sustentável

- 25 guinchos híbridos
- 34 guinchos elétricos ou a GPL

Seguro de cultivos e bosques sustentáveis

- 252.276,20 hectares segurados
- 138 apólices seguro climático
- 178.001,71 euros prêmio segurado

Em conjunto, em 2020, foram emitidas mais de 81.589 apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais, representando um volume de prêmios de mais de 60,9 milhões de euros, o que representa 0,30% do volume total de prêmios do Grupo.

PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS

Produtos / Serviço		2020	2019	2018
Coberturas para riscos ambientais	Nº de apólices	81.589	59.771	57.357
Seguros para projetos sustentáveis	Prêmios líquidos (€)	60.983.177	57.889.070	56.479.313
Serviços ambientais e de economia energética	Faturamento (€)	378.203	306.531	408.517

Em caso de serviços ambientais e energéticos, alguns deles estão diretamente ligados a prestações de seguros. Como prova disso, em 2020, a rede de prestadores de serviços da MAPFRE dispunha de 34 veículos 100 % elétricos ou a GLP de recarga móvel para assistência a carros elétricos nas estradas. Esses veículos de assistência estão equipados com um gerador com o qual é possível carregar nesse momento, em qualquer lugar, carros que estejam com a bateria descarregada. Isto também ajuda a reduzir a emissão de carbono do serviço, porque evita o deslocamento de guinchos até os pontos de recarga.

Além disso, a MAPFRE está fomentando entre seus prestadores de serviço renovar as gruas com veículos híbridos. Com isso, 25 caminhões híbridos leves já estão disponíveis para prestar o serviço de assistência em estradas.

Outros serviços estão relacionados com pesquisas de técnicas de reparação de veículos acidentados realizadas pelos Centros de Experimentação e Segurança Viária (CESVI) na Espanha e na América, e que ajudam a reduzir o consumo de recursos contaminantes, como tintas e solventes, e a minimizar impactos

ambientais em serviços de reparação de veículos. A CESVIMAP gerencia veículos que não são mais usados por meio da empresa de peças usadas CESVI RECAMBIOS. Em 2020, na Espanha, foram tratados 1.694 veículos fora de uso, dos quais um total de 48.784 peças e componentes foram reaproveitados.

A seguir, são detalhados os principais seguros e serviços relacionados ao escopo ambiental:

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL Ibéria				
Espanha	Apólice ecológica: seguro de pagamento por uso para veículos elétricos, híbridos e ecológicos.	0,13	0,14	5.008
	Seguro contra danos e responsabilidade civil: produto destinado a centrais solares, fotovoltaicas, parques eólicos e instalações de cogeração.	0,09	5,93	1.898
	Cobertura de responsabilidade ambiental em apólices de responsabilidade civil geral e apólices de multirrisco: coberturas que são sustentação à responsabilidade do segurado pelos danos causados pela poluição ambiental.	0,013	0,86	300.621
	Florestal: Cobertura de Incêndio em Massa Florestal.	0,004	1,79	160
	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL - PATINETES ELÉTRICOS: É oferecida a possibilidade de cobertura de RC para esses veículos que melhoram a mobilidade sustentável das pessoas.	0,08	0,001	27.471
Portugal	Responsabilidade ambiental: cobre os custos de reparação por acidente ou ameaça iminente, danos a espécies e a habitats silvestres, danos à água, danos ao solo.	0,32	7,06	815
ZONA REGIONAL DA EURÁSIA				
Alemanha	APÓLICE DE CARROS DE BAIXAS EMISSÕES	5,9	5,9	48.628
	APÓLICE DE CARROS ELÉTRICOS E HÍBRIDOS	0,7	0,8	6.805

A rede de prestadores de serviços da MAPFRE dispunha de 34 veículos 100% elétricos ou a GLP de recarga móvel para assistência a carros elétricos nas estradas

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL LATAM				
Brasil	Responsabilidade civil ambiental: seguro que é contratado para um risco absoluto, ou seja, a companhia de seguros garante o pagamento de danos e prejuízos no valor do limite máximo de indenização. Esse seguro consiste em uma cobertura básica, o recrutamento obrigatório e a cobertura adicional, assim como aluguel opcional.	0,04	1,36	145
	Retirada de destroços: apólice para embarcações de lazer e de aviação geral que oferece ao segurado indenização para recuperar os bens sinistrados e minimizar o dano ao meio ambiente.	0,03	2,95	323
	MICROSSEGURO RESIDENCIAL: os planos contam com o auxílio do descarte ecológico, que permite ao segurado enviar seus móveis ou eletrodomésticos velhos / quebrados para uma empresa especializada no descarte correto desses materiais.	0,43	100	248.958
	GARANTIA ESTENDIDA de Eletrodomésticos, existem vários produtos caracterizados como "Troca Certa". São produtos de pequeno porte (eletrodomésticos) que, devido ao custo de reparo, são trocados, e o produto com defeito é coletado do segurado. Esses produtos defeituosos/quebrados são enviados para uma empresa que faz a reciclagem correta dos materiais e componentes eletrônicos, garantindo que não haja impacto no meio ambiente.	0,32	18,92	1.173.617
	RESIDENCIAL/DESCARTE INTELIGENTE: a seguradora ficará encarregada de enviar um profissional para se desfazer de móveis, equipamentos e aparelhos eletrônicos, seguindo as práticas de sustentabilidade e as normas vigentes. A retirada de móveis, e equipamentos e aparelhos eletrônicos deve ocorrer dentro da residência segura.	0,17	8,96	7.460

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
México	Posto de combustível seguro: seguro que inclui cobertura de responsabilidade civil por contaminação.	0,18	0,53	1.581
Colômbia	TRANSPORTE DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS E HIDROCARBONETOS: a cobertura é estendida para cobrir despesas de responsabilidade civil e defesa, de acordo com os decretos da lei 1609 de 2002 (empresa de hidrocarbonetos), 4299 de 2005 (proprietários de caminhões), 321 de 1999 e lei 1333 de 2009.	100	0,63	12
	Seguro climático: seguro que fornece proteção ao produtor agrícola contra os efeitos dos fenômenos naturais nas plantações. O catálogo de coberturas está associado a eventos naturais, como: excesso e falta de chuva, enchentes, geadas, ventos fortes, deslizamentos de terra, granizo, avalanche e incêndio.	0,003	0,3	138
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
Porto Rico	MCS-90: apólice de transportes que oferece cobertura para a reparação de danos por poluição derivada de vazamentos de produtos perigosos.	0,04	0,18	250
NEGÓCIOS GLOBAIS				
Apólice contra danos e responsabilidade civil: seguro que cobre as diferentes fases (projeto, construção, implementação e exploração) de grandes instalações de energias renováveis: termossolares e eólicas.				
Estes produto são comercializados pela MAPFRE GLOBAL RISKS.				
Parques Eólicos		0,05	0,94	11
Energia Solar		0,01	0,22	8

6.4 Índice de conteúdo de GRI

Os dados que respondem aos indicadores GRI e aos requisitos da Diretiva 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI) foram obtidos por meio do Sygris, a ferramenta informática de gestão de dados de responsabilidade social implantada no Grupo.

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Conteúdos gerais 2016		
1. Perfil da organização		
102-1. Nome da organização	MAPFRE	
102-2. Atividades, marcas, produtos e serviço	2.1. Sobre nós 2.3. Estrutura funcional 3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE 4.1. Protegendo o cliente. Nossos produtos 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais	ODS 8, 9, 11
102-3. Localização da sede	2.1. Sobre nós Madrid (Espanha)	
102-4. Localização das operações	2.1. Sobre nós: impacto geográfico	
102-5. Propriedade e forma jurídica	2.3. Estrutura acionária e funcional	
102-6. Mercados atendidos	2.1. Sobre nós: impacto geográfico 3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	ODS 8, 17
102-7. Porte da organização	2.1. Sobre nós: impacto geográfico; principais dimensões 3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	ODS 8, 17
102-8. Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	4.4. Desenvolvendo os funcionários: dados do quadro de funcionários /diversidade e inclusão	ODS 8, 10
102-9. Cadeia de abastecimento	4.5. Criando negócios para os fornecedores	ODS 8
102-10. Mudanças significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE – Fatos relevantes 4.5. Criando negócios para os fornecedores	
102-11. Princípio ou perspectiva de precaução	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 3.3. Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	ODS 16
102-12. Iniciativas externas	2.2. Estratégia – Sustentabilidade: Feitos relevantes Site mapfre.com – Compromissos internacionais	ODS 16 e 17 Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-13. Afiliação a associações	6.3. Nota 5 – Grupos de interesse Site mapfre.com – Compromissos internacionais	ODS 17

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
2. Estratégia		
102-14. Declaração de altos cargos executivos responsáveis pelas tomadas de decisões	1. Carta do presidente 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
102-15. Principais impactos, riscos e oportunidades	2.1. Sobre nós: missão, visão e valores 3.1. Quadro regulamentar e ambiente global 3.3. Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.2. Materialidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS. 8, 16, 17
3. Ética e integridade		
102-16. Valores, princípios, padrões e normas de conduta	2.1. Sobre nós: missão, visão e valores 2.4. Boa governança 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 16, 17
102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/definicion-objetivos-responsabilidad-social/codigo-etico/	ODS 16 e 17 Princípios 1 a 10 do Pacto Global
4. Governança		
102-18. Estrutura de governança	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 2.2. Estratégia – Sustentabilidade	ODS 16
102-19. Delegação de autoridade	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 2.2. Estratégia – Sustentabilidade Parágrafo C.2.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol)	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-20. Responsabilidade em nível executivo de assuntos econômicos, ambientais e sociais	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa Princípios 1 a 10 do Pacto Global2.2. Estratégia – SustentabilidadeParágrafo C.2.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol)	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-21. Consulta a grupos de interesse sobre assuntos econômicos, ambientais e sociais	6.2. Materialidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 16
102-22. Composição do órgão máximo de governança de seus comitês	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa	ODS 5, 16
102-23. Presidente do órgão máximo de governança	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa	ODS 16
102-24. Nomeação e seleção do órgão máximo de governança	Parágrafos C.1.16., C.1.5. e C.1.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol)	ODS 5, 16
102-25. Conflitos de interesses	Parágrafos D.6. e A.1. a A.8. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol)	ODS 16

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
102-26. Função do órgão máximo de governança na seleção de propósitos, valores e estratégia	2.4.1 Sistema de Governança Corporativa Parágrafo C.2.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Título I, Capítulo II do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE: Funções e Competências do Conselho	ODS 16
102-27. Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governança	Parágrafos C.1.5. e C.1.35. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol)	
102-28. Avaliação de desempenho do órgão máximo de governança	Parágrafo C.1.17. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol) Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE publicado na web corporativa. Título I. Conselho de Administração e Título II. Comissão e Comitês Delegados	ODS 16
102-29. Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	3.3. Gestão de riscos 6.2 Materialidade Parágrafos E.1., E.2. e F.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 16
102-30. Eficácia dos processos de gestão de risco	3.3. Gestão de riscos Parágrafos E.2. e E.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-31. Avaliação de assuntos econômicos, ambientais e sociais	3.3. Gestão de riscos 6.2 Materialidade Parágrafos E.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-32. Função do órgão máximo de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório Parágrafo C.2.1 e G, Recomendação 53 do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho	Princípios 1 a 10 do Pacto Global

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
102-33. Comunicação de preocupações críticas	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3 – Nota 3: Queixas e Reclamações Código de Ética e Conduta: www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-34. Natureza e número total de preocupações críticas	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração, documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho	
102-35. Políticas de remuneração		
102-36. Processo de determinação da remuneração	4.4. Desenvolvendo os funcionários – Retribuição e reconhecimento 6.3. Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros – www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global ODS 16
102-37. Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração		
102-38. Índice de compensação anual em total	6.3. Nota 8 – Informações sobre remuneração	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global
102-39. Índice do aumento percentual da compensação anual em total	6.3. Nota 8 – Informações sobre remuneração	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global
5. Participação dos grupos de interesse		
102-40. Lista de grupos de interesse	6.3. Nota 5 – Grupos de interesse Grupos de interesse – www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-41. Acordos de negociação coletiva	4.4. Experiência do funcionário: Representação legal dos trabalhadores	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 Pacto Global ODS 8
102-42. Levantamento e seleção dos grupos de interesse	6.3. Nota 5 – Grupos de interesse Grupos de interesse – www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	
102-43. Perspectiva para a participação dos grupos de interesse	6.2. Materialidade 4.4 Experiência do funcionário: Representação legal dos trabalhadores	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-44. Assuntos e questões chave mencionados	6.2. Materialidade 4.4 Experiência do funcionário: Representação legal dos trabalhadores	Princípios 1 a 10 do Pacto Global

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
6. Práticas para a elaboração de relatórios		
102-45. Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidado de 2020 www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/	
102-46. Definição de conteúdo dos relatórios e coberturas do assunto	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-47. Lista de questões materiais	6.2. Materialidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
102-48. Reapresentação das informações	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório 6.4 Relatório de verificação externa.	
102-49. Alterações na elaboração de relatórios	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório 6.4 Relatório de verificação externa	
102-50. Período em questão do relatório	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-51. Data do último relatório	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório Data do último relatório – www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anuales/	
102-52. Ciclo de elaboração de relatórios	Anual	
102-53. Ponto de contato para perguntas sobre o relatório		
102-54. Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os padrões GRI	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-55. Índice de conteúdo de GRI	6.4. Índice de conteúdo de GRI	
102-56. Verificação externa	6.4 Relatório de verificação externa	
GRI 103. Foco de gestão 2016		
103-1 Explicação do assunto relevante e sua cobertura	6.2. Materialidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
103-2 O foco de gestão e seus componentes	3.3. Gestão de Riscos: Análise dos desafios ASG, como riscos e oportunidades 2.2. Estratégia: Plano estratégico	ODS 16
103-3 Avaliação do foco de gestão	6.2. Materialidade 3.3. Gestão de Riscos: Análise dos desafios ASG, como riscos e oportunidades 2.2. Estratégia: Plano estratégico	

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 201. Desempenho econômico 2016		
201-1- Valor econômico direto gerado e distribuído	3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 4.6. Impacto social, valor compartilhado Relatório Anual Consolidado 2020 – www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 1, 2, 5, 7, 8 e 9
201-2-Envolvimentos financeiros e outros riscos e oportunidades resultantes da mudança climática	3.3. Gestão de riscos: análise dos desafios ASG, como riscos e oportunidades 5. Comprometidos com o meio ambiente: Estratégia de ação diante das Mudanças Climáticas 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais Relatório Anual Consolidado 2020 – www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13
201-3- Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	4.4. Desenvolvendo os funcionários. Conciliação e bem-estar /Retribuição e reconhecimento	Princípios 1, 6, 10 do Pacto Global
201-4 – Assistência financeira recebida do governo	As subvenções públicas recebidas não representam uma quantidade significativa sobre as receitas totais do Grupo	
GRI 202. Presença no mercado 2016		
202-1 Índice do salário da categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local	6.3. Nota 8 – Informações sobre remuneração	ODS 8
202-2 Proporção de executivos de alto escalão contratados na comunidade local	4.4. Desenvolvendo os funcionários – Mobilidade funcional e geográfica	ODS 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016		
203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	3.2. Principais dados econômicos – Fatos relevantes ocorridos durante o exercício 3.3. Gestão de riscos 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais	ODS 1, 8
GRI 204. Práticas de aquisição 2016		
204-1 Proporção de despesas em fornecedores locais	4.5. Criando negócios para os fornecedores	Princípio 10 do Pacto Global ODS 1, 5, 8

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 205. Anticorrupção 2016 – Material – Relacionado ao tema material de prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno		
205-1- Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 3.3. Gestão de riscos	Princípio 10 do Pacto Global 16
205-2- Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	6.4 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE.	
205-3- Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas	Em 2020, não foram realizados no Grupo casos de corrupção significativos e, naqueles detectados, todos de pouca relevância, os mecanismos de controle interno funcionaram corretamente, permitindo a detecção deles e a aplicação das medidas correspondentes.	
GRI 206. Concorrência desleal 2016 – Material – Relacionado ao tema material de prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno		
206-1 – Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas de monopólio e contra a livre concorrência	Em 2020, não foram apresentados processos por concorrência desleal, práticas de monopólio ou contra a livre concorrência	Princípio 10 do Pacto Global 16 ODS 16
GRI 207. Fiscalidade 2019		
207-1- Abordagem fiscal (versão 2019)	Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicado no site – Política fiscal	Princípio 10 do Pacto Global 16 ODS 8, 10 e 16
207-2- Governança fiscal, controle e gestão de riscos (versão 2019)	Parágrafo E - Sistemas de controle e gestão de riscos do Relatório anual de governança das organizações 2020 (IAGC, na sigla em espanhol). 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção – Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis.	
207-3- Participação de grupos de interesse e gestão de preocupações sobre temas fiscais (versão 2019)	Parágrafo E - Sistemas de controle e gestão de riscos do Relatório anual de governança das organizações 2020 (IAGC, na sigla em espanhol). 6.2 Materialidade	
207-4- Apresentação de relatórios país por país (versão 2019): no que se refere a estes parágrafos: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicado no site – Política fiscal 6.3 Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site. 4.6 Impacto social, valor compartilhado: Impacto econômico Anexo I – Quadro das sociedades dependentes, associadas e empreendimentos conjuntos das contas anuais e relatório de gestão solidado de 2020	
GRI 301. Materiais 2016		
301-1 - Materiais utilizados por peso e volume	6.3. Nota 10 – Indicadores ambientais/papel/toner	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 8 12

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 302. Energia 2016 – Material – Relacionado às mudanças climáticas e à pegada de carbono		
302-1- Consumo de energia dentro da organização	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
302-3- Intensidade energética	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
302-4- Redução do consumo de eletricidade	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
GRI 303. Água 2018		
303-5 – Consumo de água	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 6
GRI 304. Biodiversidade 2016		
304-1 Centros de operação próprios, alugados ou gerenciados situados dentro ou ao lado de áreas protegidas ou regiões de grande valor para a biodiversidade	5. Comprometidos com o meio ambiente Preservação da biodiversidade e do capital natural	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
GRI 305. Emissões 2016 – Material – Relacionado às mudanças climáticas e à pegada de carbono		
305-1 – Emissões diretas de GEI (alcance1)	6.3. Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
305-2 – Emissões indiretas de GEI na geração de energia (alcance 2)		
305-3 – Outras emissões indiretas de GEI (alcance3)		
305-4 - Intensidade das emissões de GEI	5. Comprometidos com o meio ambiente: Estratégia de ação diante das Mudanças Climáticas	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
305-5 - Redução das emissões de GEI	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	ODS 13 14 15

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 306. Esgotos e resíduos 2016		
306-2- Resíduos por tipo e método de eliminação	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 3 6 12
306-3- Derramamentos significativos	Durante 2020, não foi foram contabilizados derramamentos ou vazamentos com impacto significativo nos estabelecimentos e instalações onde a MAPFRE realiza suas atividades.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 3 6 12 14 15
306-5 Meios aquáticos afetados por despejos de água e/ou água de chuva	As atividades realizadas pela MAPFRE são, principalmente, do tipo administrativo e de baixo impacto ambiental por sua própria natureza. Neste exercício, não foram identificados impactos significantes neste aspecto	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 6 15
GRI 307. Conformidade ambiental 2016		
307-1-Não cumprimento da legislação e normas ambientais	Em relação às multas ambientais, em 2020 não houve constância de ter recebido nenhuma multa que fosse significativa	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 308. Avaliação ambiental de fornecedores 2016		
308-1. Novos fornecedores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	4.5. Criando negócios para os fornecedores	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
308-2- Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas		Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
GRI 401. Emprego 2016		
401-1 - Novas contratações e rotatividade de funcionários	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Dados gerais 6.3. Nota 7 – Altas e afastamentos Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3,6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8 10
401-2- Benefícios concedidos a funcionários em jornada integral que não são concedidos a funcionários em jornada parcial ou temporários	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2019’	ODS 3, 5, 8
401-3- Licença maternidade /paternidade	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário Princípios 1,2,3, 6 e 10 do Pacto Global consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 402. Relações trabalhador-empresa 2016		
402-1 – Prazos de aviso prévio mínimo em relação a mudanças operacionais	4.4 Experiência do funcionário: Representação legal dos trabalhadores	Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global ODS 8
GRI 403. Saúde e segurança no trabalho 2018 – Material – Relacionado ao tema material de segurança e saúde no trabalho		
403-1 – Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário	Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-2 – Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes		Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-3 – Serviços de saúde ocupacional		Princípios 1,2,3,4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-4 – Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho		Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-5 – Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança no trabalho		Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-6 – Promoção da saúde dos trabalhadores	4.5. Criando negócios para os fornecedores	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-7 – Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente ligados às relações comerciais		Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-8 – Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho		Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-9 – Lesões por acidente de trabalho	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2 ,3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-10 – Doenças ocupacionais	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Experiência do funcionário Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 404. Treinamento e ensino 2016		
404-1- Média de horas de treinamento por funcionário por ano	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Talento, seleção e desenvolvimento Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 4 5 8
404-2 Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Talento, seleção e desenvolvimento Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 8
404-3- Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Talento, seleção e desenvolvimento Modelo de gestão/Retribuição e reconhecimento/Experiência do funcionário Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 – Material – Relacionado ao tema material de não discriminação		
405-1 – Diversidade em órgãos de governança e representação de funcionários	2.4. Boa governança: Sistema de Governança Corporativa – Diversidade e experiência. 4.2. Desenvolvendo os funcionários. Diversidade Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 5 8
405-2 – Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens	4.2. Desenvolvendo os funcionários – Gestão da diversidade/Retribuição e reconhecimento.Princípios 1,2,3,4 e 6 do Pacto Global6.3. Nota 8 – Informações sobre remuneração ODS 5 8 10Consulte mais informações no relatório ‘Pessoas e Organização 2020’	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 5 8 10
GRI 406. Não discriminação 2016 – Material – Relacionado ao tema material da não discriminação		
406-1 – Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 6.3 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 5 8 16
GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016		
407-1- Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderiam estar em risco	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.2. Desenvolvendo os funcionários: Experiência do funcionário 4.5. Criando negócios para os fornecedores 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 408. Trabalho Infantil 2016		
408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.2. Desenvolvendo os funcionários 4.5. Criando negócios para os fornecedores 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1, 2, 3, 5, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8 16
GRI 409. Trabalho forçado ou obrigatório 2016		
409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigado	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.2. Desenvolvendo os funcionários 4.5. Criando negócios para os fornecedores 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8
GRI 410. Práticas em matéria de segurança 2016		
410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 411. Direitos de povos indígenas 2016		
411-1 Casos de violações de direitos de povos indígenas	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE Não foi recebida nenhuma denúncia por violação de direitos dos povos indígenas	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 2

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 412. Avaliação dos direitos humanos 2016		
412-1 Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 6.2. Materialidade 6.3. Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site. 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 6.3. Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site. 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	Princípios 1 a 10 do Pacto Global
412-3 Acordos e contratos de investimento significantes com cláusulas sobre direitos humanos	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 4.5. Criando negócios para os fornecedores 6.2. Materialidade 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global
GRI 413. Comunidadees locais 2016		
413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	4.2. Desenvolvendo os funcionários 4.6. Impacto social, valor compartilhado. Voluntariado 6.3 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE www.fundacionmapfre.org	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global
413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	4.2. Desenvolvendo os funcionários 4.6. Impacto social, valor compartilhado. Voluntariado 6.3 Nota 2 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE www.fundacionmapfre.org	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global ODS 12
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016		
414-1 Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	4.5. Criando negócios para os fornecedores	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 4.5. Criando negócios para os fornecedores	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016 – Material – Relacionado ao tema material de prevenção e mitigação de corrupção, fraude e suborno		
415-1 Contribuições para partidos e/ou representantes políticos	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 5 – Grupos de interesse Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE – www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16

Padrão e Conteúdo	Nº página (P)/Informação	Outras referências
GRI 417. Marketing e rotulagem 2016		
417-1 Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	4.2. Protegendo o cliente Varia em função da legislação local	ODS 12
417-2 Casos de não cumprimento relacionados com as informações e rotulagem de produtos e serviços	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. Queixas e Reclamações	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
417-3 Casos de não cumprimento relacionados com comunicações de marketing	Durante o exercício 2020, não foram registrados casos significativos de não cumprimento das normas e dos códigos voluntários assumidos pela companhia	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016 – Material – Relacionado ao tema material de segurança cibernética e privacidade de dados		
418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos dados do cliente	6.3. Nota 4 – Segurança cibernética, segurança e proteção de dados	Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016		
419-1 Não cumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicadores GRI		Página / Informação
Impacto de produtos e serviços		
FS1	Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio.	2.2. Estratégia de sustentabilidade 2.4. Boa governança. Sistema de governança corporativa 4.1. A MAPFRE e a COVID 19 4.3. Desenvolvendo as pessoas 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais
FS2	Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais	2.4. Boa governança. Sistema de governança corporativa 3.3. Gestão de Riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais
FS3	Processos para monitorar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes	2.4. Boa governança. Sistema de governança corporativa. 3.3. Gestão de Riscos 4.2. Protegendo o cliente 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais
FS4	Processos para melhorar a competência do quadro de funcionários no momento de implementar as políticas e procedimentos sociais e ambientais aplicáveis às linhas de negócio	2.2.2. Estratégia de sustentabilidade 2.4. Boa governança. Sistema de governança corporativa 3.3. Gestão de Riscos 4.3. Desenvolvendo as pessoas 5. Comprometidos com o meio ambiente
FS5	Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente	3.3. Gestão de Riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.2 Materialidade
Carteira de produto		
FS6	Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho e setor	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE. Informações por Unidade de Negócio 4.2. Protegendo o cliente
FS7	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos	6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos	
Auditoria		
FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. 6.3. Nota 10 – Indicadores ambientais

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicadores GRI		Página / Informação
Gestão ativa da propriedade		
FS10	Percentual e número de empresas na carteira com as quais se interagiu em assuntos sociais ou ambientais	Estas informações não se encontram disponíveis na data de fechamento do relatório 4.3. Gerando valor para o acionista – ISR
FS11	Percentual de ativos sujeitos a análise positiva ou negativa social ou ambiental	
Comunidade		
FS13	Acessibilidade em áreas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos.	6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais. Consultar relatório da MAPFRE Economics sobre ‘Inclusão financeira em seguros’ – www.mapfre.com/informes/Relatório anual da Fundación MAPFRE 2020
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos aos serviços financeiros	
Saúde e segurança do cliente – Material – Relacionado ao tema material de Segurança cibernética e privacidade de dados		
FS15	Políticas para a elaboração e venda de produtos e serviços financeiros, de maneira razoável e justa	2.2. Estratégia em sustentabilidade 4.1. A MAPFRE e a COVID-19 6.3. Nota 6 – Produtos e serviços sociais 6.3. Nota 11 – Produtos e serviços ambientais
Comunicações de marketing		
FS16	Iniciativas para melhorar a alfabetização e educação financeira segundo o tipo de beneficiário	4.6 Impacto social, valor compartilhado Relatório anual da Fundación MAPFRE 2020

6.5. Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras

(Lei 11/2018, de 28 de dezembro)

ÍNDICE DE CONTEÚDO EXIGIDO PELA LEI Nº 11/2018

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
INFORMACIÓN GENERAL		
Uma breve descrição do modelo de negócios que inclui seu ambiente de negócios, sua organização e sua estrutura	GRI 102-2 GRI 102-7	2.1 Sobre nós 2.3 Estrutura acionária e funcional 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE
Mercados nos quais opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	2.1.3 Impacto geográfico (implantação) 3.2.2 Informações das Unidades de Negócio
Objetivos e estratégias da organização	GRI 102-14	2.2-Estratégia
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura do grupo	GRI 102-14 GRI 102-15	3.1 Quadro regulatório e ambiente global 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 3.3. Gestão de riscos
Marco utilizado para geração de relatórios	GRI 102-54	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório
Princípio de materialidade	GRI 102-46 GRI 102-47	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório 6.2 Materialidade
QUESTÕES AMBIENTAIS		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
INFORMAÇÕES GERAIS DETALHADAS		
Informações detalhadas sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa sobre o meio ambiente e, quando apropriado, sobre a saúde e a segurança	GRI 102-15	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente
Procedimentos para avaliação ou certificação ambiental	GRI 103-2	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	GRI 103-2	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Aplicação do princípio de prevenção	GRI 102-11	5. Comprometidos com o meio ambiente
Número de provisões e garantias para riscos ambientais	GRI 103-2	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
CONTAMINAÇÃO		
Medidas para prevenir, reduzir ou remediar emissões que afetam seriamente o meio ambiente; levando em conta qualquer forma de poluição atmosférica específica da atividade, incluindo poluição sonora e leve	GRI 103-2	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
ECONOMIA CIRCULAR E PREVENÇÃO E GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS		
Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de valorização e disposição de resíduos	GRI 103-2 GRI 306-2 GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) no que se refere a estes parágrafos: a, e GRI 306-5 (2020) no que se refere a estes parágrafos: a, e	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Ações de combate ao desperdício de alimentos	GRI 103-2	5. Comprometidos com o meio ambiente
USO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS		
Consumo de água e abastecimento de acordo com as limitações locais	GRI 303-5 (Versão GRI 2018) no que se refere a estes parágrafos: a, d	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência no uso da água	GRI 301-1	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Consumo de energia, direto e indireto	GRI 302-1 GRI 302-3	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Medidas adotadas para melhorar a eficiência energética	GRI 103-2 GRI 302-4	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Uso de energias renováveis	GRI 302-1 no que se refere a estes parágrafos: a, b, e, f, g	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
MUDANÇAS CLIMÁTICAS		
Emissões de gases com efeito de estufa resultantes das atividades da empresa, incluindo a utilização dos bens e serviços que produz	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Medidas adotadas para se adaptar às consequências das mudanças climáticas	GRI 103-2 GRI 201-2	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Objetivos de redução estabelecidas voluntariamente, a médio e longo prazo, para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e os meios implementados para esse fim	GRI 305-5	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE		
Medidas adotadas para preservar ou restaurar a biodiversidade	GRI 304-3	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais
Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	GRI 304-1 GRI 304-2	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 10 – Indicadores ambientais 6.3 Nota 11 – Produtos ambientais
QUESTÕES SOCIAIS E RELACIONADAS AO PESSOAL		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários
EMPREGO		
Número total e distribuição de funcionários por país, gênero, idade e categoria profissional	GRI 102-8 GRI 405-1	4.4 Desenvolvendo os funcionários
Número total e distribuição das modalidades de contrato de trabalho e média anual dos contratos indefinidos, dos contratos	GRI 102-8	4.4 Desenvolvendo os funcionários 6.3 Nota 7 – Altas e Afastamentos de 2020 e demissões por nível de cargo
Número de demissões por gênero, idade e categoria profissional	GRI 103-2 GRI 401-1	4.4 Desenvolvendo os funcionários 6.3 Nota 7 – Altas e Afastamentos de 2020 e demissões por nível de cargo
Remunerações médias e sua evolução, desagregados por sexo, idade e classificação profissional ou valor igual	GRI 103-2 GRI 405-2 no que se refere a estes parágrafos: a	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 – Informações sobre remuneração
Disparidades salariais, remunerações de cargos iguais ou da média da sociedade	GRI 103-2 GRI 405-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 – Informações sobre remuneração
Remuneração média dos conselheiros e diretores, incluindo a retribuição variável, adicionais, indenizações, pagamento de sistemas de previsão de economia em longo prazo e qualquer outra percepção desvinculada por gênero	GRI 103-2 GRI 405-3	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 – Informações sobre remuneração
Implantação de políticas de desligamento do trabalho	GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Conciliação e bem-estar
Número de funcionários com deficiência	GRI 405-1	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO		
Organização do horário de trabalho	GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários
Número de horas de absenteísmo	GRI 403-9 (Versão GRI 2018)	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Conciliação e bem-estar 6.3 Nota 9 – Dados de sinistralidade laboral
Medidas destinadas a facilitar o aproveitamento da conciliação e impulsionar o exercício corresponsável da parte de ambos os progenitores	GRI 103-2 GRI 401-3	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Conciliação e bem-estar
SAÚDE E SEGURANÇA		
Condições de saúde e segurança no trabalho	GRI 103-2 GRI 403-1 (Versão GRI 2018) GRI 403-2 (Versão GRI 2018) GRI 403-3 (Versão GRI 2018) GRI 403-7 (Versão GRI 2018)	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Conciliação e bem-estar 6.3 Nota 9 – Dados de sinistralidade laboral
Acidentes de trabalho, em particular a frequência e a gravidade, bem como doenças ocupacionais; divididos por gênero	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versão GRI 2018) no que se refere a estes parágrafos: a, e	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Conciliação e bem-estar 6.3 Nota 9 – Dados de sinistralidade laboral
RELAÇÕES SOCIAIS		
Organização do diálogo social, incluindo procedimentos para informar e consultar os funcionários e negociar com eles	GRI 103-2	.4 Desenvolvendo os funcionários – Representação legal dos trabalhadores
Percentual de funcionários cobertos por acordo coletivo por país	GRI 102-41	.4 Desenvolvendo os funcionários – Representação legal dos trabalhadores
Balance de acordos coletivos, especificamente no campo da saúde e segurança no trabalho	GRI 403-4 (Versão GRI 2018)	.4 Desenvolvendo os funcionários – Representação legal dos trabalhadores
TREINAMENTO		
Políticas implementadas no campo de treinamento	GRI 103-2 GRI 404-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Talento, seleção e desenvolvimento
Quantidade total de horas de treinamento por categoria profissional	GRI 404-1	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Talento, seleção e desenvolvimento
ACESSIBILIDADE UNIVERSAL		
Acessibilidade universal para pessoas com deficiência	GRI 103-2	.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
IGUALDADE		
Medidas adotadas para promover igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres	GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão
Planos de igualdade, medidas tomadas para promover o emprego, protocolos contra assédio sexual e por motivos de gênero	GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão
Política contra todos os tipos de discriminação e, conforme o caso, gestão voltada à diversidade	GRI 103-2	4.4 Desenvolvendo os funcionários – Diversidade e inclusão
RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção – Direitos humanos
APLICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE DEVIDA DILIGÊNCIA		
Aplicação de procedimentos de auditoria em termos de direitos humanos, prevenção dos riscos de violação dos direitos humanos e, nesse caso, medidas para mitigar, gerenciar e reparar possíveis abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção – Direitos humanos 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos Humanos (DH) de MAPFRE
Reclamações por casos de violação dos direitos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas implementadas para a promoção e aplicação das disposições das convenções fundamentais da OIT relacionadas ao respeito à liberdade de associação e ao direito de negociação coletiva; a eliminação da discriminação em relação ao emprego e ocupação; a eliminação do trabalho forçado ou compulsório; a abolição efetiva do trabalho infantil	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção – Direitos humanos 6.3. Nota 2 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos Humanos (DH) de MAPFRE

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO E O SUBORNO		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas adotadas para prevenir corrupção e suborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas para combater a lavagem de dinheiro	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Ações de parceria ou de patrocínio	GRI 102-13 GRI 201-1: no que se refere a estes parágrafos: a GRI 415-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 5 – Grupos de interesse
INFORMAÇÃO SOBRE A SOCIEDADE		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.2.2-Sustentabilidade 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
COMPROMISSOS DA EMPRESA COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Impacto da atividade da sociedade no emprego e no desenvolvimento local	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1	2.2.2-Sustentabilidade 4.6. Impacto social, valor compartilhado
Impacto da atividade na sociedade nas populações locais e no território	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 411-1	2.2.2-Sustentabilidade 4.6. Impacto social, valor compartilhado
Relacionamentos mantidos com agentes das comunidades locais e as modalidades de diálogo com eles	GRI 102-43 GRI 413-1	2.2.2-Sustentabilidade 4.6. Impacto social, valor compartilhado
Contribuições para fundações e entidades sem fins lucrativos	GRI 103-2 GRI 201-1: no que se refere a estes parágrafos: a ii	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 5 – Grupos de interesse
SUBCONTRATAÇÃO E FORNECEDORES		
Inclusão, na política de compras, de questões sociais, de gênero e ambientais	GRI 103-2	4.5 Criando negócios para os fornecedores
Consideração, nas relações com fornecedores e subcontratados, da responsabilidade socioambiental destes	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	4.5 Criando negócios para os fornecedores
Sistemas de supervisão e auditorias e dos respectivos resultados	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	4.5 Criando negócios para os fornecedores
CONSUMIDORES		
Medidas para a saúde e a segurança dos consumidores	GRI 103-2 GRI 416-1	2.2.2-Sustentabilidade 4.2 Protegendo o cliente
Sistemas para recebimento de reclamações e queixas e a resolução delas	GRI 103-2 GRI 418-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.2 Protegendo o cliente 6.3 Nota 3 – Queixas e reclamações

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios: GRI selecionados (Versão 2016 se não for indicado o contrário)	Página ou parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
INFORMAÇÃO FISCAL		
Lucros obtidos país por país	GRI 103-2 GRI 207-4 (versão 2019): no que se refere a estes parágrafos: a, b.vi, c	4.6. Impacto social, valor compartilhado – Impacto econômico 6.3 Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site
Impostos de renda pagos	GRI 201-1: no que se refere a estes parágrafos: a.i GRI 207-4 (versão 2019): no que se refere a estes parágrafos: a, b.viii, c	4.6. Impacto social, valor compartilhado – Impacto econômico 6.3 Nota 1 – Políticas corporativas que a entidade tem publicadas no seu site
Subsídios públicos recebidos	GRI 201-4	4.6. Impacto social, valor compartilhado – Impacto econômico 6.3. Nota 5 – Grupos de interesse

Relatório de verificação externa

El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, contenido en las páginas 1 y 143 precedentes, y que incluye la información del estado de información no financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 10 de febrero de 2021

D. Antonio Huertas Mejías Presidente	D. Antonio Gómez Ciria Vocal
D. Ignacio Baeza Gómez Vicepresidente 1º	D. Luis Hernando de Larramendi Martínez Vocal
D.ª Catalina Miñarro Brugarolas Vicepresidenta 2ª	D. Francisco J. Marco Orenes Vocal
D. José Manuel Inchausti Pérez Vicepresidente 3º	D. Fernando Mata Verdejo Vocal
D. José Antonio Colomer Guiu Vocal	D. Antonio Miguel-Romero de Olano Vocal
D.ª María Leticia de Freitas Costa Vocal	D.ª Pilar Perales Viscasillas Vocal
D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez Vocal	D. Alfonso Rebuelta Badías Vocal
D.ª Rosa M.ª García García Vocal	D. Ángel Luis Dávila Bermejo Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que el Informe Integrado de la sociedad correspondiente al ejercicio 2020 ha sido formulado con la conformidad de todos los miembros del Consejo de Administración pero no ha sido firmado por ninguno de ellos, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, en todos los casos, por imposibilidad material, dado que la reunión del Consejo en la que se ha formulado el Informe Integrado se ha celebrado por videoconferencia, con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, y normativa posterior de desarrollo.

04555856Q Firmado digitalmente por
ANGEL LUIS 04555856Q ANGEL
DAVILA (R: LUIS DAVILA (R:
A08055741) A08055741) Fecha: 2021.02.10
17:18:27 +01'00'

En Madrid, a 10 de febrero de 2021.
Ángel Luis Dávila Bermejo – Secretario del Consejo de Administración



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

A los Accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe Integrado adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* en su opción exhaustiva y el Suplemento Sectorial Financiero de Global Reporting Initiative (estándares GRI) (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 del Grupo incluido en el Informe, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas presentes en los apartados "Índice de contenidos GRI" y "Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera" incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Índice de contenidos GRI" del Informe.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Merc Madrid, 3. 14.372. P. 58, Sec. 8. H. M. 508.482. Inscrip. 1ª. N.I.F. B-02428930



Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 6.2 Materialidad, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.



- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El EINF de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado “Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera” del Informe.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para MAPFRE, S.A. en relación con su Informe Integrado 2020 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot
10 de febrero de 2021

