

Fatos para o compromisso

2025

Resumo do Estado de
Informações Não Financeiras
(EINF) Consolidado
e Informações sobre
Sustentabilidade da Mapfre, S.A.
e Sociedades Dependentes



O sucesso compartilhado, nossa forma de fazer empresa

Vivemos em um cenário marcado pela incerteza. Os riscos se tornam cada vez mais complexos, frequentes e difíceis de antecipar. Neste panorama, proteger não significa apenas responder diante de um imprevisto: é uma condição necessária para criar confiança, estabilidade e progresso.

Partindo desta convicção, na Mapfre, há quase 100 anos, oferecemos serviços e soluções seguradoras e financeiras exclusivas, acompanhando e apoiando nossos clientes em cada passo, inovando para prestar o melhor serviço e oferecendo a tranquilidade de saber que estão em boas mãos.

Por essa razão, somos a empresa que abre caminhos para que você avance com passo firme, sendo este o eixo de nossa abordagem de sustentabilidade. Contribuímos com nossas habilidades e recursos para colaborar com um mundo mais justo, o que demanda a tomada de decisões responsáveis, a gestão com visão de longo prazo e um compromisso sólido com clientes, funcionários e a sociedade.

Esta abordagem não é uma aspiração nem uma mensagem de marca. É a base sobre a qual é edificado o modelo de negócio da Mapfre e a maneira como a empresa responde a um mundo em transformação, com rigor, responsabilidade e coerência. Isto também é expresso pelo nosso propósito: **estar ao seu lado, acompanhando para que você avance com tranquilidade e contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária. É por isso que o nosso propósito se resume em Cuidamos do que é importante para você.**

Quando este compromisso é transformado em ações, seu impacto pode ser medido e transformado em fatos.

Índice

Mensagem do Presidente	3
Fatos para liderar	4
Comprometidos com o futuro	5
Fatos para o planeta	6
Cuidamos da nossa equipe	8
Cuidamos da sociedade	10
Cuidamos do cliente	11
Negócio responsável	12
Governança da sustentabilidade	13

Mensagem do Presidente

Antonio Huertas
Presidente
da Mapfre



Prezado leitor,

O ano de 2025 ficará na história da empresa por ter superado muitos de nossos principais marcos ao alcançar números recordes na maior parte dos indicadores, começando pelos mais de mil milhões de euros de lucro líquido (1.079 M€), e os mais de 2.400 milhões de lucro bruto (2.415 M€). Além disso, o índice combinado, o indicador da rentabilidade técnica de uma seguradora, também atingiu o melhor nível desde que temos registos (92,2%), e o ROE subiu para mais de 13% (13,3% sem extraordinários), o que confirma a trajetória de crescimento rentável que seguimos.

Os números representam um grande êxito e são uma excelente notícia para os grupos de interesse que se relacionam com a Mapfre. Começando por nossos acionistas que, em relação com 2025, receberão o maior dividendo já distribuído até o momento. Continuando com nossos 30.000 funcionários e com os mais de duzentos mil colaboradores e prestadores. Trabalhar para um grupo rentável é a melhor garantia de emprego presente e futuro. Mas isso também é muito bom para os clientes e para a sociedade. Para os primeiros, porque uma empresa sólida e rentável continuará investindo em produtos e serviços cada vez mais inovadores, personalizados e com critérios que promovam o desenvolvimento social, a acessibilidade aos seguros e a resiliência climática. Para a sociedade, porque todos os indicadores apresentados neste documento, e todos os que publicamos em relação à empresa, foram alcançados com o cumprimento total dos estritos Valores da Mapfre, com o trabalho diário para cuidar do que é importante para nossos clientes e para sermos o melhor aliado em suas decisões vitais. Todos os objetivos de nosso Plano de Sustentabilidade foram cumpridos em 2025 e melhoramos nossa qualificação nos índices de referência na área ambiental, social e de boa governança.

Sem dúvida, é preciso fazer mais, e faremos mais, tanto pelo negócio quanto pelos outros compromissos públicos e, como sempre, prestaremos conta com transparência sobre os progressos atingidos. Nossa atuação empresarial combina de forma exigente o crescimento e a rentabilidade do negócio com o compromisso de cuidar das pessoas, proteger o meio ambiente e desenvolver uma governança exemplar, com um firme compromisso com a igualdade de oportunidades, o respeito, a inclusão e a meritocracia. Neste documento, Fatos para o Compromisso, demonstramos que fazemos o que dissemos que íamos fazer.

Antonio Huertas
Presidente da Mapfre

Fatos para liderar

Nossa experiência, dimensão e presença constituem a base que nos permite cuidar de forma próxima, eficaz e sustentável ao longo do tempo.



+30.000

funcionários



4.488

escritórios

+84.000

(agentes, delegados e corretores)



Presença em **37**
países



Gerenciamos riscos em

+100 países

Comprometidos com o futuro

Objetivos claros para avançar com responsabilidade.

Cuidar do futuro é o maior compromisso que podemos assumir. Por esse motivo, avançamos com objetivos claros e com a decisão de proteger, hoje e sempre, o que realmente é importante.

Nosso Plano Estratégico 2024-2026 estabelece três objetivos principais na área de sustentabilidade



1

Neutralidade em carbono em 15 países.



2

Investimentos sustentáveis, com mais de 95% alinhados aos critérios ESG.



3

Igualdade de gênero, com o objetivo de que 36% dos postos executivos sejam ocupados por mulheres em 2026.

Fatos para o planeta

Nosso Plano de Transição Climática demonstra o compromisso estratégico da Mapfre com a sustentabilidade. Integramos a descarbonização em todas as áreas do negócio, operações internas, investimentos, assinatura e cadeia de valor, para avançar em direção ao nosso objetivo aspiracional de alcançar as zero emissões líquidas até 2050.

Linhas de atuação do Plano de Transição Climática 2050



ASSINATURA

Sustentabilidade no seguro

Redução da pegada de carbono

- Análise ESG da carteira de assinatura.
- Engagement.
- Produtos com critérios ESG.
- Compromissos em assinatura sustentável.



INVESTIMENTOS

Investimento socialmente responsável

Redução da pegada de carbono

- Análise ESG da carteira de investimentos.
- Stewardship: engagement e voto.
- Produtos com critérios ESG.
- Financiamento de uma economia baixa em carbono.
- Compromissos em investimento responsável.
- Cálculo da pegada de carbono e estabelecimento de objetivo net zero em ativos reais.
- Análise de riscos climáticos e oportunidades.



CADEIA DE VALOR

- Homologação de prestadores.
- Plano de formação de funcionários.



OPERACIONAL

Gestão da pegada ambiental

Redução da pegada de carbono

- Alcance 1**
- Redução do uso de combustíveis fósseis.
 - Frotas ECO.
- Alcance 2**
- Painéis solares para autoconsumo.
 - Eficiência energética.
 - Garantias de origem.
- Alcance 3**
- Gestão do commuting.
 - Gestão de viagens de negócio.
 - Redução da geração de resíduos.
 - Redução do consumo de papel.

Biodiversidade

- Compensação de emissões.

Outros

- Expansão do Modelo ISO 14001.
- Implementação do Selo Escritório verde Mapfre.
- Edificação sustentável.
- Expansão do Modelo Resíduo Zero.
- Expansão do Modelo ISO 14064.
- Ampliação do alcance da Pegada de carbono - cadeia de valor.
- Compra verde.
- Economia no consumo de água.

Menos emissões, mais resiliência

Estabelecemos **objetivos intermediários** até 2030 alinhados com o compromisso de ser uma empresa Net Zero até 2050.



INVESTIMENTOS

- Reduzir as emissões da carteira de investimentos em **43%** (tCO₂eq/milhão € investido) no final de 2030 (linha de base de 2022).



OPERACIONAL

- Reduzir as emissões da parte operacional em **30%** (tCO₂eq) no final de 2030 (linha de base de 2022).
- Neutralidade até 2030.



ASSINATURA

- Reduzir as emissões da carteira de automóveis em **14%** (tCO₂eq/exposto) no final de 2030 (linha de base de 2022).*
- Reduzir as emissões da carteira de grandes riscos (tCO₂eq/prêmio emitido) em **20%** no final de 2030 (linha de base de 2022).**

* Inclui as carteiras de automóveis da Espanha, Estados Unidos, Brasil, Alemanha e Itália.

** Inclui a carteira da Mapfre Global Risks

Nossos avanços em 2025 (vs 2022)

A intensidade das emissões da carteira de renda fixa corporativa e renda variável registrou uma redução de **47%**.

A pegada de carbono da carteira de automóveis foi reduzida em **6,6%**, em linha com o roteiro definido no Plano de Transição Climática.*

* Inclui as carteiras de automóveis da Espanha, Estados Unidos, Brasil, Alemanha e Itália.

A pegada de carbono operacional do Grupo foi reduzida em **24%**.

Cuidamos da nossa equipe

Nossa gestão das pessoas faz parte da estratégia do Grupo e busca garantir condições de trabalho adequadas, o respeito aos direitos trabalhistas, o crescimento profissional e o bem-estar dos funcionários em todos os países onde operamos.

Âmbitos centrais de nossa gestão de pessoas



EMPREGO DE QUALIDADE E ESTABILIDADE

Nossa gestão de pessoas se fundamenta no respeito aos direitos trabalhistas, na igualdade de tratamento e na estabilidade no emprego. Estes princípios, integrados às nossas políticas corporativas e ao Código de Ética e Conduta, orientam as relações trabalhistas em todo o Grupo.



SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR

A proteção de nossos funcionários é uma prioridade. Nosso Modelo Global de Gestão de Empresa Saudável promove ambientes de trabalho seguros e o bem-estar das pessoas em toda a organização.



DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EMPREGABILIDADE

Encorajamos o desenvolvimento profissional de nossos funcionários por meio de processos de avaliação de desempenho e programas de formação focados em fortalecer as capacidades e a empregabilidade do talento. Também incentivamos a atração de novos talentos e possibilitamos que mais pessoas possam iniciar sua primeira experiência profissional.



DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Incorporamos diferentes visões na organização por meio de nossa Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades. Esta abordagem favorece a criação de ambientes de trabalho mais inclusivos e valoriza o talento diverso.



DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DO TALENTO

Nossas políticas buscam desenvolver o talento global dentro da Mapfre, oferecendo oportunidades de crescimento interno aos funcionários, reforçando sua satisfação e compromisso, e promovendo sua empregabilidade mediante programas de desenvolvimento profissional, formação e mobilidade.

- **24.961** funcionários participaram de avaliações de desempenho, representando **91%*** do quadro de funcionários.
- **27.960** funcionários com Plano de Desenvolvimento Individual.
- **35,4%** de mulheres em cargos executivos
- **4,2%** de pessoas portadoras de necessidades especiais no quadro de funcionários.

* Dados do quadro de funcionários de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluídos.



FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Incentivamos a aprendizagem contínua por meio da Universidade Corporativa e de programas de formação globais e locais alinhados às demandas do negócio, que incluem conteúdos técnicos, digitais e de liderança.

- **35** horas de treinamento médio por funcionário por ano.
- **100%** do quadro de funcionários treinado.
- **12.079.582 €** de investimento em formação.



EMPRESA SAUDÁVEL

Nosso modelo de Empresa Saudável une a prevenção de riscos ocupacionais, a promoção da saúde e o acompanhamento de indicadores de segurança para melhorar o bem-estar dos funcionários.

- **100%** dos funcionários cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança.
- Um total de **28.423** funcionários, **92%** do quadro de funcionários, estão representados nos Comitês de Saúde e Segurança.
- **12.741** funcionários formados através de 253 cursos sobre saúde e segurança no trabalho.



CONCILIAÇÃO E APOIO AO FUNCIONÁRIO

Promovemos medidas orientadas a facilitar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, impulsionando modelos de trabalho flexíveis que contribuem para o bem-estar dos funcionários e reforçam seu compromisso com a organização.

- **20.717** funcionários com trabalho remoto.
- **19.689** funcionários com horário flexível.
- **14.300** funcionários com licenças retribuídas.

Cuidamos da sociedade

Impulsionamos o desenvolvimento de empresas, pessoas e comunidades por meio da nossa atividade seguradora.

Apoio ao setor produtivo

Nossa atividade cria um impacto direto na economia por meio da contratação de prestadores e da dinamização do tecido empresarial nos países onde atuamos.

- **144.388** prestadores.
- **3.043 milhões de euros** em pagamentos realizados a prestadores em 2025.
- **19.327** prestadores avaliados com critérios ESG.

Estabilidade

Contribuímos para reduzir a incerteza financeira, possibilitando a recuperação após sinistros e oferecendo estabilidade financeira para milhões de pessoas e empresas.

- **5.248.236** apólices de microsseguros.
- **721.821** apólices de saúde e vida para grupo sênior.
- **38.390** apólices para outros grupos vulneráveis.

Contribuição fiscal

Cumprimos nossas obrigações fiscais nos países onde atuamos com critérios de responsabilidade e transparência.

- **570** milhões de euros em imposto de renda em 2025.
- **28,8%** de taxa impositiva efetiva total do Grupo.

Compromisso social

Além da atividade seguradora, nossas equipes participam de iniciativas sociais nos países onde atuamos. Isto permite canalizar seu envolvimento por meio do voluntariado corporativo.

- **9.472** funcionários voluntários únicos, representando 33,7%* do quadro de funcionários global.
- **55.000** horas dedicadas a iniciativas sociais.
- **173.796** beneficiários.

* Dados do quadro de funcionários de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluídos.

Cuidamos do cliente

Ouvimos, respondemos e possibilitamos um relacionamento baseado na confiança.

Na Mapfre, colocamos o cliente no centro de cada decisão. Escutamos de forma contínua, atuamos com agilidade quando mais somos necessários e facilitamos uma relação simples e acessível, combinando tecnologia e acompanhamento humano para fortalecer a confiança no longo prazo.

Ouvimos para melhorar

A experiência real do cliente é o ponto inicial de nossa melhoria contínua. Praticamos a escuta ativa e multicanal para entender suas expectativas e transformar cada interação em oportunidades de melhoria.

- Medimos de maneira contínua a experiência do cliente com o uso do NPS® relacional e transacional.
- **126** casos de uso de IA para melhorar a experiência do cliente.

Respondemos quando mais é importante

No momento em que ocorre um sinistro ou surge uma necessidade urgente, mobilizamos nossas equipes e capacidades para oferecer respostas ágeis, eficazes e próximas. Nosso compromisso é acompanhar o cliente nos momentos cruciais, simplificando os processos e reduzindo tempos de gestão.

- **30** casos de uso de IA para melhorar a precisão e rapidez no atendimento ao cliente.

Possibilitamos a relação

Promovemos uma relação simples, coerente e acessível em todos os canais, com a combinação de ferramentas digitais e a proximidade de nossa rede comercial. Investimos em uma digitalização responsável que fortalece a segurança, a proteção de dados e a personalização dos serviços.

- **1.215.278** horas de treinamento para 66.723 agentes ou colaboradores comerciais.
- **8.832** profissionais concluíram formação específica sobre cibersegurança.

Negócio responsável

A sustentabilidade faz parte da forma como gerimos riscos e geramos valor. Incorporamos critérios ambientais, sociais e de governança em nossos investimentos e em nossa atividade seguradora, alinhando nosso desempenho financeiro ao nosso compromisso com a sociedade.



INVESTIMENTOS

Analizamos nossos investimentos considerando não apenas a rentabilidade, mas seu impacto ambiental, social e de boa governança.

- **93%** de nossa carteira de investimentos já possui avaliação ESG.

Contamos com produtos de investimento* que incluem critérios de sustentabilidade:

- **16** produtos que promovem características ambientais ou sociais (Artigo 8*).
- **2** produtos com objetivo de investimento sustentável (Artigo 9*).

Também exercemos ativamente nossos direitos como investidores, conversando com as empresas nas quais participamos para promover práticas responsáveis e sustentáveis.

* De acordo com o Regulamento (UE) 2019/2088 relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR).



ASSINATURA

Integramos critérios ambientais, sociais e de boa e governança ao momento de avaliar os riscos que seguramos. Isto nos permite oferecer soluções mais responsáveis e antecipar possíveis impactos futuros.

96,3%* das carteiras de assinatura analisadas em 2025 foram avaliadas com critérios ESG.

Nossa carteira de produtos com critérios de sustentabilidade está organizada em quatro áreas:

Ambiental

- Agricultura baixa em carbono.
- Baseados no uso do veículo (PAYD, PHYD, etc.).
- Biodiversidade e ecossistemas.
- Energias renováveis.
- Evitam e/ou reparam os danos causados no meio ambiente.
- Patinetes elétricos.
- Veículos elétricos.

Social:

- Microseguros.
- Negócios de Saúde para população >65 anos.
- Negócios de Vida para população >65 anos.
- Outros coletivos vulneráveis.

Boa governança:

- Seguros para riscos tecnológicos.

Seguro com investimento ESG:

- Unit-Linked com Fundos ESG.

* Carteiras da Mapfre España (Industrial, Vida, Acidentes e Saúde), Mapfre Brasil (Grande risco industrial), Mapfre Global Risks e Mapfre Re (Facultativo).

Governança da sustentabilidade

A sustentabilidade está integrada à governança corporativa da Mapfre. O Conselho de Administração supervisiona a estratégia e os riscos com o apoio de comitês especializados que garantem um modelo de gestão sólido e responsável.

Conselho de Administração

46,6%
mulheres

15
conselheiros

60%
independentes

- Política de Sustentabilidade.
- Plano de Sustentabilidade.
- Políticas de temas materiais.

- Conselho de Administração.
- Comissão de Riscos, Sustentabilidade e Conformidade.
- Comitê Executivo.
- Comitê operacional de Sustentabilidade.

ESTRATÉGIA

GOVERNANÇA

ACOMPANHAMENTO

EXECUÇÃO

- Trimestralmente nos diferentes órgãos de Governança.

- Diretoria corporativa de sustentabilidade.
- Responsáveis pela sustentabilidade nos países.
- Áreas corporativas e países que implementam os projetos do Plano de Sustentabilidade

Integridade e rigor em cada passo

A gestão responsável do negócio é fundamentada em um sistema robusto de riscos, conformidade e supervisão que garante integridade, transparência e coerência em toda a organização e na relação com terceiros.

Gestão integral de riscos

Contamos com um sistema que detecta, analisa e monitora continuamente os riscos financeiros e não financeiros. Este modelo permite antecipar impactos, reforçar a resiliência do negócio e adotar medidas de mitigação alinhadas à estratégia.

- **Integração de riscos ESG no sistema global de riscos.**
- **Avaliação regular e atualização de mapas de risco.**
- **Supervisão pelo Conselho e suas comissões especializadas.**

Integridade e cumprimento

Promovemos uma cultura ética baseada na transparência, na responsabilidade e no cumprimento normativo. Nossa estrutura de integridade define padrões claros de comportamento e fortalece a prevenção, a detecção e a gestão de possíveis descumprimentos.

- **Código de Ética e Conduta aplicável a funcionários e terceiros.**
- **Sistema Interno de Informações para a comunicação e gestão de irregularidades.**
- **Modelo de prevenção penal e treinamento contínuo em ética e conformidade.**

Gestão da cadeia de valor

Estendemos nossos padrões de comportamento e sustentabilidade ao relacionamento com prestadores e terceiros. Nosso modelo inclui processos de avaliação, supervisão e acompanhamento que fortalecem a gestão responsável ao longo de toda a cadeia de valor.

- **Integração de critérios ESG na seleção e avaliação dos prestadores.**
- **Processos de supervisão e, se corresponder, auditoria.**
- **Mecanismos de acompanhamento e medidas corretivas, se aplicável.**

**Estado de Informação Não Financeira
(EINF) Consolidado e Informação
sobre Sustentabilidade da Mapfre
S.A. e sociedades dependentes
(Página de início 216 do Relatório
Anual Consolidado)**



www.mapfre.com