

DISCURSO IGNACIO BAEZA

Senhoras e senhores acionistas, bom dia.

O ano de 2020 foi marcado por uma pandemia, cujas chegada e virulência não puderam ser previstas. Além do terrível número de perdas de vidas humanas, foi acompanhada por uma paralisação sem precedentes das atividades no mundo todo ao longo de meses e de uma terrível crise econômica com um alcance e uma profundidade das quais até hoje ainda não conhecemos.

O mundo tem vivido as maiores quedas no PIB em mais de um século, e, logicamente, o seguro, tão estreitamente ligado à atividade econômica, não está imune a esse cenário. Além disso, na MAPFRE também estamos sofrendo, assim como o resto do setor de seguros e financeiro, com uma situação que não é nova deste ano, uma vez que vem ocorrendo há vários anos, que é a diminuição dos rendimentos financeiros em consequência do ambiente prolongado de taxas de juro baixas, que já não afeta somente as economias mais maduras. Isso significa que o lucro líquido obtido neste ano pelo Grupo se deve basicamente ao negócio técnico de seguros.

Entretanto, as complicações do ano não acabaram aqui, porque no dia 14 de agosto sofremos um ataque cibernético na MAPFRE. Foi possível primeiro bloqueá-lo, depois afastá-lo e, finalmente, recuperar a normalidade em apenas duas semanas, especialmente na operação dos clientes, o aspecto que mais nos preocupava.

Bem, apesar de tudo isso, e de termos sofrido com uma série de acontecimentos que poderiam ter deixado uma empresa menos sustentável e robusta em grandes

dificuldades, a MAPFRE teve, em 2020, graças à sua forte posição de capital, um excelente resultado técnico, e com rentabilidade em praticamente todos os países e empresas, o que nos deixa otimistas. No total, 24 de 26 países tiveram resultados positivos.

Em seu discurso, o Diretor Geral Financeiro do Grupo, Fernando Mata, vai detalhar todos os números. Mas antes, permitam-me lembrar qual foi a nossa estratégia diante da COVID-19 e como a pandemia afetou o balanço da empresa.

Há um ano, saímos da Assembleia Geral de Acionistas e, nessa mesma tarde, começamos a elaborar o plano de resposta em relação à COVID-19 com base em três prioridades:

A primeira: **proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes**. Em poucos dias, chegamos a ter 90% dos nossos funcionários no mundo todo trabalhando a distância. O serviço presencial ocorreu somente aonde fosse realmente urgente e com todas as medidas de prevenção. Isso foi possível graças à intensa transformação digital que vínhamos desenvolvendo antes da pandemia e que, obviamente, precisou ser acelerada.

Em segundo lugar, foi preciso **proteger o negócio** e a continuidade das operações, além de fazer uma rápida adaptação do modelo para fazê-lo funcionar em meio a uma crise mundial de alcance desconhecido. Contudo, ainda não nos devemos nos enganar, ainda há muitas incertezas.

Estamos cuidando dos nossos clientes com todo o tipo de ajuda, com facilidades de pagamentos e até com reembolsos de prêmios. Também ajudamos nossos agentes, fornecedores e colaboradores a manter suas linhas de cobrança para que não precisem fechar suas empresas.

A nossa terceira prioridade foi **ajudar a sociedade** a enfrentar essa pandemia com diferentes ações, que implicaram na mobilização de mais de 200 milhões de euros. Algumas dessas ações aparecem no vídeo que apresentamos.

Em relação ao impacto da COVID-19, conseguimos detalhá-lo com um nível máximo de transparência. A sinistralidade declarada nos ramos diretamente afetados pela pandemia, tanto para seguros como para resseguros aceitos, ultrapassa os 360 milhões de euros de despesas extraordinárias. Por outro lado, o isolamento da população

provocou uma diminuição temporária da frequência de utilização e, por conseguinte, de sinistros no setor de automóveis, o que provocou uma diminuição do índice combinado em quase 9 pontos percentuais, uma sinistralidade menor que, evidentemente, estamos repassando no preço aos nossos clientes nas renovações.

Apresentamos também o valor das despesas extraordinárias decorrentes da proteção dos funcionários na pandemia, bem como da garantia da continuidade dos negócios. O montante acumulado dessas despesas subiu para aproximadamente 30 milhões de euros.

Ajudamos os clientes, os trabalhadores autônomos e as PMEs reduzindo o custo de seus seguros, o que representou um valor próximo de 100 milhões de euros.

Mas apesar de tudo, é importante destacar que a solvência do Grupo, a solidez do modelo de negócios, mesmo em anos tão complexos como 2020, tem permitido que nos reencontremos com todos vocês, senhoras e senhores, acionistas, e proponha hoje que você aprova um dividendo complementar para o ano fiscal de 2020 de 7,5 centavos por ação. Este dividendo é um exercício de prudência, conforme precisamente recomendado pelos Supervisores.

Somos, em última análise, uma empresa de confiança sob todos os pontos de vista, inclusive em nosso compromisso com vocês, apesar de todas as circunstâncias adversas que temos relatado.

Gostaria agora de me referir ao relatório integrado do ano de 2020, que foi distribuído e publicado, em que mostramos com transparência a evolução financeira e não financeira do Grupo. Convido todos a consultá-lo com mais atenção se tiverem oportunidade para ver como os nossos compromissos financeiros e sociais estão evoluindo.

Passo agora a me referir a alguns deles, começando pelo que destaquei há exatamente um ano: o compromisso de sustentabilidade da MAPFRE para 2019-2021. Uma estratégia transversal centrada em responder aos grandes desafios globais com que nos confrontamos: as mudanças climáticas, a economia circular, a inclusão e o talento, a transparência como princípio de relação, a educação financeira e de seguros, o desafio da economia do envelhecimento, a Agenda 2030 das Nações Unidas, com a qual estamos comprometidos, o impacto social em todos os países e a nossa política de

investimento socialmente responsável. Na MAPFRE estamos dando respostas a todos esses itens.

O plano previsto foi executado em 74%, sendo este ano, 2021, o último ano de atuação. Os nossos compromissos concretos para 2020 foram cumpridos em 93%, apesar de o mundo ter ficado praticamente parado durante meses.

Em relação aos trabalhadores, cerca de 34 mil em todo o mundo, formamos um quadro de funcionários global e diversificado, de 89 nacionalidades e cinco gerações. **São 98% dos trabalhadores com contrato fixo**, com programas de treinamento, de carreira e de talento, e políticas que promovem a igualdade e a conciliação. Neste ano, aprovamos na Espanha o direito à desconexão digital, e temos o projeto Ageing em andamento, com o objetivo de aproveitar o talento sênior que permite conectar o conhecimento dos mais veteranos com as gerações mais jovens, e transmitir nossos valores e nossa cultura por meio desse vínculo intergeracional.

Se a MAPFRE não fosse uma empresa comprometida, dificilmente seus funcionários também seriam. O Programa de Voluntariado Corporativo, mesmo que a pandemia tenha nos impedido de fazer tudo o que tínhamos previsto, conseguiu beneficiar 150 mil pessoas graças ao compromisso social de 4.750 voluntários em cerca de mil ações sociais.

A qualidade do serviço da MAPFRE, que é, sem dúvida, a nossa identidade comercial, é altamente valorizada pelos cerca de 30 milhões de clientes. Mais de 82% de todo o negócio da empresa recebeu um NPS que, como sabem, é um indicador de qualidade e supera a média do mercado nesses países.

Permitam-me que eu me refira agora a dois aspectos do nosso plano de sustentabilidade, que são muito relevantes para a MAPFRE.

O primeiro é o financiamento sustentável, em que a MAPFRE já se tornou uma referência nacional e internacional. Somos signatários dos Princípios de Investimento Responsável (PRI), pelo qual temos a responsabilidade de aplicar critérios Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em todos os nossos processos de investimento, não somente nos fundos, mas em tudo que tiver relação com o balanço do Grupo.

Fomos pioneiros no lançamento de um fundo que investe em empresas comprometidas com pessoas com deficiências, a MAPFRE AM Inclusão responsável, e recebemos destaque das Nações Unidas como exemplo em seu guia de boas práticas da ISR. Além disso, contamos com o Fundo Capital Responsável, que também investe em empresas com estratégia ASG, e o Good Governance, que mostra que as empresas com boa governança corporativa tomam as melhores decisões sobre o presente e o futuro.

Recentemente, a MAPFRE AM tornou-se a primeira gestora espanhola a receber o prestigiado selo LABEL ISR, concedido pelo Ministério das Finanças da França. E também somos pioneiros em medir, junto com a Universidade de Siena, o impacto de nossa carteira de investimentos nos diferentes ODS nos quais estamos trabalhando para promover a agenda 2030 das Nações Unidas. Ou seja, nós não apenas fazemos, mas também medimos.

Além disso, no período mais difícil da pandemia, a MAPFRE contribuiu financiando a saúde pública espanhola com 50 milhões de euros, por meio da compra de um título de saúde emitido pela Comunidade de Madri. E, como seguradora global, participamos de duas iniciativas solidárias com profissionais de saúde afetados pela pandemia, um programa de seguros na Espanha, por meio da Unespa, e outro semelhante no México, por meio da AMIS.

Em nosso plano de sustentabilidade, o segundo aspecto que gostaria de abordar é o nosso esforço na proteção do meio ambiente, que tem três pilares:

- 1º: A luta contra as mudanças climáticas no negócio
- 2º: A redução do impacto ambiental do Grupo
- 3º: A promoção da economia circular.

Estamos plenamente comprometidos com a descarbonização da economia e reforçamos nossa política de assinaturas, com medidas como a recusa da MAPFRE na construção de novas infraestruturas relacionadas a minas de carvão ou centrais térmicas, entre outras. Também deixamos de assinar novos riscos relacionados com as areias de alcatrão ou com projetos off-shore/on-shore relacionados com petróleo ou gás no Ártico. Já estamos trabalhando em um novo Plano Corporativo de Pegada Ambiental, após

fechar com sucesso o anterior com uma redução de emissões de 56%, quase três vezes mais do que o planejado.

O nosso compromisso também é com vocês, senhoras e senhores acionistas, construímos também uma relação de valor transparente e igualitária por meio de diferentes canais de participação, e oferecemos um programa de fidelização gratuito chamado MAPFRE Acionistas, com uma ampla oferta de serviços e descontos.

Para concluir, gostaria de falar sobre uma outra instituição, a Fundación MAPFRE, que recentemente completou 45 anos dedicados a transformar este mundo em um lugar mais humano e a melhorar a vida de milhões de pessoas em mais de 30 países. Só nos últimos 15 anos, **a Fundación MAPFRE destinou mais de 700 milhões de euros a todas essas atividades.**

Podemos ficar muito orgulhosos da nossa Fundação. Desde o início da pandemia, nossa prioridade tem sido apoiar e proteger os mais vulneráveis, os mais expostos socialmente e os que lutam contra o coronavírus na linha de frente.

De fato, justamente para combater os efeitos da pandemia, a Fundación lançou um amplo conjunto de ações no valor de 35 milhões de euros em 30 países, com três linhas de ação básicas:

- Pesquisa: que resulta em financiamento de 5 milhões de euros ao CSIC para promover a vacina espanhola
- 20 milhões de euros para a entrega de suprimentos médicos e de saúde para combater a pandemia e proteger todos aqueles que trabalham com grupos de risco.
- E 10 milhões de euros para ações de atendimento urgente a pessoas em situação de maior precariedade.

Nesse, assim como em muitos outros trabalhos desenvolvidos pela Fundación, sempre bem apoiada pela Fundación MAPFRE Guanarteme, nesse caso exclusivamente para as Ilhas Canárias.

Nesse ano de 2020 a Fundación priorizou sua ação no combate à pandemia, mas não deixou de fazer às atividades habituais da nossa instituição: Promoção da Saúde, Segurança rodoviária, Difusão da Cultura, Treinamentos de seguros e as importantes Atividades Sociais. No total, foram 109 atividades, que, de forma presencial, beneficiaram 6 milhões de pessoas, além de muitas outras beneficiadas pela internet.

Para terminar, gostaria de mencionar que neste ano celebramos a terceira edição dos Prêmios de Inovação Social, bem como o lançamento de dois projetos emocionantes: o Centro de Pesquisa Ageingnomics e o Centro de Fotografia KBr, inaugurado em setembro em Barcelona.

De minha parte, é isto. Agradeço mais uma vez a sua atenção e a confiança que depositam na MAPFRE.

Senhoras e senhores acionistas, muito obrigado.