



**POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA**

## **SUMÁRIO**

1. Introdução
2. Finalidade
3. Escopo
4. Estratégia e compromissos internacionais de sustentabilidade
5. Princípios gerais de atuação
6. Princípios, compromissos, objetivos e estratégia de atuação em relação aos grupos de interesse
7. Comitê de Sustentabilidade Corporativa
8. Aprovação e acompanhamento

## **1. INTRODUÇÃO**

A MAPFRE, conforme estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU), concebe o desenvolvimento sustentável como a satisfação das necessidades da geração presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazer suas próprias necessidades.

Por conseguinte, consciente de que a atividade seguradora desempenha um papel fundamental como motora do desenvolvimento econômico e de coesão social, enfrenta seu compromisso com a sustentabilidade, cuidando e protegendo as pessoas, ajudando no desenvolvimento do tecido empresarial dos países em que atua olhando para o presente e com a visão no futuro.

## **2. OBJETO**

A presente Política de Sustentabilidade Corporativa estabelece um quadro de referência, a partir do qual qualquer entidade do Grupo MAPFRE pode desenvolver e reforçar um comportamento socialmente responsável, independentemente da forma (convencional e/ou digital) em que o negócio se desenvolva e do país em que opere, adaptando localmente as ações necessárias para a sua conformidade.

## **3. ESCOPO**

A presente Política, cujo objeto e compromissos são complementares e desenvolvidos por meio dos diferentes instrumentos normativos da MAPFRE, constitui um quadro de cumprimento obrigatório em termos de sustentabilidade para todas as entidades que integram a MAPFRE e seus respectivos órgãos de governança.

## **4. ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS INTERNACIONAIS DE SUSTENTABILIDADE**

### **4.1. Estratégia**

A MAPFRE entende que ser sustentável significa agir de forma equilibrada nos três pilares da sustentabilidade: ambiental, social e de governança para contribuir com o desenvolvimento sustentável.

Por conseguinte, sua estratégia de sustentabilidade baseia-se em:

- Encontrar um equilíbrio no médio e longo prazos entre os desafios ambientais, sociais e de governança (ASG) e definir como afetam a empresa e os grupos de interesse com os quais se relaciona.
- Gerenciar o impacto da empresa na sociedade e identificar as oportunidades do desenvolvimento sustentável, para criar valor compartilhado com os grupos de interesse e com a sociedade em geral.

## **4.2. Compromissos internacionais**

A MAPFRE aderiu ao Pacto Global da ONU, à Iniciativa Financeira do programa ambiental da ONU (UNEPFI) e aos Princípios para a Sustentabilidade do Seguros (PSI). Também aderiu aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) e aos Princípios da ONU Mulheres.

Além disso, a MAPFRE assumiu o compromisso público de contribuir para a Agenda de Desenvolvimento 2030 da ONU.

## **5. PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO**

A MAPFRE assumiu os seguintes princípios de atuação, que são transversais a toda a organização e constituem a base para a construção de um compromisso global com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável do Grupo.

### **5.1. Conformidade com a legislação vigente e prevenção à corrupção**

A MAPFRE repudia qualquer prática ilegal ou fraudulenta para a obtenção de vantagens comerciais e dispõe de mecanismos de prevenção, vigilância, denúncia e sanção de qualquer prática dessa natureza que seja evidenciada no Grupo em qualquer território em que atua.

### **5.2. Boa governança**

A MAPFRE adota práticas de governança empresarial baseadas na ética, na transparência empresarial e na diversidade respeitando as regras do livre mercado e da livre concorrência, rejeitando qualquer prática ilegal ou fraudulenta, contrária às regras da boa governança das sociedades, bem como às demais regras e políticas internas a fim de obter vantagens comerciais.

A MAPFRE dispõe de mecanismos internos de prevenção, vigilância, denúncia e sanção de qualquer prática descrita no parágrafo anterior que ocorra no Grupo.

### **5.3. Comunicação e diálogo com todos os grupos de interesse**

A construção de relações estáveis e geradoras de confiança baseia-se no diálogo e no princípio da boa-fé e, por conseguinte, nas suas normas internas. A MAPFRE estabeleceu os critérios que devem reger o desempenho com seus funcionários, clientes, acionistas, sócios, fornecedores e empresas colaboradoras, concorrentes, governos e autoridades.

Além disso, a MAPFRE dispõe de canais específicos de comunicação e diálogo que permitem conhecer suas necessidades e expectativas. Além desses canais, a MAPFRE possui processos de identificação de assuntos considerados materiais ou relevantes para o desenvolvimento da atividade empresarial e para seus grupos de interesse.

### **5.4. Compromisso com a transparência**

A MAPFRE concebe e cuida da transparência como forma de transmitir e gerar confiança e credibilidade aos nossos grupos de interesse, o que implica em:

- a) Divulgar informações relevantes e fidedignas sobre o desempenho e as atividades do Grupo, cumprindo com os requisitos legais de informação pública que possam existir.
- b) Elaborar e publicar informações financeiras e não financeiras, utilizando, neste último caso, alguma das metodologias internacionalmente aceitas, e submetendo-as aos processos de verificação internos e externos necessários, garantindo, assim, sua fidedignidade e incentivando sua melhoria contínua.

### **5.5. Compromisso com os Direitos Humanos**

A MAPFRE repudia qualquer conduta que possa representar uma violação dos direitos humanos.

Por isso, é objetivo prioritário consolidar na sua organização uma cultura em que os Direitos Humanos sejam escrupulosamente respeitados, incentivando e produzindo comportamentos que evidenciem o respeito pelas pessoas.

### **5.6. Diversidade**

A diversidade é o aspecto fundamental para a competitividade das empresas e para o desenvolvimento social dos países.

A MAPFRE pretende consolidar uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade. Além disso, pretende garantir a igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento de todos os grupos com que interage.

### **5.7. Responsabilidade fiscal**

A MAPFRE, consciente de que o pagamento de impostos tem um impacto direto no desenvolvimento econômico e social dos países em que opera, cumpre com suas obrigações fiscais nos termos da legislação fiscal em vigor nesses países, liquidando os impostos que correspondam aos lucros gerados em cada território.

### **5.8. Preservação e promoção do meio ambiente**

A MAPFRE desenvolve sua atividade sob o firme compromisso de contribuir para a sustentabilidade do ponto de vista ambiental, materializando-se por meio da integração do ambiente no negócio, da promoção da responsabilidade ambiental, da preservação da biodiversidade, da prevenção da poluição, da gestão eficiente dos recursos e da atenuação das mudanças climáticas.

### **5.9. Promoção da responsabilidade social**

A MAPFRE promove a responsabilidade social por meio de sua presença e participação ativa em organismos e fóruns nacionais e internacionais de referência, nos quais se promovem comportamentos e compromissos alinhados com os conteúdos desta Política, bem como com a comunicação e divulgação adequadas.

## **5.10. Gestão dos riscos ambientais, sociais e de governança**

Para garantir a administração eficaz dos riscos, a MAPFRE desenvolveu 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.

## **5.11 Compromisso com o investimento sustentável**

A MAPFRE desenvolve seu compromisso com a sustentabilidade integrando critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) nos seus negócios e também nas suas decisões de investimento. Neste sentido, a empresa está aderida aos Princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações unidas (PRI), em cujos princípios baseia seus critérios de investimento.

## **6. PRINCÍPIOS, COMPROMISSOS, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO EM RELAÇÃO AOS GRUPOS DE INTERESSE**

### **6.1. Funcionários**

A MAPFRE promove um ambiente profissional baseado em um ambiente de confiança e compromisso mútuo, o que implica em:

- a) Consolidar uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade.
- b) Garantir o direito à igualdade real de oportunidades e de tratamento para todos os trabalhadores, sem exceção, permitindo-lhes o desenvolvimento no âmbito pessoal e profissional.
- c) Evitar qualquer tipo de discriminação profissional nos âmbitos de acesso ao emprego, retribuição, classificação profissional, treinamento, remuneração, conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e demais condições profissionais.
- d) Contribuir para manter ambientes de trabalho livres de assédio e de comportamentos violentos ou ofensivos em relação aos direitos e à dignidade das pessoas, garantindo que, caso ocorram, haja procedimentos adequados para tratar o problema e corrigi-lo.
- e) Alcançar um nível ideal quanto à segurança no trabalho, e gerar um ambiente que permita que os profissionais da MAPFRE realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e de bem-estar.
- f) Promover o estabelecimento de condições de remuneração que garantam um salário digno, reconhecendo o desempenho e a contribuição dos trabalhadores nos resultados da empresa.
- g) Oferecer aos trabalhadores a oportunidade de canalizar e desenvolver seu lado mais solidário por meio do Voluntariado Corporativo, em conformidade com o Plano Geral de Voluntariado da MAPFRE.

Para garantir os compromissos assumidos, a MAPFRE dispõe de políticas corporativas, normativas e protocolos internos que estão à disposição de todo o quadro de funcionários.

## **6.2. Clientes e segurados**

Os clientes e segurados são a base do negócio, incluindo o cliente em potencial, por isso a MAPFRE assume os seguintes compromissos:

- a) Prestar uma assessoria honesta e com informações completas sobre as características e qualidades dos produtos e serviços da MAPFRE antes de sua contratação.
- b) Prestar um serviço acessível e de qualidade no prazo acordado, realizando um acompanhamento da experiência do cliente por meio de pesquisas que meçam sua satisfação e por outros meios e sistemas que permitam ouvir o cliente de modo ativo e permanente em todos os processos e operações nos quais ele se relaciona com a empresa.
- c) Gerir e resolver as reclamações o mais rapidamente possível, mantendo a devida confidencialidade no tratamento de seus dados.
- e) Manter canais de comunicação adequados e eficientes utilizando, para isso, os meios que melhor se adaptem.
- f) Inovar permanentemente em produtos e serviços de valor agregado, facilitando e estimulando o acesso do maior número de grupos ao seguro.
- g) Respeitar e cumprir as normas que regulamentam as atividades de comunicação e marketing, e assumir os códigos voluntários que dão transparência e veracidade a tais ações.

A MAPFRE tem políticas e normativas corporativas que desenvolvem os compromissos assumidos neste parágrafo.

## **6.3. Fornecedores**

A MAPFRE tem um modelo de gestão e relacionamento com os fornecedores que busca garantir um processo ético e socialmente responsável em sua atuação com todos os intermediários na cadeia de valor. Isso implica fazer com que os fornecedores cumpram com os princípios estabelecidos para esses efeitos nas políticas e normativas internas da nossa empresa.

## **6.4. Distribuidores/intermediários**

A MAPFRE sustenta a distribuição de seus produtos e serviços por meio de uma ampla rede de intermediários e entidades colaboradoras, assumindo, portanto, os seguintes compromissos:

- a) Manter um diálogo permanente por meio das estruturas comerciais e plataformas específicas criadas para tal fim.

b) Procurar processos de seleção e remuneração que permitam avaliar as habilidades e competências profissionais, bem como outros aspectos de interesse para garantir a qualidade do serviço prestado.

c) Contribuir para o conhecimento da sustentabilidade e das oportunidades de desenvolvimento sustentável.

### **6.5. Comunidade de investidores**

A MAPFRE considera que a relação com os acionistas e os investidores, além de ser baseada na confiança, deve ter como objetivo a criação de valor sustentável. Por isso, a MAPFRE compromete-se a:

a) Promover a participação informada dos acionistas nas assembleias gerais, proporcionando tratamento semelhante a todos eles.

b) Estabelecer os canais de comunicação adequados para o desenvolvimento dos seus direitos.

c) Organizar reuniões específicas com a comunidade de investidores para explicar a evolução do negócio e responder as perguntas e comentários.

### **6.6. Reguladores, autoridades e organizações institucionais**

A MAPFRE desenvolve a sua atividade empresarial e institucional no pleno respeito pela regulamentação e normativa vigente em todos os países em que opera, desenvolvendo um diálogo construtivo e colaborativo com as entidades reguladoras e supervisores, com o objetivo último de desenvolver, de forma adequada e sustentável, o seu modelo de negócios, respeito pelo meio ambiente e pelo interesse social.

Além disso, a MAPFRE colabora e participa de organizações e associações empresariais e setoriais que ajudam a moldar uma visão mais abrangente e global do ambiente em que o setor de seguros e de investimentos atua, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que permite conhecer as chaves para uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interconectada, respeitando o tempo todo a legislação vigente em termos de competência.

Esta relação com os reguladores, as autoridades e o ambiente institucional é regido, além disso, pelos princípios de atuação ética, transparente e socialmente comprometida, promovendo sempre o estrito cumprimento dos códigos de boas práticas e de boa governança institucional.

### **6.7. Sociedade**

A MAPFRE está comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos países em que desenvolve sua atividade, e por isso:

a) Assume o impacto que sua atividade gera na sociedade, avaliando e gerenciando os riscos não financeiros, éticos, de governança, de reputação, sociais e ambientais.

b) No desenvolvimento da sua atividade, a MAPFRE poderá promover os patrocínios, iniciativas e atividades que beneficiem a sociedade e que contribuam para a realização



dos objetivos da Agenda 2030 das Nações Unidas e da estratégia de sustentabilidade do Grupo.

## **7. COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA**

A MAPFRE constituiu um Comitê de Sustentabilidade Corporativo, constituído como órgão interno, com funções executivas e poderes de informação, assessoria e proposta em termos de sustentabilidade, de acordo com as competências que lhe são atribuídas em seu regulamento interno de funcionamento.

O Comitê de Sustentabilidade Corporativo será o órgão encarregado de relatar periodicamente ao Conselho de Administração da MAPFRE S.A., e/ou ao órgão por ele delegado com competência no assunto relacionado, o grau de avanço do cumprimento da presente Política e da estratégia de sustentabilidade.

Além disso, entre as suas competências, o Comitê de Sustentabilidade Corporativo executa a tarefa de acompanhar as iniciativas internacionais de sustentabilidade e os compromissos adquiridos pela MAPFRE em cada momento, bem como de avaliar e propor, se for caso, ao órgão competente, a adesão de novas iniciativas relacionadas neste âmbito de ação relevantes para o Grupo.

## **8 APROVAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

Esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A em 29 de abril de 2021, data a partir da qual entra em vigor.