



Assembleia Geral de Acionistas
2026

José Manuel Inchausti

Primeiro vice-presidente da Mapfre



Assembleia Geral de Acionistas 2026

Bom dia, senhoras e senhores acionistas.

Após o diretor geral Financeiro e conselheiro da Mapfre, José Luis Jiménez, apresentar em detalhe os números do exercício 2025, cabe a mim realizar um balanço mais qualitativo do que foi feito e comentar alguns aspectos que, sem dúvida, estão por trás de termos conseguido fechar o ano, pela segunda vez e de forma consecutiva, como o melhor da história da Mapfre.

Todas as informações estão disponíveis na documentação que foi distribuída para esta assembleia. Vou compartilhar uma leitura dos pontos mais relevantes.

Vou começar pelo principal motor da empresa, que é o humano. Os destinatários finais de tudo o que fazemos são nossos clientes. Porém, nada do que foi conquistado poderia ter sido alcançado sem os mais de 30.500 funcionários do Grupo e os mais de 200.000 intermediários, prestadores e colaboradores que, a cada dia, tornam possível nossa atividade em quase 40 países do mundo.

Para nós que trabalhamos na Mapfre, nosso tempo faz sentido. Gerenciamos o talento de nossas pessoas por meio de um exigente programa de formação que faz com que todos os funcionários tenham acesso, pelo menos uma vez por ano, a algum módulo ministrado em nossa Universidade Corporativa, tanto de maneira presencial, nos campus que temos em São Paulo, México e Madri, quanto através do campus online. Atualmente, contamos com o talento de cinco gerações de funcionários de 86 nacionalidades diferentes, que enriquecem a empresa com sua experiência e conhecimento.

Esta diversidade é reforçada com uma intensa abordagem inclusiva em relação a todo tipo de realidades. Sentimos orgulho de que a porcentagem de pessoas com deficiência que trabalham conosco continue crescendo ano após ano. No momento, já alcançamos 4,2% do quadro de funcionários e nos consideramos afortunados por contar com estas pessoas no dia a dia.

Continuamos avançando com bom ritmo na incorporação de mulheres em postos direção, cuja porcentagem já chega a 35,4%. Na tela, vocês podem ver o grande avanço alcançado na última década. Em 2015 eram dez pontos a menos, 25,7%.

O compromisso com os valores da Mapfre, com nossa cultura, com nossa maneira de fazer as coisas, que tanto é valorizada por nossos clientes e pela sociedade, fica evidente com algo que já contei no ano passado, mas que desejo reivindicar também neste: quase metade do quadro de funcionários da Mapfre na Espanha também são acionistas de sua empresa.

Por fim, e isto é um ponto pelo qual somos reconhecidos externamente, gostaria de ressaltar a alta porcentagem de funcionários que estão comprometidos com a cultura da empresa. Especificamente, 8 em cada dez se identificam com nosso propósito corporativo que resumimos na frase: “Cuidamos do que é importante para você”.

Acredito que, em um ano recorde, o esforço e o compromisso profissional do motor humano da empresa, de todos os funcionários, dos intermediários, colaboradores e prestadores da Mapfre, merecem um aplauso da equipe diretiva e, espero, que também de vocês.

Talento e diversidade são, sem dúvida, elementos que definem o nosso quadro de funcionários. Mas o que eu gostaria de destacar, acima de tudo, é nosso compromisso com os outros, especialmente com aqueles que mais precisam de nós. O programa de voluntariado corporativo da Mapfre registrou novamente um recorde histórico. No ano passado, mais de 10.600 funcionários e suas famílias participaram generosamente das 2.500 atividades solidárias realizadas em 26 países. Todos os dias, em algum lugar do planeta, 7 atividades dos voluntários da Mapfre foram realizadas, o que nos permitiu ajudar mais de 173.000 pessoas.

Vocês não encontrarão muitas empresas onde um em cada três funcionários, 34%, sejam voluntários.

Vamos ver este grande trabalho em um vídeo.

Muitos desses programas de voluntariado são realizados com a coordenação da Fundación Mapfre, nosso acionista mais relevante, que alcançou com grande sucesso seus primeiros 50 anos de atividade. Não posso deixar de mencionar que, a cada dia do ano passado, a Fundación Mapfre realizou 80 eventos voltados a ajudar as pessoas em algum dos quase 30 países onde está presente, e seu trabalho contribuiu para melhorar a vida quase 7 milhões de pessoas.

Além disso, desde 2022, a Fundación Mapfre é uma das poucas entidades espanholas selecionadas como Órgão Intermediário do Fundo Social Europeu+. Desde então, duas convocações foram efetuadas que permitiram destinar quase 24 milhões de euros à geração de oportunidades de emprego e à melhoria do acesso aos serviços sóciosanitários de pessoas dependentes ou com doenças crônicas, que moram em populações com menos de 30.000 habitantes na Espanha. Este projeto é extremamente transformador, em um contexto em que é necessário, estando por perto das pessoas e de suas necessidades no ambiente rural.

Por outro lado, a Fundación Mapfre, reafirmando sua vocação pela Espanha menos povoada e pelo ambiente rural, lançou este ano a Rede Ibérica de Fundações. Esta é uma poderosa iniciativa de estruturação do território para apoiar o desenvolvimento das muitas pequenas e médias fundações que existem ao longo da Rota da Prata, tanto na Espanha quanto em Portugal, que geram atividade e valor em suas áreas de atuação e que, por variados motivos, não dispõem de todas as capacidades necessárias.

Gostaria de expressar novamente nosso orgulho pelo trabalho realizado diariamente, há 50 anos, pela Fundación Mapfre.

O segundo motor de nossa atividade é o Tecnológico.

A tecnologia representa um pilar essencial para nós. Neste ano, consolidamos uma estratégia que fortalece a resiliência de nossas operações, estimula a eficiência e a automatização de processos e, principalmente, otimiza a experiência de clientes e intermediários. Nosso ecossistema de plataformas REEF continua com sua implementação: adicionamos novas funcionalidades, ampliamos as capacidades

de autoatendimento e aceleramos sua implementação, que avança com energia na Ibero-América e que já se encontra em funcionamento, total ou parcialmente, em países como Panamá, Uruguai, Honduras e até na Espanha. Também quero ressaltar a criação de Hubs de desenvolvimento tecnológico no Brasil, Colômbia e Espanha, que nos possibilitam avançar de maneira mais coordenada e eficiente. Além disso, estamos executando poderosos programas de transformação tecnológica na Espanha, Estados Unidos e Alemanha.

Tão relevante quanto o REEF é nossa plataforma de dados Atenea. Trata-se de uma solução de alta maturidade, que nos permite aproveitar todo o valor dos dados em nossas principais operações, garantindo um uso seguro e ético da Inteligência Artificial.

Por fim, na cibersegurança, continuamos fortalecendo nosso sistema tecnológico para combater as ameaças crescentes contra a segurança de nossas operações, melhorando nossa capacidade de resiliência com um modelo de segurança abrangente. Em 2025, atingimos a marca de 760 pontos no renomado índice de cibersegurança BITSIGHT, melhorando em 40 pontos a marca de 2024. Isto nos posiciona no grupo das entidades financeiras mais sólidas.

Em síntese, a tecnologia é hoje um pilar fundamental para otimizar a eficiência, fortalecer a solidez do Grupo e assegurar um crescimento sustentável e a geração de valor a longo prazo.

Na Mapfre, mantemos nosso firme compromisso com a excelência em cada um dos canais que disponibilizamos a clientes e intermediários. Por isso, em 2025 aprimoramos nossos modelos de atendimento multicanal, oferecendo canais autogerenciados ágeis e acessíveis, além de canais assistidos que garantem a proximidade ao cliente.

Todos esses desenvolvimentos nos permitiram acelerar a digitalização de nossos serviços, alcançando 70% de contatos autogeridos, melhorando em 3 pontos frente a 2024.

Como resultado, a percepção dos clientes sobre nosso serviço no seguro de automóveis apresentou melhorias na maioria dos países onde realizamos esta medição.

Esta enorme transformação realizada também possibilitou que 2025 se tornasse o melhor ano da história no negócio digital. Com as quatro marcas com as quais operamos neste canal, Mapfre, Verti, MAWDY e Savia, o negócio digital cresceu em 14,6%,

Senhoras e senhores, na última Assembleia de Acionistas apresentei o Manifesto da Inteligência Artificial da Mapfre, um compromisso onde, em essência, garantimos que a IA está e continuará ao serviço das pessoas, e não o contrário.

Continuamos avançando no campo da governança interna, nas salvaguardas para contar com uma IA controlada e ao serviço de nossos objetivos, e assumimos o compromisso público de que não usaremos a IA para realizar cortes no quadro de funcionários, mas para ampliar as capacidades de nossos funcionários e colaboradores.

Por meio de nosso Centro de Inteligência Artificial, criado há apenas um ano, desenvolvemos mais de 150 casos de uso, 36% a mais em relação ao ano anterior. Um terço deles corresponde à IA Generativa, focada em melhorar a produtividade e as capacidades de nossos funcionários e colaboradores por meio de assistentes virtuais e soluções de geração de conteúdo.

Nosso objetivo não é apenas desenvolver novos casos de uso, mas transformá-los em aceleradores, capazes de serem replicados em diferentes países de forma rápida e confiável.

Também continuamos com a implementação de uma estratégia global de qualidade dos dados, que alcançou 28 países ao longo de 2025. E tudo isso foi possível graças aos esforços em formação e divulgação: mais de 4.500 funcionários foram treinados em Inteligência Artificial, reforçando as capacidades do Grupo para lidar com os desafios do futuro.

Tudo o que fazemos no campo da IA, tecnologia e operações tem um ponto em comum: os clientes.

Durante o exercício, continuamos avançando em melhorar a experiência e a satisfação do cliente, bem como em impulsionar iniciativas orientadas a reforçar a fidelização e a vinculação. Um pilar fundamental foi a potenciação do uso da inteligência artificial, com modelos preditivos operando em diferentes países para fortalecer a retenção e estimular a venda cruzada. Estes casos de uso, juntamente com a promoção dos dados como ativo estratégico, permitiram estabelecer os alicerces para continuar avançando em propostas de valor personalizadas para cada um de nossos clientes

Permitam-me falar agora sobre a inovação: um elemento vital para o desenvolvimento da Mapfre. Em 2025, consolidamos nosso modelo de inovação, que hoje atua como alavanca estratégica da empresa. Já são mais de 5 milhões de clientes beneficiados com soluções inovadoras, o que gera valor ao negócio e aos nossos clientes.

Em 2025, colaboramos com mais de 50 startups, consolidando a relação da Mapfre com empreendedores do setor segurador e nosso papel como referência no ecossistema de inovação em seguros.

Avançamos em áreas cruciais para o futuro do setor: longevidade, novas realidades sociais, riscos climáticos, mobilidade e novos canais de distribuição.

Ao mesmo tempo, inovamos em ramos como Vida e Saúde, explorando o modelo de ecossistemas para Lar e Auto, e adotamos soluções inteligentes de suporte aos canais e à assinatura.

Em 2025, nosso Centro de Experimentação e Segurança Viária, o CesviMap, também conquistou avanços significativos em mobilidade segura, análise pericial e aplicação de tecnologias emergentes.

O terceiro grande motor da Mapfre é a sustentabilidade.

O compromisso da Mapfre não é recente, vem de muitas décadas, por isso, apesar de este também ter sido um ano complicado para a sustentabilidade, continuamos a desenvolver nossa estratégia ESG e a avançar em todos os nossos compromissos

públicos, contribuindo com soluções para a mitigação e adaptação às mudanças climáticas, promovendo ações para fechar a lacuna de seguros, aumentando o emprego de qualidade, a inclusão de grupos diversos e a igualdade de oportunidades, entre outras ações. Cumprimos 100% das metas previstas no Plano de Sustentabilidade para o ano de 2025.

Reduzimos em 24% a pegada de carbono do Grupo; já somos neutros em 13 países e mais de 93% de todos os nossos investimentos são classificados como ESG.

Continuamos trabalhando na educação financeira e em seguros como forma de aumentar o conhecimento dos cidadãos sobre a nossa atividade.

Estamos muito preocupados com a falta de acesso das pessoas às capacidades de proteção do seguro, que permite estabilizar vidas e projetos. Nesse sentido, em 2025, começamos a implementar a iniciativa AtuLado, promovendo o desenvolvimento de produtos e serviços que facilitem o acesso ao seguro para os segmentos da população com menor renda. Já estamos oferecendo essa iniciativa na Colômbia e no Brasil, com uma ótima recepção. Nossa intenção é adicionar outros países da região, pois a lacuna de proteção de seguros na Iberoamérica ultrapassa US\$ 316 bilhões.

Em relação ao nosso compromisso de homologar os fornecedores com critérios de sustentabilidade, em 2025 já alcançamos mais de 19.400 fornecedores qualificados com critérios ESG.

Senhoras e senhores acionistas, também está à sua disposição o documento Hechos para el Compromiso (Fatos para o Compromisso), onde reunimos todas as informações as quais acabei de me referir e, em geral, todo o trabalho que a empresa realiza em benefício de nossos grupos de interesse e, como sempre, com a máxima transparência.

Todos esses avanços são cada vez mais percebidos e apreciados pelos nossos grupos de interesse. Estamos presentes na maioria dos principais índices e compromissos onde as empresas globais devem estar. Destaco apenas três reconhecimentos.

Estamos entre as exigentes 5% das seguradoras com melhor desempenho em sustentabilidade selecionadas pelo Sustainability Year Book da S&P Global.

Estamos entre as 500 marcas mais valiosas do mundo, sendo a única seguradora espanhola no Brand Finance Top 500.

E o ranking da Merco nos coloca entre as 5 empresas mais responsáveis da Espanha.

Senhoras e senhores acionistas, como puderam constatar nesta intervenção, a magnífica evolução dos resultados econômicos do Grupo foi acompanhada por um profundo processo de transformação, melhoria da qualidade do serviço, uso intensivo da tecnologia e, acima de tudo, pelo compromisso e lealdade das pessoas que, juntas, estamos escrevendo a história da Mapfre.

Muito obrigado pela sua atenção e pela confiança que depositam em nós.



Assembleia Geral de Acionistas
2026