

90 ANOS **MAPFRE**

2023

Em maio de 2023, a MAPFRE comemorou com orgulho seus primeiros 90 anos de existência, período no qual enfrentamos múltiplos desafios e situações mutante nos diferentes cantos do planeta. A diversificação, da qual sempre nos orgulhamos e que é fundamental no negócio segurador, ajudou tanto do ponto de vista geográfico quanto de produto. Além disso, ao colocar grande parte do foco estratégico no crescimento, encerramos o exercício com cerca de 27 bilhões de euros em prêmios, o valor mais alto da nossa história.



O crescimento rentável, a transformação e a melhoria da eficiência continuam pilas fundamentais de nosso plano estratégico. E sobre nosso Plano de Sustentabilidade, fechamos 2023 com 99,4% de conformidade. Cumprimos nossos compromissos ambientais, de transparência e boa governança corporativa, e continuamos avançando na sustentabilidade social para reduzir todos os tipos de desigualdade.

Mantemos firme nosso compromisso com nossos acionistas, sendo uma das empresas do IBEX 35 com maior retorno. O montante total dos dividendos recebidos pelos acionistas da MAPFRE no ano civil de 2023 foi de 447 milhões de euros com uma rentabilidade dividendo sobre a cotação média dos últimos anos de 8%. Tendo em vista 2024, implementamos mudanças estruturais para simplificar e melhorar a eficiência da companhia. Revisamos o Plano Estratégico que nos permitirá ganhar eficiência técnica e produtividade, melhorando em flexibilidade e adaptabilidade ao ambiente, e levar ao máximo todo o potencial da MAPFRE a todos os países e negócios onde estamos. Os 90 anos da nossa história foram nove décadas de um desenvolvimento empresarial exemplar, com um modelo de negócio muito sólido, solvente e diversificado. E, além disso, desenvolvendo uma cultura própria muito forte, que envolve um alto senso de pertencimento e grande compromisso, não apenas com clientes, intermediários, sócios ou acionistas, mas com o resto dos grupos de interesse.

Olhamos para o futuro com o entusiasmo de um grande grupo internacional, capaz de alcançar os objetivos propostos, com um modelo de negócio rentável fundamentalmente pensado no cliente e que conta com uma enorme equipe de profissionais. Nossos mais de 30 milhões de clientes no mundo todo confiam em nós para cuidar e cuidar do que é importante para eles. E somos gratos pelo apoio de mais de 200.000 acionistas, principalmente pequenos poupadores e investidores, que confiam na MAPFRE como uma das suas alternativas de investimento a médio e longo prazo. Além de ser uma empresa sólida e rentável, somos também uma empresa com alma que acredita nas pessoas e que trabalha com o objetivo de gerar riqueza social, que contribua para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa, solidária e sustentável.

**Antonio Huertas**, Presidente da MAPFRE

# Órgãos Governamentais

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### Presidente

Antonio Huertas Mejías<sup>(1)</sup>

### 1º Vice-presidente

José Manuel Inchausti Pérez<sup>(1)</sup>

### 2º Vice-presidente

Catalina Miñarro Brugarolas<sup>(3)(4)</sup>

### 3º Vice-presidente

Fernando Mata Verdejo<sup>(1)</sup>

### Vogais\*

Ana Isabel Fernández Álvarez<sup>(3)</sup>

Maria Leticia de Freitas Costa<sup>(3)</sup>

Rosa María García García<sup>(3)</sup>

Antonio Gómez Ciria<sup>(3)</sup>

María Amparo Jiménez Urgal<sup>(3)</sup>

Francisco José Marco Orenes<sup>(2)</sup>

Antonio Miguel-Romero de Olano<sup>(2)</sup>

María del Pilar Perales Viscasillas<sup>(3)</sup>

Eduardo Pérez de Lema Holweg<sup>(1)</sup>

María Elena Sanz Isla<sup>(1)</sup>

Francesco Paolo Vanni d'Archirafi<sup>(3)</sup>

### Secretário não vogal

Angel L. Dávila Bermejo

### Vice-secretário não vogal

Jaime Álvarez de las Asturias

Bohorques Rumeu

## COMITÊ EXECUTIVO

### Presidente

Antonio Huertas Mejías

### Vice-presidente

José Manuel Inchausti Pérez

### Vice-presidente

Fernando Mata Verdejo

### Vogais

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Felipe Costa da Silveira Nascimento

Eduardo Pérez de Lema Holweg

Miguel Ángel Rosa Gámez

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

### Vogal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

**Presidente de Honra:** José Manuel Martínez Martínez

(1) Conselheiros executivos (2) Conselheiros proprietários externos

(3) Conselheiros independentes externos. (4) Conselheira Independente Coordenadora.

Composição dos órgãos de governança resultantes das resoluções que deverão ser adotadas em 15 de março de 2024.

# Identidade MAPFRE

## Visão

Sua seguradora de confiança

## Propósito

Estamos ao seu lado, acompanhando para que você possa seguir com tranquilidade e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária.

**Cuidamos do que é importante para você**

## Valores

### Solvência

Força financeira, técnica e profissional para responder aos compromissos adquiridos com resultados sustentáveis.

### Integridade

Ética, respeito pelos direitos humanos e honestidade dos profissionais da MAPFRE nas relações com todos os nossos grupos de interesse.

### Serviço

Melhoria contínua no desenvolvimento de todas nossas atividades para atender às necessidades de nossos clientes.

### Equipe multicultural e diversificada

Na MAPFRE, as pessoas adicionamos talento diversificado e inclusivo, contribuindo todos para nosso propósito.

### Inovação

Impulso para a transformação e diferenciação, com o oferecimento de soluções para nossos clientes em antecipação às suas necessidades.

# Estratégia

A evolução da nossa ambição reflete-se nos objetivos aspiracionais no final de 2023

## CUMPRIMENTO DE OBJETIVOS ASPIRACIONAIS 2023

CRESCIMENTO		EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE	PESSOAS E SUSTENTABILIDADE	
PRÊMIOS	ROE	ÍNDICE COMBINADO NÃO VIDA	DIFERENÇA SALARIAL E DE GÊNERO	INVESTIMENTOS ESG
<p><b>Objetivo 2023-2024:</b> 5 %-6 %</p> <p>Crescimento médio em perímetro constante</p> <p><b>9,7 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo 2023-2024:</b> 9 %-10 %</p> <p>Sem efeitos extraordinários nem catastrófico</p> <p><b>9,9 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo promedio 2023-2024:</b> ~96%</p> <p>Sem efeitos extraordinários nem catastrófico</p> <p><b>97,2 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo:</b> +/-1 % em 2024</p> <p><b>0,9 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo:</b> 90 % da carteira investimento classificado de acordo com critérios ESG até 2024</p> <p><b>96,6 %*</b></p>

\* Administrada pela MAPFRE AM, Brasil e EU

## QUADRO DE REFERÊNCIA 2023-2024

ÍNDICE DE SOLVÊNCIA*	PAYOUT	TAXA DE ALAVANCAGEM
<p><b>Quadro de referência</b> 175%-225%</p> <p><b>198,1 %</b> 2023</p>	<p><b>Quadro de referência</b> ≥50%</p> <p><b>67 %</b> 2023</p>	<p><b>Quadro de referência</b> 23%-25%</p> <p><b>22,7 %</b> 2023</p>

\* Dados de setembro de 2023

# Dados

RECEITAS  
**32.239**

MILHÕES DE EUROS  
(+9,2 %)

24.781 BILHÕES DE EUROS  
DE ACORDO COM A CONTABILIDADE  
IFRS 17&9

PRÊMIOS  
**26.917**

MILHÕES DE EUROS  
(+9,7 %)

LUCRO  
**692**

MILHÕES DE EUROS  
(+7,7 %)

677 MILHÕES DE EUROS  
DE ACORDO COM A CONTABILIDADE  
IFRS 17&9

RENTABILIDADE DO  
DIVIDENDO PAGO SOBRE  
COTAÇÃO MÉDIA

**7,7%**

ROE  
**9,9 %**

TAXA  
COMBINADA  
**97,2 %**

ÍNDICE DE  
SOLVÊNCIA  
**198,1 %**

SETEMBRO 2023

GRUPO SEGURADOR  
MULTINACIONAL  
LÍDER EM  
LATAM

SEGURADORA  
DE REFERENCIA  
NA ESPANHA.

**17<sup>a</sup>**  
RESSEGURADORA  
MUNDIAL

FUNTE:  
S&P GLOBAL RATINGS

**+30**  
MILHÕES DE  
CLIENTES

**31.000**  
FUNCIONÁRIOS

**96,6 %**  
QUADRO DE  
FUNCIONÁRIOS FIXO

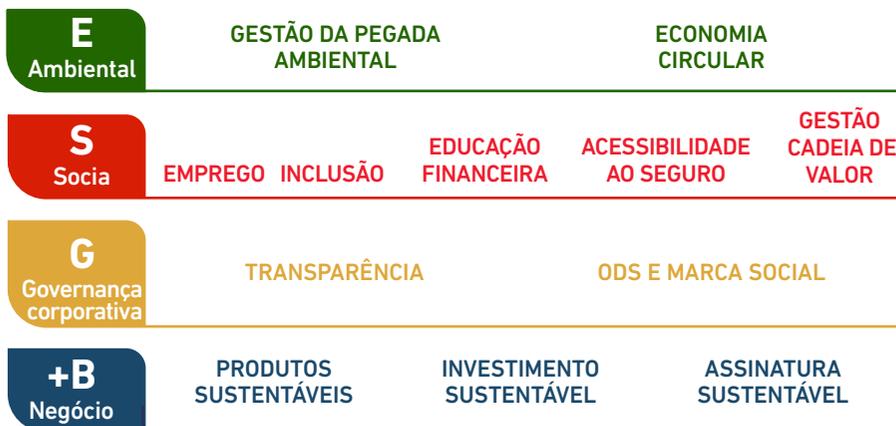
**+4.700**  
ESCRITÓRIOS

**250.000**  
COLABORADORES

# Sustentabilidade

A MAPFRE continua assumindo compromissos exigentes para gerar um impacto positivo na sociedade e no planeta que, sob o lema #a arteQueNosToca, constituem o nosso compromisso com a sustentabilidade. Fechamos 2023 com 99,4 % de cumprimento dos nossos objetivos nesta matéria.

## LINHAS DE ATUAÇÃO



## AVANZANDO NA SUSTENTABILIDADE

ESPAÑA E PORTUGAL,  
**NEUTRO EM PEGADA DE CARBONO**  
EM 2023

**3,9 %**  
DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS SEREM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA ATÉ 2023

**72 %**  
DOS FORNECEDORES HOMOLOGADOS SOB CRITÉRIOS ESG EM 2023

**0,9 %**  
DE DESIGUALDADE SALARIAL DE GÊNERO EM 2023

**96,6 %**  
DA CARTEIRA DE INVESTIMENTOS QUALIFICADA COM CRITÉRIOS ESG.

\*Administrada pela MAPFRE AM, Brasil y EEUU

# Grupos de interesse

O crescimento rentável não pode ser entendido apenas a partir do ponto de vista financeiro. Somos uma empresa comprometida que também almeja a criação e distribuição de valor para todos os grupos de interesse.

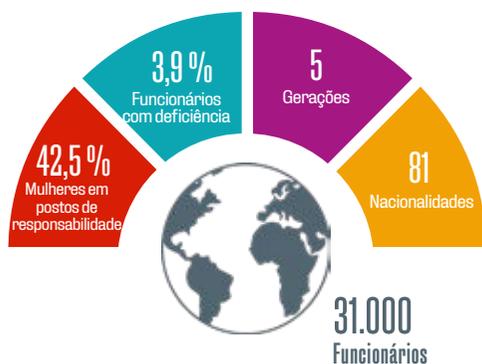
A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse consiste em construir relações de confiança a longo prazo baseada no compromisso e diálogo a partir da integridade, da responsabilidade e da transparência.



# Talento

A solidez da MAPFRE está nas 31.000 pessoas que fazem parte desta empresa. Pessoas que colocam à disposição todo seu talento e compromisso para realizar o propósito e cuidar do que importa para os nossos clientes e a sociedade.

## DIVERSIDADE, IGUALDADE E INCLUSÃO



**46,7 %**  
DE MULHERES NO  
**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
DA MAPFRE S.A.

**104**  
MULHERES EM  
**CARGOS DE DIRETORIA EXECUTIVA OU EM CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO**

**33,1 %**  
MULHERES EM  
**POSTOS DE DIRETORIA**

**31,3 %**  
MULHERES EM  
**CARGOS STEM\***

\*Dado calculado sobre o total de funcionários de TI

## GESTÃO DO CONHECIMENTO

**Quase 1 milhão de horas de treinamento** e 11 milhões de euros destinados a treinamento.

**Cerca de 500 acordos com universidades,** escolas de negócio e instituições acadêmicas de todo o mundo.

**Mais de 900 estudantes** realizaram estágios na MAPFRE em 2023.

**Mais de 183 milhões de euros** destinados a benefícios sociais para seus funcionários.

# Prestadores

A MAPFRE tem como objetivo garantir uma atuação ética e socialmente responsável de seus fornecedores, mantendoum adequado nível de qualidade na prestação dos serviços.

Ajudamos a gerar negócio a mais de 125.000 prestadores de serviço e suporte que colaboram com a MAPFRE e por isso recebem mais de 4.500 milhões de euros de faturamento.

Os prestadores de serviços são a extensão da empresa diante do cliente. Portanto, dada a sua relevância, a MAPFRE desenvolveu um modelo operacional de fornecedores baseado em:

- Rigor técnico
- Orientação e otimização do contato com o cliente
- Vocação de serviço
- Eficiência operacional
- Controle do risco e controle interno
- Inovação e melhoria contínua
- Política corporativa de sustentabilidade

A MAPFRE começou em 2019 um processo de homologação ESG de prestadores, valorizando suas práticas de sustentabilidade, tanto no âmbito ambiental como social, trabalhista e de governança corporativa.

Diante do ambiente em constante mudança e para realizar uma gestão sustentável de fornecedores, a MAPFRE evoluiu este processo de homologação, consciente da responsabilidade que tem na cadeia de fornecimento, promovendo mudanças que contribuam para criar um modelo de negócio mais sustentável, tanto para os fornecedores como para a MAPFRE.

**11.000**  
de prestadores  
homologados.  
com critérios ESG  
em 2023

# Clientes

O cliente é o foco de todas as nossas ações e a sua experiência é o pilar fundamental que marca a transformação de todos os processos operacionais e de negócio.

As novas tecnologias nos permitem hiperpersonalizar as relações com os clientes, adaptar-nos aos seus novos hábitos e comportamentos para desenvolver produtos e serviços de acordo com suas necessidades e criar experiências únicas.

## UM AMBIENTE MUTÁVEL

Novo estilo de vida	Novas tecnologias e data	Novo ambiente competitivo	Regulamentação
O cliente tem expectativas diferentes e novas necessidades.	A proliferação de dados e o acesso à tecnologia aceleram a digitalização do setor.	Os seguros já não são uma atividade exclusivamente de seguradoras.	As mudanças normativas matizam o uso da inormação e da tecnologia.

## MELHORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

### Distribuição multicanal

Redes próprias, on-line, telefônica, alianças bancasseguros e acordos de distribuição

### Iniciativas inovadoras desenvolvidas em 15 países

que beneficiaram mais de 3 milhões de clientes no último triênio

**39 centros de contato** para prestar serviço aos clientes em todas as suas gestões

**Acordos com 11.000 clínicas** no mundo todo.

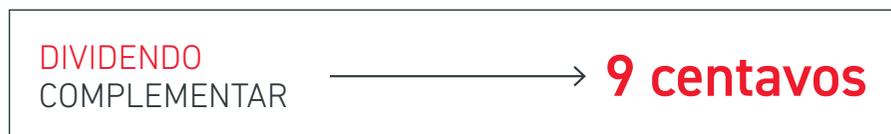
**Observatório de qualidade** para melhorar a experiência do cliente

Acordos com **+12.000 oficinas**

**+17,7** bilhões de euros pagos em prestações a nossos clientes em 2023

# Acionistas

Na MAPFRE estamos comprometidos com a criação de valor sustentável e uma adequada remuneração a nossos acionistas.



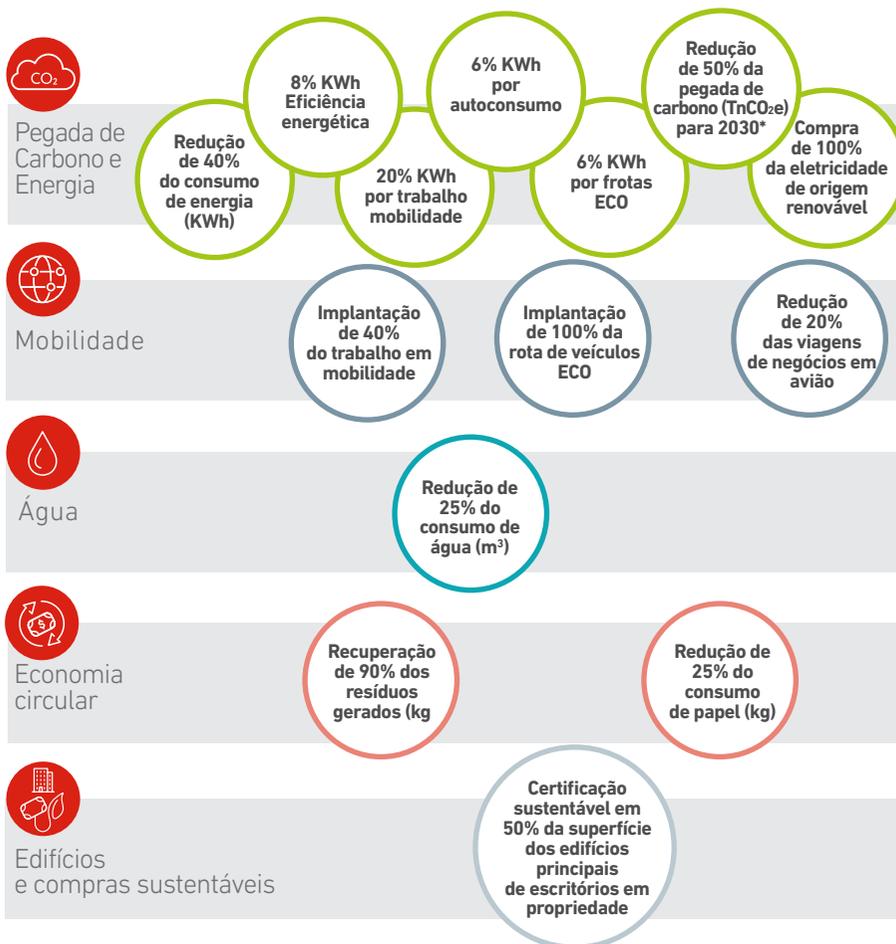
## DIVIDENDO COBRADO

2020	2021	2022	2023
<b>416 M€</b>	<b>416 M€</b>	<b>447 M€</b>	<b>447 M€</b>

# Comprometidos com o meio ambiente

A MAPFRE conta com um roteiro ambicioso para enfrentar o grande desafio das alterações climáticas e alcançar progressos determinantes nos seus compromissos ambientais.

**2021** → **2030**



\* Estabelece-se como referência do Plano os indicadores, o alcance geográfico e de entidades de negócio, que consolidaram dados meio ambientais no ano de 2019.

# Boa governança e transparência

Na MAPFRE sabemos que a nossa atividade é importante, mas também a maneira como a desenvolvemos. Para isso, cumprir com nossos princípios, garantir um comportamento ético, proteger os dados de nossos funcionários, clientes e colaboradores e ser responsáveis e transparentes é o guia da nossa atuação.



## Nossos princípios

Princípios **Institucionais**, **Empresariais e Organizacionais**

Sistemas de **controle e auditoria** interna



## Comportamento ético

Quase **2.000 horas** de **treinamento** em 2023 relacionadas à **conduta ética**

Procedimentos para **prevenir** o **assédio**, todas as formas de **corrupção**, **fraude**, **lavagem de dinheiro**, etc...



## Privacidade de dados e segurança cibernética

Garantir a **privacidade e a proteção dos dados** é uma prioridade absoluta para a MAPFRE

**125 funcionários certificados** em matéria de **cibersegurança**



## Responsável e transparente com a tributação

Mais de **395 milhões de euros** pagos em **impostos**

Aderido ao **Código de Boas Práticas Fiscais**

RELATÓRIO  
ANUAL 2023



[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)