



JOSÉ MANUEL INCHAUSTI
VICE-PRESIDENTE

Bom dia, senhoras e senhores acionistas.

Nosso Vice-presidente e Diretor Financeiro acaba de apresentar em detalhe os números da empresa que atestam que consideramos o último exercício como o melhor da história da empresa. Ao finalizar, o presidente incorporará outras reflexões sobre o negócio e falará sobre a evolução do Plano Estratégico. Gostaria de comentar aspectos mais qualitativos da MAPFRE, explicar o que estamos fazendo em relação aos nossos principais grupos de interesse e outras questões mais relacionadas à sustentabilidade e ao compromisso social do Grupo.

Vamos começar com o motor da empresa, que são os mais de 30.000 funcionários espalhados em cerca de 40 países, trabalhando por e para os clientes.

Somos uma empresa que se enriquece com a diversidade de talentos que gerencia, provenientes de mais de 80 nacionalidades. Oportunidades inclusivas, especialmente para pessoas com deficiência, que já representam 4% dos funcionários da empresa, excedendo não apenas as obrigações legais, mas também o compromisso público que havíamos adquirido (3,5%).

Em relação ao talento feminino, continuamos progredindo na porcentagem de mulheres em postos de diretoria, que agora atinge 35% (34,5%) e, como dissemos nesta Assembleia no ano passado, eliminamos a pequena desigualdade salarial de gênero que herdamos do passado.

A MAPFRE se encontra entre as empresas que mais impulsionam a igualdade no mundo. Além de nosso compromisso com os ODS, somos uma das 484 empresas de 45 países e regiões incluídas no Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2023 (Gender Equality Index).

Com relação aos talentos sênior, também somos um tipo diferente de empresa. Na Espanha, lançamos o projeto Ageing há algum tempo, com o objetivo de gerenciar todo o conhecimento e a experiência dos trabalhadores mais experientes e também de possibilitar uma transição acompanhada nos últimos anos de atividade. Nesse sentido, acabamos de implementar a Rota para a Aposentadoria, que dará àqueles com mais de 60 anos, que voluntariamente se

beneficiarem dela, maior flexibilidade e possibilidades de conciliação até o momento de sua aposentadoria.

Como resultado de nossas políticas implementadas, tenho o prazer de compartilhar com vocês que o índice de satisfação entre nossos funcionários (eNPS®) atingiu 71%, um nível que sempre pode ser melhorado, mas excelente para o perfil de grandes multinacionais.

Um dos indicadores que melhor reflete o orgulho de pertencer de nossos funcionários são as quase 4.900 pessoas que, além de trabalharem para nós, são acionistas, como vocês, da MAPFRE. Elas decidiram voluntariamente investir parte de sua renda, a maior parte nos últimos cinco anos, em sua própria empresa, um enorme sinal confiança e compromisso com a MAPFRE. Esse valor representa 45% do quadro de funcionários de nossas empresas localizadas na Espanha, número muito incomum, eu diria até que sem paralelo, para uma grande empresa.

Por fim, gostaria de falar sobre nosso programa de voluntariado corporativo. Nossos 7.859 voluntários em todo o mundo alcançaram mais de 18.000 participações, o maior número da história, um aumento de 34% em relação ao ano anterior. 28% dos profissionais da MAPFRE em todo o mundo, em muitos casos acompanhados por suas famílias, participaram de forma generosa e solidária em uma das quase 2.600 atividades de voluntariado realizadas em 2024, um volume de atividade nunca antes alcançado.

Isso nos permitiu ajudar cerca de 154.000 pessoas, como vocês podem observar na tela, a maioria delas em risco de exclusão.

Senhoras e senhores acionistas, diz muito de uma empresa, de seus valores e de sua cultura, que quase um terço de seu quadro de funcionários e suas famílias estejam ativamente envolvidos em atividades de voluntariado.

Mas nossos funcionários não são as únicas pessoas que contribuem para fazer da MAPFRE uma empresa cada vez melhor. Em nosso trabalho diário, contamos com mais de 87.000 intermediários e mais de 135.000 prestadores de serviços ou suporte que nos ajudam, no primeiro caso, a garantir que nossos produtos cheguem a todos os cantos, permitindo que nossos clientes tenham sempre uma

pessoa que responda às suas necessidades e, no segundo, a materializar nosso compromisso com o serviço, com a excelência que nossos clientes esperam de nós. Em um momento em que somos bombardeados por publicidade que tenta diminuir o valor da mediação, desejamos expressar novamente nosso compromisso com todos nossos agentes e corretores. Em 2024, como pagamento justo pelo trabalho desses grupos, a MAPFRE pagou cerca de 9.150 milhões de euros em comissões e serviços.

Anteriormente, eu me referi às pessoas que a tornam possível a cada dia, funcionários, intermediários e prestadores como o motor da empresa, e agora vou me referir a nossa razão de ser: os clientes. Não é por acaso que resumimos nosso propósito corporativo dizendo que cuidamos do que é importante para nossos clientes.

A MAPFRE continua avançando em sua transformação para ganhar eficácia, mas, acima de tudo, para melhorar a experiência do cliente. E estamos fazendo isso em duas direções: primeiro, melhorando os processos de relacionamento com a empresa, avançando na omnicanalidade, aumentando em 31% os contatos dos clientes através dos portais de autoatendimento e, segundo, otimizando a capacidade de resposta da empresa, reforçando a digitalização de nossos processos e melhorando a experiência digital do cliente.

Estamos aproveitando cada vez mais e melhor as capacidades proporcionadas pelas novas tecnologias para avançar na hiperpersonalização de nossa proposta de valor e adaptá-la, na medida do possível, às necessidades de todos e de cada um de nossos clientes.

A MAPFRE opera no negócio digital com quatro marcas: MAPFRE, Verti, MAWDY e Savia. No final de 2024, o crescimento acumulado estava próximo de 6%. Aceleramos a transformação do Grupo por meio de, entre outros projetos, o desenvolvimento e a implantação de um Ecossistema de Plataformas (REEF) que permite escalabilidade multi país e, assim, abordar com maior eficiência o avanço da digitalização nos diferentes mercados, gerando soluções que são facilmente exportáveis e em total conformidade com nossos padrões de segurança.

Em nossa busca por oferecer todas as opções possíveis de acessibilidade, continuamos fortalecendo o desenvolvimento de ativos digitais, com o objetivo de potencializar a autogestão e a experiência de nossos clientes. Nossos aplicativos foram amplamente desenvolvidos em todo o mundo. Em particular, os aplicativos na Espanha (saúde, gestão de produtos financeiros AFIN e geral da MAPFRE) têm experimentado um significativo desenvolvimento nos últimos dois anos e já são avaliados como os melhores do mercado.

Todo esse progresso digital evidencia a necessidade de contar com mecanismos robustos para garantir a integridade dos sistemas informáticos da MAPFRE. Também gostaria de compartilhar que o Modelo de Segurança Integral e Global da MAPFRE foi reforçado, graças à implementação em 2024 do Plano de Resiliência Cibernética. Também adaptamos a empresa aos novos e exigentes requisitos estabelecidos pelo Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a Resiliência Operacional Digital do setor financeiro (DORA), que entrou em vigor em 17 de janeiro.

A inovação sempre esteve presente na empresa. Muitas das práticas do setor que hoje consideramos habituais foram introduzidas pela MAPFRE em sua época nos mercados. Para nós, é uma das principais alavancas para a transformação do Grupo. Em 2024, decidimos reorientá-la para que seja mais transversal e nos permita incorporar ao negócio, de uma forma mais rápida e eficiente, as soluções que criam valor real para a MAPFRE e seus clientes.

Mais de 4,4 milhões de clientes já se beneficiaram de soluções originadas no modelo de inovação da MAPFRE. Colaboramos com cerca de 150 startups em projetos de peritagem baseada em IA, fisioterapia virtual ou produtos de riscos cibernéticos para PMES e particulares.

Em 2024, o CESVIMAP, nosso laboratório de mobilidade, aprofundou o conhecimento sobre os riscos cibernéticos automotivos, e no campo dos reparos, recuperação e reciclagem de baterias de veículos elétricos sinistrados, tendo recebido vários prêmios que reconhecem sua contribuição para reduzir o impacto ambiental desses veículos.

Senhoras e senhores, a inteligência artificial está revolucionando a MAPFRE. Ultrapassamos um milhão de verificações digitais, automatizamos a gestão de documentos de mais de 1,2 milhões de clientes e conseguimos que mais de 40% das operações sejam atendidas por assistentes virtuais. O destaque, e o que mais nos deixa satisfeitos, é a melhoria significativa no serviço e na experiência percebida por nossos clientes.

Já existem 115 casos de uso baseados em Inteligência Artificial, com foco prioritário na otimização da gestão de apólices, contratos e prestações. Não podemos ignorar a disrupção da Inteligência Artificial Generativa na sociedade e, cientes disso, a MAPFRE está extraíndo grande valor dessas novas capacidades para fortalecer nossos funcionários e colaboradores, contribuindo para a personalização da interação com o cliente e simplificando nossas operações para sermos ainda mais próximos e eficientes.

Nesse ponto, apresentamos dois avanços significativos que demonstram que a MAPFRE é capaz de manter seus valores e sua ética empresarial, enquanto busca um crescimento rentável e sustentável:

O primeiro é a criação do Centro de Inteligência Artificial. Nesse centro consolidamos as capacidades e o talento especializado em nível global, com o objetivo de impulsionar com a máxima intensidade a transformação organizacional que representa a adoção da IA. O centro também nos permite acelerar a construção e reutilização de casos de uso, integrando a IA à nossa cadeia de valor com impacto tangível e rigorosos padrões para uma IA responsável. E lembramos da importância de continuar intensificando os esforços para estabelecer uma forte Cultura do Dado, que é a base imprescindível para a IA.

O segundo, é que a MAPFRE se tornou a primeira empresa do Ibex 35 a se posicionar com um Manifesto próprio sobre inteligência artificial. Temos orgulho de poder demonstrar que nosso lema “cuidamos do que é importante para você” é mais do que apenas uma frase. Essa marca de identidade também nos leva a afirmar que a adoção da IA pode e deve ser realizada, como vocês podem

observar na tela, a partir de uma perspectiva humanista, ética e responsável, colocando as pessoas no centro dessa grande transformação.

Nesse Manifesto, definimos os cinco princípios que orientam nosso trabalho nesta área e incentivamos todos os tipos de empresas e organizações a utilizá-los como inspiração em sua jornada rumo a uma inteligência artificial melhor para todos:

- Operar em um modelo de IA híbrida, no qual as capacidades das pessoas são ampliadas e a IA é utilizada como facilitadora.
- Desenvolver projetos e soluções de IA de acordo com um uso responsável e os princípios de boa governança.
- Proteger as informações e salvaguardar a confiança, promovendo uma IA ética, transparente, confiável, segura e respeitosa.
- Impulsionar um futuro de criatividade e progresso contínuo, no qual as pessoas possam se desenvolver e explorar todo o seu potencial.
- Alinhar o desenvolvimento da IA aos compromissos de sustentabilidade próprios e públicos, atendendo aos critérios ambientais e sociais.
-

Gostaria agora de falar sobre nossos compromissos do Plano de Sustentabilidade. No final de 2024, o grau de conformidade foi de 100% em todos os objetivos estabelecidos. Na primeira parte do meu discurso, já assinaei algumas conquistas do Plano de Sustentabilidade e, nas informações distribuídas para esta Assembleia, vocês podem encontrar todas as informações. Portanto, gostaria agora de compartilhar com vocês outras conquistas do plano:

No eixo ambiental, em relação ao ano base (2022) reduzimos em 25% a pegada de carbono em nível global.

Essa redução se deve ao esforço realizado pelo Grupo para continuar avançando em direção à descarbonização da economia, não apenas através do investimento e da assinatura, mas também com medidas para diminuir a pegada das operações diretas.

No eixo de atuação social, em que uma empresa comprometida como a MAPFRE tem maior capacidade de transformar a vida das pessoas, já mencionei os avanços em relação aos funcionários, nossas políticas de igualdade, inclusão e diversidade.

Como também comentei, estendemos nossa atuação a todos os grupos com os quais nos relacionamos, especialmente os vinculados à cadeia de valor do Grupo. Em 2024, avaliamos mais de 13.400 prestadores com critérios de sustentabilidade.

Acreditamos que é imprescindível continuar investindo em educação financeira, cultura seguradora e acessibilidade ao seguro, e estamos fazendo isso com a promoção de diferentes programas e canais de comunicação do grupo, atingindo mais de 135 milhões de pessoas no ano passado com nossos conteúdos próprios. Em termos de acessibilidade ao seguro, impulsionamos projetos inclusivos e continuamos desenvolvendo produtos e serviços para promover o acesso aos seguros nos segmentos da população com menor renda.

Além disso, cientes de nosso papel como investidores e seguradores para mobilizar recursos econômicos que promovam um mundo mais igualitário e sustentável, continuamos com o desenvolvimento de serviços e produtos de seguros e financeiros que respondam aos riscos e oportunidades nas áreas social, ambiental e de governança corporativa. A esse respeito, tenho o prazer de observar que, no final de 2024, mais de 90% da carteira de investimentos em nível global foi qualificada com critérios ESG.

A Assembleia Geral que estamos celebrando é a sexta sustentável e a terceira que, além disso, é neutra em carbono.

Concluo reafirmando nosso compromisso com as iniciativas internacionais subscritas pela MAPFRE e também com o cumprimento dos objetivos do Plano de Sustentabilidade do Grupo.

Gostaria agora de compartilhar algumas referências sobre a marca e a reputação da empresa.

Somos a décima marca mais valiosa da Espanha e a sexta mais forte em nível nacional, de todos os setores e atividades, segundo a consultora Brand Finance, de acordo com seu último relatório publicado. O valor da nossa marca subiu 15% em relação ao ano anterior. De acordo com a mesma empresa, no Brand Finance Insurance 100, estamos no 33º lugar em nível mundial como marca mais valiosa entre todas as seguradoras do mundo, sendo a única espanhola neste ranking.

Somos a quinta empresa da Espanha no ranking das 100 empresas com melhor reputação, segundo o monitor empresarial de reputação corporativa (Merco), e é claro que somos líderes do setor.

Com relação ao talento, a MAPFRE se situa no nono lugar das 200 empresas avaliadas - subindo uma posição - e mantém o primeiro lugar no setor segurador do ranking Merco Talento na Espanha. E em outros índices de melhores empresas para trabalhar, estamos nos primeiros cargos na maioria dos mercados e, em alguns países, liderando o setor de seguros.

E para concluir minhas palavras, chego agora à parte mais emotiva, pelo menos para mim. Gostaria de falar sobre a Fundación MAPFRE e trazer para esta Assembleia um fato que assinala um marco histórico: A Fundación MAPFRE comemora 50 anos de vida a serviço das pessoas. São muito poucas as empresas que, nestes tempos de ritmos tão acelerados, podem se tornar centenárias e a MAPFRE já ultrapassou os 92 anos. E são muito poucas as fundações empresariais que conseguem atestar meio século de serviço para as pessoas mais desfavorecidas e de contribuição para o progresso social. A nossa é uma delas.

Meio século atrás, foi iniciado um caminho com um propósito claro: melhorar a vida de quem mais precisa. O mundo mudou significativamente desde então, mas esta missão permaneceu inabalável.

Desde o início de suas atividades, a Fundación concebeu a solidariedade como valor fundamental de convívio e acreditou firmemente na educação como processo fundamental para a evolução da sociedade. Com esse espírito, nesses 50 anos tem trabalhado para erradicar a pobreza e esteve presente com sua

ajuda em situações extremas, como as geradas pela pandemia e pelos desastres naturais que, infelizmente, estão se tornando cada vez mais frequentes.

Antes de concluir, gostaria de dirigir palavras de agradecimento a Julio Domingo Souto, colega e grande amigo que, após mais de 35 anos dedicado a MAPFRE, dos quais os últimos 9 a sua Fundación, nesta segunda-feira, 10 de março, aposentou-se à frente da Diretoria Geral, coincidindo com a data de seu 65º aniversário.

Julio Domingo ocupou cargos de alta responsabilidade na Venezuela, República Dominicana, Chile, México e Espanha, entre outros países. Sob seu mandato, junto com uma extraordinária equipe, a Fundación MAPFRE se transformou profundamente, para se tornar uma das Fundações mais importantes da Espanha e da América Latina. Além do agradecimento do Patronato de Fundación MAPFRE, é justo expressá-lo também aqui publicamente por toda uma vida dedicada à companhia. Muito obrigado, querido Julio Domingo.

Para substituir Julio Domingo Souto, o Patronato de Fundación MAPFRE escolheu Elvira Vega, uma experiente e muito qualificada diretiva que, precisamente, começou sua carreira na própria Fundación e que, a partir de agora, será sua diretora geral. Boa sorte, Elvira!

Sentimos grande orgulho pelo que construímos, gratidão por quem caminhou ao nosso lado e uma imensa ilusão pelo futuro que nos aguarda. E isso não seria possível sem o seu apoio. Por isso, convido todos vocês a também sentirem orgulho do trabalho social que realizamos. Obrigado por fazer parte dele. Vamos continuar construindo juntos um futuro mais humano!

Muito obrigado.