

# Relatório Integrado 2021



# Conteúdo



<b>1. Carta do presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. Grupo MAPFRE</b>	<b>8</b>
2.1. Sobre nós	10
2.2. Estratégia	18
2.3. Estrutura acionária e funcional	26
2.4. Boa governança	28
<b>3. Ações e dados econômico-financeiro</b>	<b>46</b>
3.1. Quadro regulamentar e ambiente global	48
3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	54
3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	68
<b>4. Comprometidos com os grupos de interesse</b>	<b>84</b>
4.1. A MAPFRE e a COVID-19	86
4.2. Protegendo o cliente	88
4.3. Criando valor para o acionista	99
4.4. Desenvolvendo as pessoas	102
4.5. Criando negócios para os prestadores	124
4.6. Nossa pegada, valor compartilhado	129
<b>5. Comprometidos com o meio ambiente</b>	<b>136</b>
<b>6. Informações complementares</b>	<b>150</b>
6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	152
6.2. Materialidade	154
6.3. Notas de informações complementares	158
6.4. Índice de conteúdo de GRI	205
6.5. Correspondência de conteúdo GRI e estado de informações não financeiras	219

**CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO:**

-   
 Página anterior
-   
 Última página visitada
-   
 Próxima página
-   
 Ir para o índice
-   
 Imprimir
-   
 Pesquise o documento

ANTONIO HUERTAS, PRESIDENTE DA MAPFRE

# Carta do presidente

## Prezados amigos,

Todos nós gostaríamos que este ano tivesse sido o fim desta terrível pandemia que o mundo está enfrentando. Quando aprovamos nosso Plano Estratégico 2019-2021, olhávamos com ambição para um futuro que, após uma profunda e longa crise econômica, parecia muito promissor, de recuperação e crescimento na maioria das economias, e até mesmo o início de um novo ciclo de desenvolvimento econômico e social. Ninguém esperava o que aconteceu depois, truncando todo o planejamento previsto pelas empresas, governos e instituições, e o futuro de milhões de pessoas, entre contagiados e mortos. A crise econômica originada pela paralisação das economias foi, e ainda é em algumas regiões, mais devastadora que o dano gerado pelo próprio vírus.

Esta é a realidade que fomos obrigados a enfrentar todos também durante 2021 e, sobre a qual, antes de entrar nos detalhes puramente econômicos do exercício, gostaria de compartilhar algumas reflexões:

A primeira é que nem mesmo uma pandemia global conseguiu mover a agulha em nosso roteiro essencial que nos identifica como um grupo líder em seguros. As decisões para proteger o valor do negócio, que adotamos em março de 2020, mostraram-se acertadas também em 2021. Ainda mais, neste segundo ano de pandemia conseguimos incrementar nossa rentabilidade e continuar, às vezes com ritmos mais lentos condicionados pelas circunstâncias, com o intenso processo de transformação da empresa em todos os mercados. Também não nos deteve o vírus em nossos intensos compromissos como empresa global. Finalizamos com sucesso nosso Plano de Sustentabilidade 2019-2021 e submeteremos à Assembleia de Acionistas de 2022 a aprovação do seguinte plano trienal de sustentabilidade, outro passo com uma estratégia ainda mais ambiciosa que eleva a exigência de nossos compromissos em questões social, ambiental e de governança (ASG), tanto como empresa como em nossa atividade seguradora e resseguradora. Em segundo lugar, continuamos e reforçamos os compromissos de nossa poderosa ação social, somos uma empresa que é, e é percebida, como ativa na busca de um mundo mais justo, igualitário e inclusivo; e por último, o novo Plano de Sustentabilidade 2022-2024 também nos permitirá continuar melhorando a governança da entidade, onde estamos dando passos intensos, como é possível apreciar neste Relatório.

### DIVIDENDO SUSTENTÁVEL

Em terceiro lugar, entre as coisas que a pandemia também não nos atrasou, está nossa gratidão a vocês, os acionistas, com os quais mantemos o compromisso que nos caracteriza de um dividendo sustentável ao longo do tempo, ajustado à realidade específica pela qual temos passado, mas sustentável e em dinheiro, como sempre. Nos últimos dez anos, a MAPFRE destinou dividendos



**Somos, e continuaremos a ser, uma empresa que trabalha para maximizar sempre a rentabilidade financeira do negócio, mas com a mesma intensidade, também a rentabilidade social da MAPFRE, e fazendo tudo com um rigoroso comportamento ético e relações transparentes com todos os nossos grupos**

no valor aproximado de 4.200 milhões de euros para recompensar a confiança dos acionistas, com um rendimento de dividendos entre 4 % e 8 %, um dos mais altos no IBEX 35 ano após ano.

Somos e continuaremos sendo uma empresa que trabalha para sempre maximizar a rentabilidade financeira do negócio, mas também com a mesma intensidade a rentabilidade social da MAPFRE, e tudo isso com um comportamento ético rigoroso e relações transparentes com todos nossos grupos de interesse.

### À PROCURA DA EXCELÊNCIA

O ano passado também viu o auge do Plano Estratégico 2019-2021, um plano que, como assinalei no início, nasceu para pilotar um ambiente muito diferente daquele em que nos encontramos posteriormente. Neste Relatório Integrado, vocês podem encontrar informações completas sobre ele. Permitam-me antecipar e dar-lhes minha opinião: se não fôssemos a MAPFRE, uma empresa que busca a excelência e aborda todas suas atividades com os mais altos padrões, o plano teria que ser considerado um sucesso considerando a estrutura na qual tivemos que operar. A realidade que enfrentamos nos impediu de atingir todos os objetivos financeiros que nos propusemos, mas, em troca, cumprimos todas as iniciativas estratégicas da empresa para o futuro: intensificar o foco no cliente, fortalecer o negócio digital, incrementar a diversificação, especialmente em relação ao negócio da vida, nos posicionando na MAPFRE 3.0, que aborda a nova realidade do automóvel e da mobilidade, aperfeiçoando o modelo de eficiência global, ampliando a implementação da

**Somos ambiciosos e buscamos novos caminhos para o crescimento. Somos competitivos, e desejamos sê-lo cada vez mais, sempre tendo o foco na excelência no serviço e na busca incessante por maior eficiência e rentabilidade**

gestão analítica de dados e gerenciando a mudança nas pessoas e na organização através do que chamamos de Desafio Digital da MAPFRE. Além disso, contamos também com outros indicadores igualmente importantes, como a inclusão e o talento. Estamos muito orgulhosos de que 3,5 % de nossos funcionários sejam agora pessoas com deficiência, em comparação com nossa meta de 3 %. Quanto aos talentos, melhoramos o índice de habilidades digitais do quadro de funcionários para 73,6 %, e estamos gerenciando melhor o talento feminino, elevando sua crescente presença também nos níveis de tomadas de decisões da empresa. Comprometemo-nos a promover este desenvolvimento para que pelo menos 45 % das vagas fossem preenchidas por mulheres, e ao final do Plano, 49,1 % das vagas foram preenchidas por mulheres.

#### AUMENTO DE RECEITAS E PRÊMIOS

Voltando agora para os números comerciais, nossas receitas aumentaram mais de 27,25 bilhões de euros, um incremento de mais de 7 %. O crescimento dos prêmios no negócio de seguro, o core da empresa, foi mesmo superior, 8,2 %, com um excelente comportamento tanto em IBÉRIA como também em LATAM, o que é muito relevante se considerarmos o ambiente de retração da economia dessa região. O resultado, que totalizou 765 milhões de euros, incluindo a receita extraordinária proveniente da finalização de uma das alianças de bancasseguros que tivemos na Espanha, é um reflexo da enorme resiliência da empresa. Quanto as mais-valias de capital geradas por esta aliança, é importante notar que a maior parte foi utilizada para fortalecer o negócio, lançando as bases para aumentar a rentabilidade futura da empresa, adaptando e melhorando a eficiência operacional das operações na Espanha e Itália, bem como otimizando a estrutura financeira do Grupo.

O modelo de negócio da MAPFRE e a sua estratégia são um exemplo da forma como a empresa enfrenta os desafios globais em sustentabilidade, gerencia os riscos e oportunidades Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) e inova no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros que beneficiem os clientes e a sociedade na qual opera.

Os riscos ASG se integram de forma natural em nossos processos de negócio brindando soluções a longo prazo. A gestão de riscos e oportunidades ASG ajuda na tomada de decisões em áreas tão importantes como assinatura, investimento, inovação em produtos e serviços, essenciais para gerar confiança nos grupos de interesse.

#### COMPROMETIDOS COM OS ODS

Continuamos comprometidos com o Pacto Global das Nações Unidas e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030. E como seguradora, estamos acompanhando nossos clientes na tarefa de acelerar uma transição ordenada das economias baseadas no carbono para processos e atividades mais amigáveis ao meio ambiente. Na MAPFRE, acreditamos que esta transição também deve ser justa, não apenas para o bem das gerações futuras, mas também para as pessoas que hoje dependem da realidade econômica e social atual.

LUCRO  
**765**  
MILHÕES DE €

Em momentos em que tudo está sendo questionado, é quando é mais valioso ter empresas sólidas e lucrativas que duram no tempo e são capazes de mostrar seu melhor mesmo quando o mundo chega a um impasse. É quando empresas confiáveis, solidárias e comprometidas, como a MAPFRE, são mais valorizadas.

### NOVO PLANO ESTRATÉGICO

Enfrentamos o novo Plano Estratégico com o maior entusiasmo, onde a prioridade será colocada em três focos principais: crescimento, eficiência e produtividade, e transformação cultural e organizacional, o que nos permitirá aproveitar ao máximo a recuperação que, embora assimétrica, já está começando a ocorrer nas diferentes regiões do mundo.

Somos ambiciosos e procuramos novos caminhos de crescimento. Somos competitivos e desejamos sê-lo cada vez mais, com os investimentos realizados em tecnologia, que nos tornarão mais eficientes e rentáveis. Trabalhamos para seguir sendo percebidos como uma organização cada vez mais aberta, transparente e conectada presencial e digitalmente a todos nossos grupos de interesse. E sempre com o foco na excelência do serviço e na busca contínua pela maior eficiência e rentabilidade.

### PROPOSTA DE VALOR SUSTENTÁVEL

Os números refletem uma empresa sólida, rentável e solvente. Todos nossos projetos de transformação avançam e estamos prontos para continuar como a seguradora espanhola mais importante do mundo e ocupando posições de liderança na maioria dos mercados e, além disso, fazer tudo com um profundo compromisso social, que é um de nossos signos de identidade. As empresas que não compreendem que os cidadãos esperam uma proposta de valor diferente, social, humana e sustentável, e não apenas econômica, correm o risco de desaparecer de suas decisões de compra, e nisto, a MAPFRE, a empresa da qual você faz parte, tem algumas décadas de avanço.

Convido-os, caros leitores, a continuar na análise desta publicação a fim de obter uma compreensão profunda da evolução da empresa. Gostaria de concluir com um agradecimento para a confiança de todos os nossos grupos de interesse, e especialmente para os mais de 250.000 funcionários, colaboradores e prestadores que nos ajudam a implantar os valores da MAPFRE e nossa excelência nos bens e serviços de nossa carteira, e que, neste segundo ano da pandemia, foram mais uma vez a chave para a estabilidade e o desenvolvimento de nossas operações.

**PRÊMIOS:  
CRESCIMENTO DE  
8,2%**

Antonio Huertas, Presidente da MAPFRE

# 2

# Grupo MAPFRE





# 2.1 Sobre nós

## 2.1.1 ATIVIDADE PRINCIPAL

Somos um grupo multinacional que, desde 1933, tem desenvolvido principalmente atividades de seguro, resseguro e financeiras, com o oferecimento de soluções globais para proteger indivíduos, profissionais e empresas contra seus riscos, através de uma ampla gama de produtos e serviços que permitem gerenciar suas necessidades presentes e futuras. Temos uma presença global em 43 países e uma estrutura societária adaptada à evolução do negócio e às necessidades dos nossos clientes nos cinco continentes.



RECEITAS DE  
**27.257,2 M€**

**Oferecemos** um programa completo de seguros para pessoas, adaptado aos diferentes países, com uma extensa oferta de seguros para vida, saúde, acidentes, proteção do patrimônio (seguros para o lar, seguro de automóveis, seguros de responsabilidade civil familiar etc.), riscos cibernéticos, economia e investimento, aposentadoria, falecimentos, viagens e lazer.



**32.341**  
FUNCIONÁRIOS

**Somos** a seguradora espanhola de referência no mundo, uma das multinacionais de seguros líderes na Ibero-América e ocupamos posições relevantes e/ou de liderança na maioria dos países em que estamos presentes.



Presença em  
**43**  
PAÍSES

**Ajudamos** profissionais, empreendedores, autônomos e pequenas empresas a desenvolver seus projetos, oferecendo um amplo portfólio de produtos e serviços que lhes permitem manter o foco em sua atividade profissional (com soluções orientadas a veículos, responsabilidade civil e patrimônio, agricultura e pecuária, comércios etc.), além de assegurar seus riscos pessoais (acidentes, saúde, vida, aposentadoria, economia e investimento).



FUNDOS PRÓPRIOS DE  
**8.463,2 M€**

**Adaptamos** nossa oferta de produtos e serviços às novas tendências digitais, oferecendo ao cliente uma experiência digital, simples e completa em todos os momentos de relação com a MAPFRE.



**77.754**  
INTERMEDIÁRIOS

**Oferecemos** também soluções específicas, tanto para pequenas e médias empresas como para grandes corporações, com uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada organização, tanto em âmbito local e nacional como em nível global, ajustadas ao modelo de gestão de cada cliente, com a oferta de produtos para Veículos, Responsabilidade Civil e Patrimônio, Engenharia e Construção, Fuselagem e Aviação, Transporte de Mercadorias, Indústrias Agropecuárias, Caução e Crédito, Seguros Coletivos de Saúde, Acidentes, Vida e Aposentadoria, entre outros.



**15.354**  
ESCRITÓRIOS

**Contamos** ainda, com uma oferta resseguradora que complementa a atividade seguradora.

**Contribuímos** de maneira ativa com os Objetivos de Desenvolvimento da Agenda 2030 das Nações Unidas mediante um ambicioso Plano de Sustentabilidade, que abrange não apenas o negócio, mas também ações realizadas com a sociedade.



RESULTADO ATRIBUÍDO DE  
**765,2 M€**

**Desenvolvemos** redes próprias nos países onde opera, que são compatíveis com os outros canais de distribuição, para personalizar a chegada ao cliente e contribuir para a geração de emprego e atividade em cada mercado. As redes próprias da MAPFRE se complementam com os canais digitais e com a capacidade de distribuição proporcionada pelos acordos com diferentes entidades, principalmente os de bancaseguros, e outros com outras entidades financeiras, concessionárias de automóveis, centros comerciais, empresas de serviços, etc.

## 2.1.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

A MAPFRE trabalha com a missão de progredir continuamente no serviço e desenvolver a melhor relação possível com nossos clientes, distribuidores, prestadores, acionistas e com a sociedade em geral.

Nossa visão é ser **A SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA** de todos os nossos clientes no mundo, por meio de uma presença global e com uma vasta gama de produtos de seguros, resseguradores e de serviços. Aspiramos liderar os mercados em que operamos, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida para o cliente, tanto particular como empresarial, criando relações de equidade e transparência, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.

A empresa desenvolveu esse compromisso de melhoria constante apoiado nos valores a seguir, que nos ajudam a desenvolver a missão e a alcançar a visão da empresa:

Nosso modelo de negócio que promove o crescimento rentável e também está orientado para contribuir para o desenvolvimento social dos países onde estamos presentes.

Para isso, a MAPFRE:

- Aposta decididamente no crescimento, tanto em volume de negócios como em desenvolvimento geográfico, obtendo uma rentabilidade adequada e suficiente em seus negócios.

**Nosso modelo de negócio que promove o crescimento rentável, também está orientado para contribuir para o desenvolvimento social dos países onde estamos presentes**



- Realiza sua gestão com eficiência e melhora de forma permanente a produtividade, reduzindo custos estruturais continuamente para se tornar mais competitiva.
- Gerencia profissionalmente os riscos assumidos, garantindo um crescimento e resultados sustentáveis.



- Orienta seu desenvolvimento diversificando sua carteira de negócios seguradores, resseguradores e de serviços, como um método para fortalecer o crescimento e minimizar os riscos.
- Coloca à disposição de toda a organização os recursos existentes, aproveitando, assim, as sinergias obtidas ao compartilhar o talento, os processos e as ferramentas.
- Integra um gerenciamento global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o equilíbrio adequado entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país.
- Promove a especialização na gestão como via permanente de otimização dos resultados e da melhoria da qualidade do serviço.

## 2.1.3 PEGADA GEOGRÁFICA (IMPLANTAÇÃO)

A MAPFRE é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades de seguros e resseguros em 43 países nos cinco continentes por meio de 212 sociedades.



**Nossa visão é ser a SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA de todos nossos clientes no mundo**



## 2.1.4 MARCA E REPUTAÇÃO

O comportamento do consumidor está em contínua transformação, com incremento diário em seu nível de exigência em relação às empresas e esperando que sejam realmente o motor da mudança social.

Na atualidade, cada vez assume maior relevância na hora de decidir por um produto ou outro não apenas o preço ou a qualidade, mas também os valores, o compromisso ou a contribuição social sugerida pela marca. Portanto, ela deve ser um verdadeiro reflexo da empresa que representa.

No posicionamento de marca é definido com base na estratégia empresarial, em nossa visão, missão e valores. De acordo com nossa visão, a confiança é o atributo mais importante e conferimos a este conceito um conteúdo que oferece valor para a empresa, adaptando-o às especificidades locais de cada mercado.

Também implementamos uma série de ações que demonstram nosso compromisso social e sustentável, de forma coerente com nossa estratégia e valores, reforçando o conceito de confiança. Através da escuta contínua ao cliente, das ações de publicidade, comunicação e patrocínios, sempre vinculadas a nossos valores, buscamos incrementar a notoriedade e melhorar a percepção por parte não apenas dos clientes, mas também da sociedade em geral, em todos os mercados em que estamos presentes.

Fruto de todas as atividades, em 2021 a MAPFRE foi incluída como a primeira seguradora espanhola no valor de marca no ranking mundial de Brand Finance.

Também, o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOC) colocou a MAPFRE ESPANHA na sexta posição entre as empresas com melhor reputação e na primeira do setor segurador, obtendo a melhor posição nos 20 anos de história de MERCOC. No Peru, está entre as 50 empresas melhor avaliadas nesta classificação e no México é novamente a seguradora com melhor reputação.

Além disso, no indicador Merco Talento, a MAPFRE ESPANHA se encontra na nona posição, sendo mais uma vez líder em seu setor.

Do ponto de vista de marca empregadora, a MAPFRE foi certificada como Top Employers na Espanha. A MAPFRE S.A. tem o emblema "Igualdade na Empresa", concedido pelo Ministério da Igualdade da Espanha, após uma ampla avaliação de todas as medidas de igualdade, e a MAPFRE Grupo Segurador da Espanha mantém a certificação como Empresa Familiarmente Responsável (EFR). Também, foi reconhecida com o prêmio Randstad como a seguradora mais atraente para trabalhar na Espanha; no Uruguai, com o selo inclusivo "Uruguay Valora", que reconhece o compromisso pelo desenvolvimento de uma cultura inclusiva para pessoas com deficiência no âmbito trabalhista, e na Turquia com várias distinções que reconhecem seu pro-grama de liderança feminina.

Em 2021, a MAPFRE foi considerada por Forbes como uma das 50 melhores empresas para trabalhar na Espanha e é a primeira financeira e a única seguradora espanhola no Top 10 das LinkedIn Top Companies 2021.

**Na atualidade, não apenas o preço ou a qualidade são cada vez mais relevantes, mas também os valores, o compromisso ou a contribuição social sugerida pela marca**



Com respeito à evolução da reputação em 2021, isto é, a percepção da empresa entre os grupos de interesse, o indicador estratégico de relevância reputacional, que reflete a reputação da MAPFRE entre seus clientes, funcionários e o público geral, continua situando a MAPFRE com uma boa reputação, que é sinônimo de confiança e de respeito.

Para finalizar, o *Financial Times* incluiu a MAPFRE na lista das 300 empresas que mais contribuíram para reduzir as emissões de gases de efeito estufa nos últimos anos e no México a empresa se posiciona como a sexta companhia mais responsável do país, graças a suas práticas em matéria de sustentabilidade.

**A confiança é a qualidade mais importante e atribuímos a este conceito um conteúdo que oferece valor para a empresa, com sua adaptação às especificidades locais de cada mercado**

# 2.2. Estratégia

## 2.2.1 PLANO ESTRATÉGICO

Na MAPFRE decidimos nos transformar para crescer com rentabilidade. A digitalização e a inovação são fundamentais nessa evolução. A transformação está presente em tudo o que fazemos, é transversal e atua como autêntico acelerador em todos os âmbitos da empresa. A nossa estratégia baseia-se em três pilares:

### ESTRATÉGIA

A nossa estratégia baseia-se em três pilares:



#### EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL:

Trabalhamos para melhorar nossa eficiência, adaptando nossa estrutura para oferecer um serviço excelente com tecnologia global, flexível e aberta, que nos permita aumentar a nossa competitividade.

#### CULTURA E TALENTO:

Potencializando o compromisso de todos aqueles que trabalham na MAPFRE, desejamos continuar nos adaptando às mudanças com novas habilidades que permitam enfrentar os desafios do futuro. Por isso, continuamos trabalhando para ser uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança.

#### ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE:

Somos uma equipe focada 100 % no cliente. Apostamos por um modelo competitivo, que sempre coloca o cliente no centro de tudo o que fazemos, com a finalidade de oferecer uma experiência ótima em cada momento de contato com a MAPFRE. Desejamos conhecer, entender e fidelizar os clientes; incrementar a produtividade em todos os nossos canais e inovar em produtos, serviços e experiências para nossos clientes.

#### O Plano estratégico 2019 - 2021

“Transformação para crescer e melhorar a rentabilidade” esteve marcado pelos desastres ambientais, pela pandemia mundial da que ainda estamos saindo, e pela volatilidade e incerteza política, econômica e social nos diferentes mercados em que opera a MAPFRE.

## MAPA ESTRATÉGICO CICLO 2019 - 2021



### AVANÇOS DO PLANO EM 2021 E PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

#### AVANÇOS DO PLANO EM 2021

No cenário atual, ajustamos nossos objetivos de aspiração pública para focar em quatro e em seu alinhamento com a realidade dos mercados, sem perder a ambição que sempre foi característica da MAPFRE.

Os principais avanços nos objetivos e iniciativas do plano foram:

#### 1 Objetivos de aspiração

Dados 2021:

- **ROE:** 9 % (8,3 % excluindo o lucro pela finalização do acordo com Bankia, 2ª e 3ª fase do plano de licenças na área regional Ibéria, reestruturação na Itália e recompra dívida), perante uma aspiração marcada de 8,5 % (sem ajustes por deterioração do ágio).



**O novo Plano Estratégico se assenta em três potentes focos estratégicos: Crescimento, Eficiência e Produtividade e Transformação Cultural e Organizacional**

- **Resultado líquido operacional:** 765,2 milhões de euros (703 milhões, excluindo o lucro pela finalização do acordo com Bankia, 2ª e 3ª fase do plano de licenças na área regional Ibéria, reestruturação na Itália e recompra de dívida), perante uma aspiração de 700 milhões de euros.
- **Prêmios de seguro:** 8,2 % de crescimento perante um crescimento esperado de 3 %.
- **Taxa combinada de não vida:** 97,46 % (96,1 % excluindo 1ª, 2ª e 3ª fase do plano de licenças na área regional Ibéria e reestruturação na Itália), perante uma aspiração de 95 %.



- **SAM 3.0 (Seguros de Automóvel MAPFRE 3.0):** estamos desenvolvendo recursos em resposta às novas tendências no setor automobilístico e à nova mobilidade (ADAS, UBI etc.).
- **Modelo global de eficiência:** buscamos incrementar a eficiência, a produtividade e a redução de custos operacionais, através do desenvolvimento de modelos operacionais que abordem a padronização / integração e a melhoria de processos, e a automatização, entre outros, com pleno enfoque no cliente, para melhorar a competitividade da MAPFRE.
- **Advanced Analytics:** compromisso decidido pelo dado, desenvolvendo uma plataforma que permite passar de uma tomada de decisões sobre informações estruturadas a incorporar novas fontes de informação não estruturadas, entendendo e atendendo melhor às necessidades de nossos clientes.
- **Desafio Digital:** gerenciamos a mudança que a organização necessita para se adaptar às novas exigências digitais, conferindo ao ambiente de trabalho flexibilidade e agilidade, e ferramentas que permitam o trabalho colaborativo e o compartilhamento do conhecimento.

**97,46%**  
TAXA COMBINADA DE NÃO VIDA

**2 Iniciativas estratégicas corporativas**

- **Foco no cliente:** estamos adaptando nossa oferta comercial e a proposta de valor, nossas operações, estrutura e tecnologia para oferecer uma melhor qualidade e experiência ao cliente.
- **Plano de negócio digital:** continuamos fortalecendo nosso negócio digital incrementando os investimentos em marketing digital, comparadores e ferramentas digitais.
- **Vida:** trabalhamos para alcançar nossos objetivos de crescimento de prêmios e resultados, criando valor a longo prazo, ao mesmo tempo que impulsionamos o negócio de vida e economia de forma homogênea e eficiente, incrementando a diversificação da MAPFRE.

**PERSPECTIVAS DE FUTURO PARA O PRÓXIMO PLANO ESTRATÉGICO 2022-2024**

O próximo ciclo estratégico abrangerá os próximos três anos 2022 - 2024 e contemplará um horizonte de três anos adicionais para tentar gerenciar e antecipar situações de incerteza a futuro, no contexto de um modelo de trabalho mais iterativo. Após um exercício de profunda reflexão, concluiremos um novo Plano Estratégico baseado em três potentes focos estratégicos: Crescimento, Eficiência e Produtividade e Transformação Cultural e Organizacional.

## 2.2.2 SUSTENTABILIDADE

As aprendizagens deixadas pelos eventos mundiais dos anos 2020 e 2021 evidenciam a necessidade de que a sustentabilidade seja parte integral da estratégia das empresas. A MAPFRE não ficou alheia aos fortes desafios experimentados pelo mundo durante este período, e se talvez isto serviu para dar ainda mais relevância ao compromisso social de 88 anos, nosso modelo de negócio orientado ao desenvolvimento sustentável e nossa atenção no presente com visão de futuro.

O modelo de sustentabilidade, publicado na web corporativa, está alinhado com a visão, missão e valores da MAPFRE, com os Princípios Institucionais e Empresariais e com nossa estratégia. Acreditamos em nossa gente, na diversidade, na igualdade de oportunidades e em nosso talento. Por essa razão, mantemos um ambiente de trabalho flexível, seguro e saudável, que facilita o desenvolvimento da criatividade e da inovação.

Desenvolvemos nosso compromisso social por meio do voluntariado corporativo e ações sociais, promovidas com a ajuda dos funcionários. Desenvolvemos e promovemos relações honestas e igualitárias com nossos grupos de interesse, para gerar espaços de diálogo para o desenvolvimento sustentável, ao tempo que identificamos temas materiais para nossa empresa e grupos de interesse.

É importante para nós compartilhar princípios e valores com nossos prestadores, procurando a maneira de crescer mutuamente dentro de um âmbito de comportamento ético.

O cuidado com o meio ambiente é uma questão que está presente em nosso dia a dia, evidente através de compromissos públicos focados na mudança climática, na economia circular e na gestão eficiente em nossas próprias instalações.

Em síntese, nossa estratégia abrange em seu design os eixos básicos da sustentabilidade, ambiental, social e governança, juntamente com o crescimento rentável e sustentável.

### MODELO DE GOVERNANÇA EM SUSTENTABILIDADE

A Política de Responsabilidade Social Corporativa que a MAPFRE tinha, aprovada em 2015, evoluiu para um modelo mais completo de Política de Sustentabilidade, que foi aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 29 de abril de 2021. Da mesma forma que a política de RSC anterior, a atual Política de Sustentabilidade estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo MAPFRE possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente de estar centrada no negócio convencional ou digital, e adicionalmente inclui critérios mais completos em temas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) e compromissos internacionais, e sua estratégia de atuação relacionada aos grupos de interesse. A aplicação efetiva dessa política, e o acompanhamento e controle de suas ações são supervisionados pelo Comitê de Sustentabilidade do Grupo.

A MAPFRE assume a aprovação e o acompanhamento da estratégia de sustentabilidade no nível máximo de governança. Contamos com um Comitê Corporativo de Sustentabilidade, cujos membros são indicados pelo Comitê Executivo. Esse órgão, de máximo nível executivo, é responsável, entre outros assuntos, por propor ao Conselho de Administração a estratégia de sustentabilidade do Grupo de promover o avanço do plano e de tratar de assuntos que são relevantes para o Grupo nesse âmbito.



Em concreto, durante 2021 a definição e acompanhamento dos temas Ambientais, Sociais e de Governança esteve a cargo do Conselho de Administração e do Comitê de Sustentabilidade.

Em 2021, o Comitê de Sustentabilidade se reuniu em quatro ocasiões para, entre outros assuntos, acompanhar cada um dos projetos do Plano 2019-2021, identificar tendências, oportunidades e requerimentos regulatórios relacionados à sustentabilidade e estabelecer os planos de ação para cumprilos, assim como propor aos órgãos de governança correspondentes da MAPFRE a Política de Sustentabilidade, a Política de Meio Ambiente, o Marco de Investimento Socialmente Responsável e o Plano de Sustentabilidade 2022-2024.

Por sua vez, contamos com uma Diretoria Corporativa de Sustentabilidade, responsável pelas operações, coordenação e design da estratégia de sustentabilidade. Esta diretoria participa em diferentes comitês internos e externos para o desenvolvimento de temas de sustentabilidade, como o Comitê de Riscos da MAPFRE Asset Management, entre outros.

## ESTRATÉGIA EM SUSTENTABILIDADE

O Plano de Sustentabilidade 2019-2021, aprovado pelo Conselho de Administração, tem sido nosso roteiro para a sustentabilidade até este ano, e definiu o tom dos grandes desafios globais e sociais com que nos confrontamos, na mudança climática, na economia circular, na

inclusão e no talento, na educação financeira e de seguros, a economia do envelhecimento e a Agenda 2030 das Nações Unidas.

O Plano de Sustentabilidade 2019-2021 foi cumprido em 98 %. Dele destacamos os seguintes alcances:

### EIXO AMBIENTAL

**Mudança climática:** como um dos resultados de nosso Plano de Eficiência Energética e Mudança Climática cumprimos com o compromisso público de que as operações da MAPFRE na Espanha e Portugal sejam neutras em pegada de carbono ao finalizar 2021<sup>1</sup>. Assim mesmo, desde o início do plano, em 2019, foram incorporados 11 países no cálculo da pegada de carbono certificada segundo o padrão ISO 14.064. Quanto a eficiência energética e gestão ambiental dos edifícios, nestes três anos foram certificados com ISO 14.001 e ISO 50.001 19 edifícios em oito países. Também conseguimos certificar a Assembleia Geral de Acionistas como evento sustentável.

**Economia circular:** assinamos um pacto com a Câmara de Comércio da Espanha para implementar o projeto de competitividade e sustentabilidade em PME. Com o desenvolvimento do projeto MAPFRE sem plásticos retiramos de nossas instalações todas as embalagens e *welcome pack* de plástico. No complexo de Majadahonda obtivemos a certificação resíduo zero.

### EIXO TRANSVERSAL

**Transição energética:** em nossos compromissos com a adaptação e mitigação da mudança climática e a transição energética para uma economia baixa em carbono, durante o período 2019-2021 cumprimos 100 % os compromissos públicos assumidos nesta questão.

**Assinatura:** em nossos compromissos com a adaptação e mitigação da mudança climática e a transição energética para uma economia baixa em carbono, durante o período 2019-2021 cumprimos 100 % os compromissos públicos assumidos nesta questão.

**Investimento:** definição do Marco de Atuação em Investimento Responsável, que contempla princípios de investimento responsável elaborados pelo PRI. Medição do impacto da carteira de investimento nos ODS com a metodologia desenvolvida em conjunto com a Universidade de Siena. Lançamento de produtos de investimento socialmente responsável (Ver capítulo 3.3.2.1. [Integração dos aspectos ASG nos processos de investimento da MAPFRE](#)).

### EIXO SOCIAL

**Inclusão e talento:** ao finalizar 2021:

- Na MAPFRE alcançamos 49,1 % de vagas em postos de responsabilidade ocupados por mulheres e foi implantada a rede de liderança feminina na Espanha, Brasil, Estados Unidos, México, Peru e Turquia.
- Em novos modelos de trabalho e transformação digital, conseguimos que 81,5 % dos funcionários obtenham mobilidade tecnológica e que o índice de capacidades digitais do quadro de funcionários tenha aumentado em até 73,6 %.
- Em nosso objetivo de integração trabalhista, conseguimos que 3,5 % do quadro de funcionários sejam pessoas com deficiência.

**Responsabilidade sobre produto e transparência:**

- Durante estes três anos, implementamos o modelo de homologação ASG de prestadores na Espanha, Estado Unidos, o Brasil, México, Colômbia e Peru, com a homologação total de 4.325 prestadores nos ramos de automóveis e lar.
- MAPFRE Economics publica o estudo Inclusão Financeira em Seguros, cujo objetivo é apresentar mecanismos que permitam elevar o acesso da população, especialmente a de menor renda, aos seguros, facilitando que um amplo segmento da sociedade possa aceder a maior bem-estar.
- Durante este período continua o desenvolvimento de ações em torno do Observatório MAPFRE de Finanças Sustentáveis e a realização de um fórum anual sobre este tema.
- Com o objetivo de especializar as equipes de investimento e assessores financeiros, entre 2019 e 2021 foram certificadas 36 pessoas das equipes de investimento em CESGA e 518 assessores financeiros (funcionários e intermediários) em ESG Essenciais, certificação outorgada pela Federação Europeia de Analistas Financeiros.

**Economia do envelhecimento:** Durante 2021, definiram-se as linhas de trabalho do plano diretor do projeto Ageing na Espanha, cujo objetivo é promover o talento sênior (maiores de 55 anos), a flexibilidade profissional e a preparação para a transição para a aposentadoria, considerando temas como previdência social, saúde e voluntariado.

## EIXO GOVERNANÇA

**Agenda 2030:** A MAPFRE definiu o mapa dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários para o Grupo e os objetivos e indicadores que acompanham sua medição (Ver capítulo 4.6 e nota 10). Contribuímos para a difusão da Agenda 2030 com mais de 4.500 ações de comunicação interna e externa, como os Diálogos de Sustentabilidade, Semana MAPFRE da Sustentabilidade e apoio à Rede Espanhola do Pacto Mundial da ONU, na campanha pelo VI aniversário da aprovação dos ODS, entre outras.

### Base ética:

- Em 2021 foi ministrada a formação para 20.234 funcionários através do curso *on-line* sobre Código de Ética e Conduta.
- Elaboração e difusão das políticas de Direitos Humanos, Anticorrupção, Sustentabilidade e Meio Ambiente.

**Pegada social:** como parte dos projetos e ações em pegada social, durante 2021 foi desenhada a metodologia para conhecer o impacto na sociedade do projeto de Voluntariado Corporativo, que cruza cada ação do voluntariado com os correspondentes objetivos do ODS, e a metodologia para conhecer o impacto gerado na sociedade o emprego de pessoas com deficiência que trabalham na MAPFRE.

1) Na data de fechamento deste Relatório, da pegada informada foram compensadas 4.000 Ton-CO2e. A compensação completa será realizada antes da Assembleia Geral de Acionistas de março de 2022.

**Durante 2021, definiram-se as linhas de trabalho do projeto Ageing na Espanha, cujo objetivo é promover o talento sênior (maiores de 55 anos), a flexibilidade profissional e a preparação para a transição rumo à aposentadoria**

### TREINAMENTO EM SUSTENTABILIDADE

A MAPFRE possui dois cursos *online* específicos:

- “Um passeio pela responsabilidade social corporativa” lançado em 2018, através do qual 13.470 funcionários foram treinados ao longo desses anos
- “A MAPFRE e o meio ambiente” lançado em 2017, por meio do qual foram formados ao longo desses anos um total de 14.539 funcionários.

Também, através da Intranet Global e da web corporativa (seções: Sustentabilidade e Zoom), os funcionários têm acesso a informações específicas, notícias e eventos relacionados com a sustentabilidade.

### PERSPECTIVAS DE FUTURO, PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2022-2024

Durante o ano 2021, trabalhou-se na definição de um novo Plano de Sustentabilidade para os anos 2022-2024 considerando, entre outros temas, a estratégia do Grupo, as tendências em sustentabilidade, o estudo dos aspectos materiais para a MAPFRE e os grupos de interesse, e a nova regulação em matéria ambiental, social e de governança. Após este amplo e profundo exercício de reflexão, o novo plano será estruturado com ênfase nos temas ambientais, sociais e na integração da sustentabilidade no negócio; o produto, os serviços, a assinatura e investimento.



### COM O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO MAPFRE SEMPLÁSTICOS,

retiramos de nossas instalações todas as embalagens e welcome pack de plástico

# 2.3 Estrutura acionária e funcional

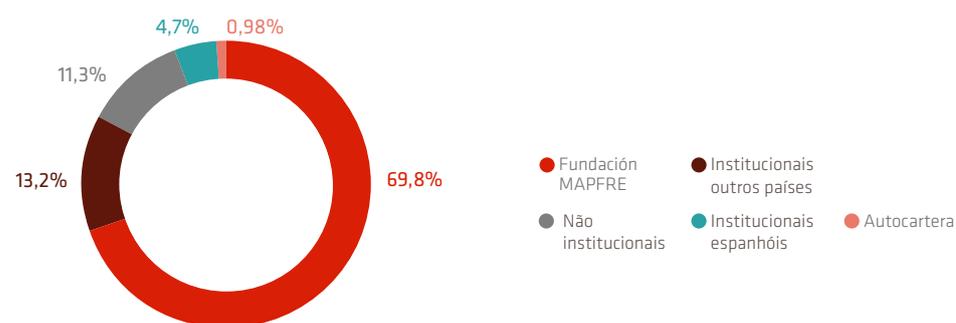
## 2.3.1 ESTRUTURA ACIONÁRIA

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A. cujas ações cotam nas bolsas de Madrid e Barcelona. Ao fechamento do exercício, a companhia faz parte dos índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, FTSE All-World, FTSE Developed Europe e MSCI World Small Cap Index, assim como dos índices de sustentabilidade FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Bloomberg Gender Equality Index, IBEX Gender Equality Index, Ethibel Excellence e ESI Europe.

A propriedade da maioria das ações da MAPFRE S.A. pertence à Fundación MAPFRE, titular de 69,8 % do capital social, o que garante sua independência e estabilidade institucional. A Fundación MAPFRE realiza atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária e Promoção da Saúde.

No fechamento do exercício, a MAPFRE S.A. dispunha de 30.064.020 ações próprias, representando 0,9762 % do capital.

### COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS



## 2.3.2 ESTRUTURA FUNCIONAL

Durante o exercício 2021, as atividades empresariais do Grupo foram desenvolvidas através da estrutura organizacional integrada por quatro Unidades de Negócio (Seguros; Assistência; Global Risks e Resseguro) e seis Áreas Regionais (Ibéria -Espanha e Portugal-, Brasil, LATAM Norte -México, a sub-região da América Central e República Dominicana-,

LATAM Sul -Argentina, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela-, América do Norte -Estados Unidos e Porto Rico- e EURÁSIA -Europa, Médio Oriente, África e Ásia-Pacífico-).

A Unidade de Negócio de Seguros está organizada de acordo com as Áreas Regionais, que representam as unidades

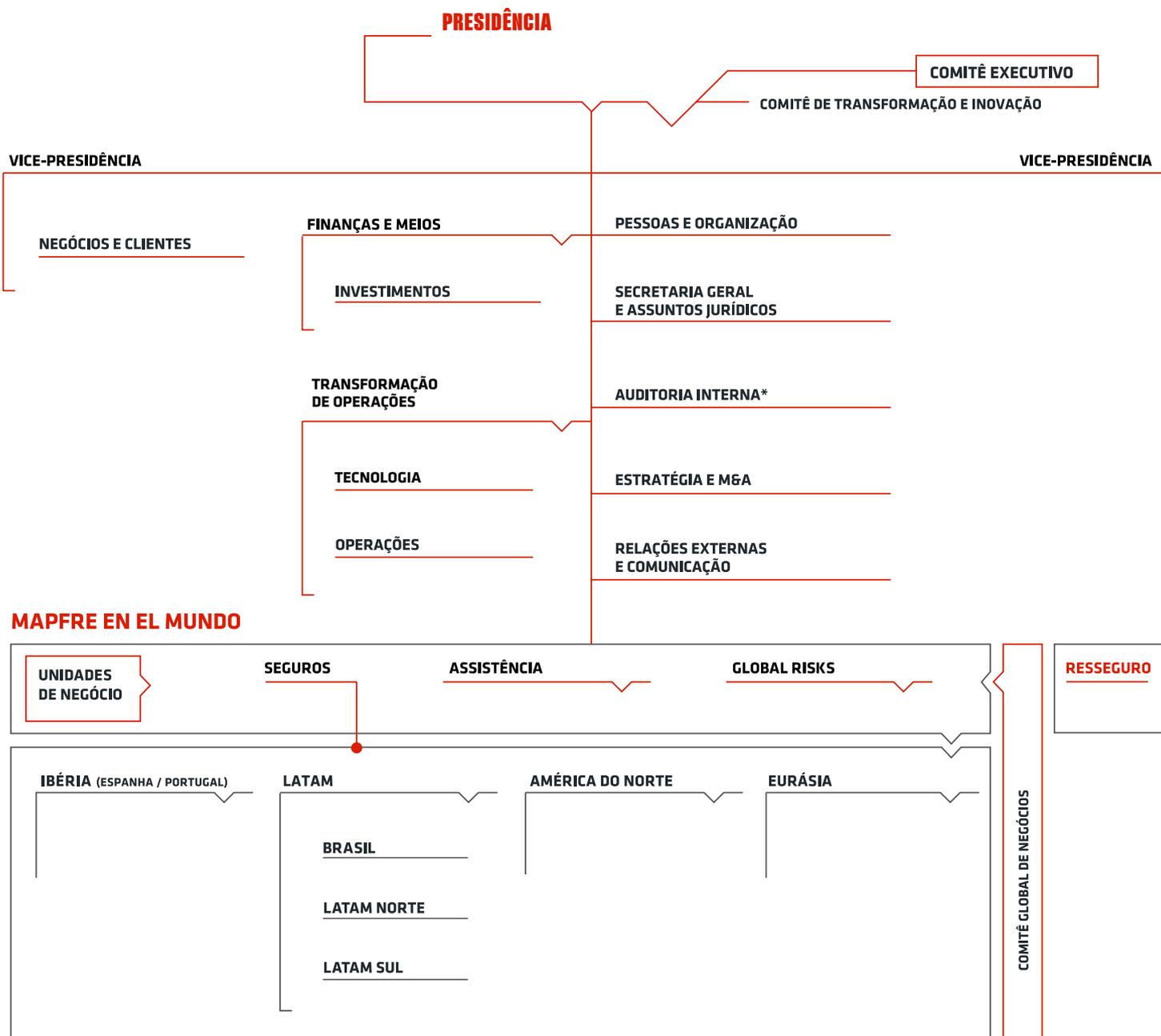
geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região. As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas à entidade jurídica MAPFRE RE.

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é concluída com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Finanças e Mídia, Investimentos, Negócios e Clientes, Pessoas e Organização, Relações Externas e Comunicação, Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos, Transformação da Operação, Tecnologia

e Operações), que têm competências globais para todas as empresas da MAPFRE no mundo em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas corporativas globais, regionais e locais.

Nos últimos anos, o Grupo transformou a sua estrutura de forma significativa para adaptar-se aos desafios estratégicos decorrentes da sua dimensão e presença global.

Segue o organograma vigente do Grupo:



\*Com dependência funcional da Comissão de Auditoria e Conformidade.

# 2.4 Boa governança

## 2.4.1 SISTEMA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão superior de governança e o Conselho de Administração é o órgão responsável por dirigir, administrar e representar a Sociedade, mantendo plenas faculdades de representação, disposição e gestão, estando a Sociedade sujeita às suas ações, sem mais limitação que as atribuições que correspondam de forma expressa à Assembleia Geral de Acionistas de acordo com a Lei e os Estatutos Sociais.

O Conselho age como o órgão maior de decisão e supervisão da Sociedade, bem como de supervisão do conjunto de sociedades filiais a ela, enquanto a gestão ordinária é desempenhada pelos órgãos de diretoria e executivos da Sociedade e pelos órgãos sociais competentes dessas sociedades filiais.

O Conselho de Administração conta com uma Comissão Delegada que desempenha o papel de órgão delegado do primeiro, com todas as suas capacidades, exceto aquelas que não puderem ser delegadas por força de lei ou por disposição expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

Também conta com outros três Comitês Delegados:

- Comitê de Auditoria e Conformidade.
- Comitê de Nomeações e Retribuições.
- Comitê de Riscos.

As funções e composição dos órgãos de governança são as seguintes:

### Comissão Delegada

Suas funções são a diretoria executiva e a supervisão permanente da gestão ordinária da Sociedade e de suas filiais no que tange aos aspectos estratégicos e operacionais. É composta por até dez membros, todos eles integrantes do Conselho de Administração.

### Comitê de Auditoria e Conformidade.

Suas funções são, entre outras, informar à Assembleia Geral de Acionistas sobre as questões propostas em relação a assuntos de sua competência, supervisionar a eficácia do controle interno e do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras, submeter ao Conselho de Administração a proposta de nomeação de auditor externo e estabelecer as relações oportunas com este último, e zelar pela independência e eficácia da função de Auditoria Interna. Adicionalmente, é o órgão responsável por supervisionar a aplicação correta das normas de boa governança, bem como das normas externas e internas na Sociedade e no Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos, sendo que a maioria deverá ser, pelo menos, conselheiros independentes.

### Comitê de Nomeações e Retribuições

Desenvolve de forma coordenada a política de designação e retribuição dos conselheiros e diretores executivos do Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

### Comitê de Riscos

Executa funções de suporte e assessoramento do Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos do Grupo e na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos. É composto por no mínimo três e no máximo cinco membros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

Contudo, o Conselho de Administração propôs à Assembleia Geral de Acionistas de 11 de março de 2022 a alteração do Contrato Social a fim de

atribuir ao Comitê de Riscos competências na área de sustentabilidade, para renomeá-lo como Comitê de Risco e Sustentabilidade.

Para mais informações sobre o regime de funcionamento dos órgãos de governança, pode consultar o Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. disponível em sua página web ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que devem ser adotados no dia sexta-feira, 11 de março de 2022 é a seguinte:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMISSÃO DELEGADA	COMITÊ DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES	COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE.	COMITÊ DE RISCOS
<b>Presidente</b> Antonio Huertas Mejías <sup>(1)</sup>	Presidente			
<b>1º Vice-presidente</b> Ignacio Baeza Gómez <sup>(1)</sup>	1º Vice-presidente			
<b>2º Vice-presidente</b> Catalina Miñarro Brugarolas <sup>(3)</sup>	2ª Vice-presidente	Presidenta		
<b>3º Vice-presidente</b> José Manuel Inchausti Pérez <sup>(1)</sup>				
<b>Vogais</b>				
José Antonio Colomer Guiu <sup>(3)</sup>	Vocal	Vocal	Vocal	Presidente
Ana Isabel Fernández Álvarez <sup>(3)</sup>			Presidenta	Vocal
María Leticia de Freitas Costa <sup>(3)</sup>				
Rosa María García García <sup>(3)</sup>		Vocal		
Antonio Gómez Ciria <sup>(3)</sup>				Vocal
Luis Hernando de Larramendi Martínez <sup>(2)</sup>	Vocal	Vocal		
Francisco José Marco Orenes <sup>(2)</sup>				
Fernando Mata Verdejo <sup>(1)</sup>				
Antonio Miguel-Romero de Olano <sup>(2)</sup>	Vocal		Vocal	Vocal
Pilar Perales Viscasillas <sup>(3)</sup>			Vocal	Vocal
Alfonso Rebuelta Badías <sup>(2)</sup>		Vocal		
<b>Secretário</b>				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretário	Secretário	Secretário	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu	Vice-secretário	Vice-secretário	Vice-secretário	Secretário

(1) Conselheiros executivos. (2) Conselheiros proprietários externos. (3) Conselheiros independentes externos.

## Nos últimos anos, o Grupo transformou sua estrutura de forma significativa para adaptar-se aos desafios estratégicos decorrentes de sua dimensão e presença global

### COMITÊ EXECUTIVO

#### Presidente de Honra

Julio Castelo Matrán\*

José Manuel Martínez Martínez

#### Comitê Executivo

##### Presidente

Antonio Huertas Mejías

##### Vice-presidente

Ignacio Baeza Gómez

##### Vice-presidente

José Manuel Inchausti Pérez

#### Vogais

José Antonio Arias Bermúdez\*\*

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Fernando Pérez-Serrabona García

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

#### Vocal-Secretário

Angel L. Dávila Bermejo

\*em 1 de fevereiro de 2022, aconteceu o falecimento do Sr. Castelo Matrán, Q.E.P.D.

\*\* Francisco Marco Orenes foi vogal do Comitê Executivo até 31 de dezembro de 2021.

### DIVERSIDADE E EXPERIÊNCIA

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros no dia 23 de julho de 2015 que foi modificada pela última vez em 21 de dezembro de 2020. Essa política estabelece que o processo de seleção dos candidatos favorecerá a diversidade de conhecimentos, experiência, idade e gênero. Além disso, a política estabelece que deve-se tentar fazer com que o número de conselheiras represente, pelo menos, 30 % e seja elevado, até o final de 2022, pelo menos a 40 % do total de membros do Conselho de Administração.

À data deste relatório, o número de mulheres no Conselho de Administração da Sociedade representa 33 % do total dos membros. A maioria participa nos órgãos delegados do Conselho e/ou tem um papel de destaque:

- Catalina Miñarro Brugarolas: segunda vice-presidente do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, presidenta do Comitê de Nomeações e Retribuições e conselheira independente coordenadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: presidenta do Comitê de Auditoria e Conformidade e vogal do Comitê de Riscos.
- Rosa María García García: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições.
- Pilar Perales Viscasillas: vogal do Comitê de Auditoria e Conformidade<sup>2</sup>.

2) Com efeitos em 1 de janeiro de 2022, Pilar Perales Viscasillas foi nomeada vogal do Comitê de Riscos.

### CONCEITO

% Mulheres em relação ao total do Conselho

2021	2020	2019	2018
33,3%	33,3%	33,3%	28,6%

A seguir, apresenta-se a composição por gênero da Comissão Delegada e dos diferentes Comitês Delegados do Conselho da Sociedade, em sexta-feira, 31 de dezembro de 2021.

CONCEITO	COMISSÃO DELEGADA		COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE		COMITÊ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES		COMITÊ DE RISCOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de conselheiros	5	1	2	2	3	2	3	1
<b>% sobre el total</b>	<b>83,3</b>	<b>16,7</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>	<b>60,0</b>	<b>40,0</b>	<b>75,0</b>	<b>25,0</b>

H: homens; M: Mulheres.

Por outro lado, a diversidade geográfica e a cultural também estão presentes no conselho, uma vez que nele estão representadas duas nacionalidades: a espanhola e a brasileira.

Além disso, e conforme disposto no Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., a seleção de candidatos avaliará as competências, conhecimentos e experiência necessários para o Conselho de Administração. Para estes efeitos, o Comitê de Nomeações e Retribuições da Sociedade aprovou em 2020 a matriz de

competências do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., que define as competências e os conhecimentos de seus componentes.

Atualmente, esse órgão é composto por 15 membros que, em seu conjunto, possuem conhecimentos, qualificação e experiência em relação, entre outros, aos seguintes campos: mercado de seguros e financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governança, análise financeira e atuarial e quadro regulamentar.

**Outros indicadores de Governança Corporativa:**

CONCEITO	2021	2020	2019	2018
<b>% do Quórum da Assembleia Geral de Acionistas</b>	<b>81,58</b>	<b>86,85</b>	<b>82,38</b>	<b>82,07</b>
Conselheiros	15	15	15	14
• Homens	10	10	10	10
• Mulheres	5	5	5	4
Conselheiros executivos	5	5	5	5
Conselheiros independentes externos	7	7	7	6
Conselheiros proprietários externos	3	3	3	3
Reuniões do Conselho	11	11	10	10
Reuniões da Comissão Delegada	4	2	5	5
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade	11	11	10	14
Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições <sup>(1)</sup>	5	5	6	5
Reuniões do Comitê de Riscos	7	9	6	6

Dados em números.

<sup>(1)</sup> Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, por meio das circulares de 9 de fevereiro e 5 de abril de 2021

## SISTEMA DE RETRIBUIÇÃO

A retribuição dos conselheiros é determinada de acordo com o estabelecido pela norma aplicável às sociedades de capital, aos Estatutos e Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade e aos acordos adotados pela Assembleia Geral de Acionistas.

A retribuição total dos conselheiros da Sociedade durante o exercício de 2021 foi a seguinte:

CONCEITO	2021
Número de conselheiros	15
Retribuição obtida na Sociedade	13.893
Retribuição obtida em sociedades do Grupo	2.412
<b>TOTAL</b>	<b>16.305</b>
Contribuições a sistemas de economia com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	6.559

Valores em milhares de euros.

A fim de cumprir as exigências legais referentes à remuneração de administradores e para continuar se adequando às melhores práticas de governança corporativa no que diz respeito a retribuição, o Regulamento do Conselho de Administração norteia as funções relativas a remunerações do Conselho de Administração, bem como do Comitê de Nomeações e Retribuições.

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, em 13 de março de 2020, aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2020-2022, em vigor desde 1º de janeiro de 2020. Essa política inclui os diferentes componentes do pacote de retribuição de diretores que foram estabelecidos com base nos seguintes princípios e fundamentos gerais:

- Prioridade da criação de valor e rentabilidade a médio e longo prazo em relação à obtenção de resultados a curto prazo..
- Proporcionalidade razoável com a situação econômica da Sociedade e os padrões de mercado de empresas comparáveis.
- Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e práticas de gestão de riscos.
- Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem

exceder os limites estabelecidos de tolerância ao risco.

- Atração e retenção de talentos.
- Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.
- Proporção adequada dos componentes fixos e variáveis, para evitar a dependência excessiva dos componentes variáveis.
- Diferimento do pagamento de uma parte substancial da retribuição variável.
- Possibilidade de ajustes ex post da retribuição variável.
- Prevenção de conflitos de interesses.

O sistema de retribuição diferencia entre conselheiros externos e conselheiros executivos:

### A) CONSELHEIROS EXTERNOS

Os conselheiros externos recebem como retribuição básica uma renda fixa por pertencerem ao Conselho de Administração e, se for o caso, à Comissão e Comitês Delegados, que pode ser superior para as pessoas que ocupam cargos no próprio Conselho ou que presidem os Comitês Delegados do Conselho. Os membros da Comissão Delegada também recebem uma dieta por assistência a suas reuniões. Essa

retribuição é complementada com outras compensações não monetárias (seguros de vida ou doença, benefícios em produtos comercializados por em-presas do Grupo MAPFRE) que forem estabelecidas com caráter geral para os funcionários da entidade.

## B) CONSELHEIROS EXECUTIVOS

Os conselheiros executivos não recebem a atribuição fixa estabelecida para os conselheiros externos. A retribuição dos conselheiros pelo desempenho de suas funções executivas é estabelecida de acordo com as funções, nível de responsabilidade e perfil profissional, de acordo com os critérios utilizados em relação à equipe de administração do Grupo MAPFRE e de acordo com o que está contido em seus respectivos contratos.

Os conselheiros executivos têm direito às ajudas ou benefícios sociais estabelecidos de modo geral para os funcionários da Sociedade de acordo com o Convênio Coletivo assinado pela MAPFRE.

Somente os conselheiros executivos recebem retribuição variável, que pode ser de dois tipos:

- (i) Retribuição variável a curto prazo baseado principalmente em um componente anual ligado ao lucro líquido consolidado da Sociedade e, além disso, outro componente relacionado ao cumprimento de objetivos específicos estabelecidos pelo Conselho de Administração. Em todos os casos, esta retribuição é paga em dinheiro.
- (ii) Retribuição variável de médio e longo prazo, que corresponde a um plano de incentivo de médio prazo de caráter extraordinário, não consolidado e plurianual, cujo período de avaliação do grau de realização dos objetivos do Plano se estende de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2021, com pagamento diferido de incentivos no período de 2023-2025 para alguns de seus beneficiários, dos quais os diretores executivos são membros na qualidade de diretores executivos.

O pagamento de incentivos está sujeito ao cumprimento dos objetivos do plano, bem como à sua permanência no Grupo, nos termos estabelecidos no referido Plano. Ele consiste em um incentivo em dinheiro e em ações da MAPFRE S.A. e está sujeito a cláusulas de redução e recuperação.

Sem prejuízo do exposto anteriormente, o Conselho de Administração acordou submeter à Assembleia Geral de Acionistas, do próximo 11 de março de 2022, uma nova Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2022-2024, aos efeitos de adaptar seu conteúdo ao estabelecido pela Lei 5/2021, de 12 de abril, pela que modifica o Texto Refundido da Lei de Sociedades de Capital.

Além disso, para o restante do quadro de funcionários, no que diz respeito ao estabelecimento de um equilíbrio adequado entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, a política de remuneração da MAPFRE contempla uma estrutura variável, que é calculada como uma porcentagem sobre a retribuição total e cuja liquidação é feita de acordo com o nível de consecução dos objetivos alcançados. O peso da retribuição variável é determinado pela posição ocupada dentro da organização, sendo maior em função do nível de responsabilidade e impacto das atuações profissionais do funcionário na Sociedade.

**Mais informações sobre o sistema de retribuição dos funcionários podem ser encontradas na seção 4.4.**

Aquelas categorias de profissionais que possam ter repercussão material no perfil de risco da Sociedade contam com um sistema de retribuição variável vinculado à consecução de objetivos ligados diretamente aos planos estratégicos e sujeita também a regras de diferimento.

Mais informações sobre a estrutura organizacional e boa governança estão disponíveis no [relatório consolidado de gestão](#).

## 2.4.2 COMPORTAMENTO ÉTICO: PRINCIPAIS MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONFORMIDADE

Os pilares do comportamento ético da MAPFRE são os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo. Estes princípios se integram na empresa por meio de seus valores (solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e compromisso) e são desenvolvidos com o cumprimento dos compromissos internacionais e locais.

Mais informação sobre a estrutura organizacional e boa governança está refletida no Relatório Consolidado de Gestão.

A empresa possui um conjunto de políticas, normativas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todas aquelas pessoas que trabalham ou colaboram com a MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE publica todas as políticas no site ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) e, portanto, as disponibiliza para todos os grupos de interesse.

### ESTRUTURA GRÁFICA MODELO COMPORTAMENTO ÉTICO:



## MEDIDAS DE PREVENÇÃO

O Código de Conduta e a Política de Direitos Humanos concretizam as medidas de prevenção e cumprimento destes Princípios e são a base sobre a qual são desenvolvidas outras medidas de prevenção e cumprimento relacionadas ao marco de anticorrupção e de governança corporativa, assim como a proteção contra o assédio moral e sexual no trabalho.

### Código de Ética e Conduta

Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo, o Código de Ética e Conduta reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram, no trabalho cotidiano e no relacionamento com os demais grupos de interesse. Este código é público e está à disposição de todos os grupos de interesse na página web da MAPFRE e de todos os funcionários na intranet corporativa.

Para garantir sua aplicação, assim como a supervisão e o controle de seu cumprimento, a MAPFRE conta com um Comitê de Ética cuja composição, competências e regime de funcionamento estão incluídos no próprio código. Anualmente, este comitê informa ao Comitê de Auditoria e Cumprimento da MAPFRE, S.A. da atividade realizada no exercício.

Como medida de vigilância, de acordo com o exposto nas medidas de cumprimento, a última avaliação do grau de implementação dos controles associados a uma série de princípios e normas de comportamento incluídos no Código de Ética e Conduta em matéria de corrupção e prevenção de riscos penais foi realizada em 2020.

Em 2021 foi implementado um novo curso e-learning sobre o Código de Ética de 45 minutos de duração. Durante o exercício foram realizadas um total de 15.273 horas de treinamento nesta matéria por um total de 20.234 funcionários. 60 % do quadro de funcionários ao fechamento do exercício se formou neste âmbito. Além disso, durante este ano de 2021, também foram realizados treinamentos de “aprendizagem rápida”, através do aplicativo Personas MAPFRE, relacionados com este código.

### Direitos Humanos

A MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual a proteção deles está vinculada aos regulamentos internos do Grupo, aprovados no mais alto nível da organização e de forma expressa nos Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta, na Política de Sustentabilidade e na própria Política de Direitos Humanos.

A política estabelece os compromissos específicos da MAPFRE em relação com as pessoas trabalhadoras, prestadores, sócios comerciais e clientes; assim como os princípios que devem guiar sua atuação sobre a base dos Direitos Humanos.

Estes compromissos são reforçados pela assinatura de diferentes princípios e pela adesão a várias iniciativas em matéria de direitos humanos conduzidas pelas Nações Unidas: Pacto Global e os dez princípios orientadores; Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI); Princípios de Investimento Responsável (PRI); Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEP's) e Normas de Conduta para empresas com relação a temas LGBTI.

Também, os compromissos da MAPFRE expressados na Política de Direitos Humanos se inspiram nos princípios e direitos estabelecidos nos principais convênios da Organização Internacional do Trabalho e na Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da mesma organização.

Em 2021, a MAPFRE mantém seu objetivo de estender o compromisso com os direitos humanos ao longo de sua cadeia de valor, incluídos prestadores e intermediários. Em particular, 4.325 prestadores de serviços foram sensibilizados para os direitos humanos e 435 prestadores de segurança foram formados nesta matéria, o que representa 89 % do total deste tipo de prestadores.



### OS PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS, EMPRESARIAIS E ORGANIZACIONAIS DO GRUPO

se integram na empresa por meio dos valores da companhia (solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e compromisso) e seu desenvolvimento tem lugar através do cumprimento dos compromissos internacionais e locais

Em 2021, 31.496 pessoas trabalhadoras do Grupo participaram em cursos de treinamento sobre procedimentos relacionados com a Política de direitos humanos da MAPFRE e os dez Princípios do Pacto Mundial. Estas ações de formação representam 81.962 horas. Ao finalizar o exercício, 84 % do quadro de funcionários completou alguma das ações de formação.

Juntamente com a formação e divulgação em matéria de direitos humanos para funcionários e prestadores, no exercício de sua devida diligência na matéria, a MAPFRE conta com diferentes mecanismos de prevenção e avaliação de riscos relacionados com a vulneração de direitos fundamentais derivados de sua atividade ao longo da cadeia de valor.

Para conhecer outras medidas tomadas para garantir o respeito pelos direitos humanos, consulte a **Observação 1** do apartado 6.3 de este informe.



**81.962**

**HORAS DE TREINAMENTO**

em procedimentos sobre Política de direitos humanos da MAPFRE e os dez Princípios do Pacto Mundial

No gráfico abaixo são delimitados os principais mecanismos de prevenção e avaliação de riscos, que ajudam a evitar a vulneração de direitos fundamentais por âmbitos de negócio e operações.



## COMPORTAMENTOS ÉTICOS E DIREITOS HUMANOS

Entre outros comportamentos, a MAPFRE promove, a nível global, um ambiente de trabalho seguro e saudável tanto dentro como fora do âmbito profissional, com base em sua política de Saúde e Bem-Estar e de Prevenção de Riscos Trabalhistas, assim como o respeito à individualidade das pessoas, no reconhecimento de sua heterogeneidade, e na eliminação de qualquer conduta excludente discriminatória, mediante a política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades. Estas políticas previnem, entre outros comportamentos, o assédio moral e sexual no trabalho.

Em matéria de Direitos Humanos, especificamente no que respeita a liberdade de associação e negociação coletiva, o trabalho infantil e forçoso ou obrigatório, assim como nos Direitos dos Povos Indígenas, não foram detectadas operações ou prestadores que possam colocar em risco ou vulnerar os citados direitos.

Neste sentido, a MAPFRE conta com um processo de homologação de prestadores, além de procedimentos de assinatura e investimento que velam pelo cumprimento dos princípios e políticas corporativas na matéria, na hora de avaliar e abordar todas suas operações.

Também, em função do citado processo de homologação, não foram identificados prestadores ou operações com impactos sociais negativos significativos.

### Procedimentos iniciados pela Empresa em relação a comportamentos trabalhistas contrários ao Código de Ética

MAPFRE contempla a possibilidade de iniciar procedimentos sancionadores no caso de detectar um comportamento profissional contrário à legislação vigente, que suponha, além disso, um descumprimento dos princípios incluídos no Código de Ética.

Durante o ano 2021, iniciaram-se um total de seis procedimentos sancionadores. Como consequência do descumprimento do artigo 4.6. do Código de Ética relativo à Marca, Imagem e Reputação Corporativa, em quatro dos seis casos, resolveu-se: a interposição de admoestações, em dois dos quatro procedimentos, assim como

suspensões de emprego e salário, nos dois restantes. Os outros dois casos, até completar os seis procedimentos, envolveram a interposição de admoestações, como consequência do descumprimento do artigo 6.8. do Código de Ética, relativo às normas em matéria de conflitos de interesse.

### Proteção dos funcionários em relação ao assédio moral e sexual no trabalho

A MAPFRE não aceita nenhuma manifestação de assédio no trabalho, bem como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, já que estas situações sempre contaminam o ambiente de trabalho, possuem efeitos negativos sobre a saúde, bem-estar, confiança, dignidade e rendimento das vítimas desses atos.

A MAPFRE possui um protocolo para a prevenção do assédio, aplicável em todo o Grupo a nível global, e acessível a todas as pessoas trabalhadoras através da Intranet Corporativa e a web.

Sobre a base deste protocolo, estabelecem-se mecanismos em todos os países em que a MAPFRE está presente, que permitem evitar situações de assédio e, se estas acontecerem, dispõe dos procedimentos adequados para solucioná-las e reparar os possíveis danos ocasionados à pessoa afetada.

Além da formação relacionada com o comportamento ético que proíbe expressamente qual-quer intimidação e forma de prepotência, realizada pelo 60 % do quadro de funcionários. De maneira específica, desde 2019, 1.699 funcionários participaram em ações de formação em matéria de proteção contra o assédio. Entre elas, 223 pessoas com postos de responsabilidade.

### MARCO ANTICORRUPÇÃO DA MAPFRE

A MAPFRE mantém uma política de tolerância zero contra corrupção e suborno. Por isso, além do disposto no Código de Ética e Conduta, a empresa conta com um marco anticorrupção conformado, entre outras, pelas políticas e regulamentos detalhados abaixo: Modelo de Prevenção de Riscos Penais,



#### A MAPFRE PROMOVE A NÍVEL GLOBAL,

um ambiente de trabalho seguro e saudável, tanto dentro como fora do âmbito profissional, com base em sua política de Saúde e Bem-Estar e de Prevenção de Riscos Profissionais

Política Anticorrupção, Prevenção contra lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo e Prevenção da fraude.

Ao longo de 2021, 23.491 funcionários realizaram alguma formação em matéria de luta contra a corrupção. Ao finalizar este ano, 69 % do quadro de funcionários ativos tinha completado alguma ação de formação relacionada com este âmbito.

A seguir, detalha-se a pormenorização de funcionários formados, ativos em 31 de dezembro, por âmbito geográfico e por nível de responsabilidade:

REGIÃO	PESSOAS ATIVAS FORMADAS
IBÉRIA	9.688
BRASIL	2.760
LATAM NORTE	2.735
LATAM SUL	3.171
AMÉRICA DO NORTE	2.463
EURÁSIA	1.420
<b>Total</b>	<b>22.237</b>

#### PORMENORIZAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS FORMADOS POR NÍVEL DE RESPONSABILIDADE



Também os membros do Conselho recebem formação na matéria. Em 2021, 100 % dos conselheiros externos destinaram, em conjunto, um total de 58 horas para sua formação em relação a:

- Código de Ética e Conduta.
- Prevenção da Lavagem de Dinheiro.
- Prevenção de riscos criminais.
- Modelo interno de controle de capital
- Normas NIIF-UE 9 e 17.
- Regulamento europeu sobre seguros e regulamento aprovado pelo conselho.

#### Modelo de Prevenção de Riscos Penais e Política Anticorrupção

O Modelo de Prevenção de Riscos Penais e Política Anticorrupção concretizam e desenvolvem o compromisso de rejeição à corrupção em todas as suas formas, incluídas a extorsão e o suborno.

O Modelo de Prevenção de Riscos Penais identifica e avalia os delitos incluídos no Código Penal que podem impactar na MAPFRE em termos de exposição ao risco e impacto (sanção monetária, não monetária, perda de reputação e outras perdas financeiras). Também são identificados e avaliados os controles existentes para prevenir a ocorrência dos referidos

crimes ao longo da cadeia de valor. A Diretoria Corporativa de Cumprimento preside o Comitê de Riscos Penais, que permite reagir de maneira adequada diante da possível materialização de um risco penal.

Por sua vez, a política anticorrupção estabelece as normas de atuação e o quadro para a prevenção e detecção de práticas de corrupção nas atividades do Grupo nos países em que a MAPFRE está presente. A política é conhecida por todos os membros do Conselho de Administração, que a aprovaram em dezembro de 2020. Também foi comunicada, em 2021, a toda as pessoas que trabalham na MAPFRE através da intranet.

Tanto os prestadores como os intermediários do Grupo conhecem o modelo, assumindo todos eles os princípios e valores dele, de cumprimento obrigatório no desenvolvimento de sua atividade na MAPFRE.

Em 2021 foram ministradas 16.251 horas de treinamento em matérias incluídas no curso corporativo on-line de prevenção de crimes e más práticas, com um total de 12.348 participantes. 37% das pessoas que trabalham na MAPFRE, até o momento, foram treinadas neste âmbito.

Segundo os marcos regulatórios dos serviços financeiros para a admissão de clientes, todas as operações da MAPFRE são avaliadas com objeto de prevenir e impedir operações relacionadas com práticas corruptas. Adicionalmente, cada entidade possui mecanismos para prevenir práticas como a lavagem de dinheiro ou a fraude.

Nas diretorias de cumprimento de cada entidade é avaliada de forma periódica a vigência dos controles existentes para aqueles processos em que foram identificados riscos penais associados a estas práticas.

**Prevenção contra lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo**

A MAPFRE possui um manual acessível aos funcionários por meio da Intranet, que inclui as políticas e procedimentos internos de prevenção e comunicação interna e os órgãos de controle estabelecidos no Grupo, bem como os catálogos

de operações que podem estar relacionadas à lavagem de dinheiro ou o financiamento do terrorismo para entidades de seguros e empresas de serviços de investimento.

Durante o exercício 2021, as áreas de Cumprimento realizaram uma verificação de risco inerente (probabilidade por impacto) de determinados riscos desta matéria.

Especificamente, no exercício 2021, 3.773 pessoas participaram em uma formação relacionada com a prevenção da lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. No total, dedicaram um total de 4.762 horas à formação nesta matéria.

**Prevenção da fraude**

A partir de 2016, possui um modelo operacional no combate às fraudes que inclui a definição das estruturas necessárias e as funções ideais, o design de processos e procedimentos específicos para esse assunto, a definição de políticas e regulamentos de regras de negócio, bem como o design do mapa de indicadores, tanto operacionais quanto de risco.

Além disso, em 2019 foi definida e aprovada pelo Comitê Executivo a política de Luta Contra a Fraude da empresa, em que são detalhados os níveis de proteção da MAPFRE contra a fraude e as áreas responsáveis por esses níveis.

Assim mesmo, o Grupo conta com uma plataforma de tecnologia contra fraudes destinada a detectar, prevenir e analisar fraudes em diferentes processos de negócios e suporte.

**Canais de consulta e denúncia**

A MAPFRE facilita o acesso de todos os grupos de interesse aos canais de consulta e denúncia associados aos pilares de comportamento ético do Grupo.



**12.348**  
PARTICIPANTES

**37%**  
DO QUADRO DE  
FUNCIONÁRIOS  
FORMADO EM  
PREVENÇÃO DE CRIMES  
E MÁS PRÁTICAS

### **Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Conduta**

O Código de Conduta estabelece diferentes vias de comunicação para consultas e reclamações sobre ética, tanto para funcionários, gerentes e membros de órgãos de administração das entidades do Grupo, como para prestadores, empreiteiros e outras pessoas que mantêm relações profissionais com a MAPFRE.

As denúncias e consultas são recebidas diretamente pelo secretário do Comitê de Ética, garantindo sua confidencialidade e estimando a possibilidade de efetuar denúncias de forma anônima. Os princípios para o tratamento e resolução delas estão incluídos no próprio Código de Conduta, que também estabelece a competência do Comitê para instruir e propor a sanção procedente por qualquer descumprimento do código. Estas sanções correspondem ao regime disciplinar vigente e podem envolver a resolução da relação contratual existente.

Durante o exercício de 2021, o Comitê de Ética registrou um total de doze denúncias/queixas através dos diversos canais de denúncia, dos quais onze não foram admitidos para processamento por estarem relacionados a assuntos fora do Código de Ética e Conduta e um foi processado e resolvido.

Detalha-se abaixo informações da denúncia admitida para trâmite pelo Comitê de Ética em 2021:

- Denúncia de funcionário na Espanha por supostos descumprimentos das normas técnicas de atuação no acionamento de peritagens. Foi realizada a investigação apropriada, concluindo que não houve violação do Código de Ética e Conduta, pois não foi provado que o regulamento interno da MAPFRE tenha sido violado, nem houve discriminação, arbitrariedade ou reclamações comparativas no acionamento de peritagens.

### **Procedimento de denúncias relacionadas com a Política de Direitos Humanos**

No suposto de acontecer qualquer denúncia, procederá de acordo com o procedimento estabelecido no Código de Ética e Conduta, sendo tramitada pelo Comitê de Ética que está integrado pelas pessoas que ocupam a Secretaria Geral do Grupo MAPFRE, a Diretoria Geral de Pessoas e Organização e outros três altos cargos de direção ou representação do Grupo.

Em 2021, não foram recebidas denúncias por discriminação.

### **Procedimento de denúncias relacionadas com assédio moral e sexual**

A violência e o assédio no âmbito trabalhista, que incluem dano físico, psicológico ou sexual, constituem descumprimento ou abuso dos direitos humanos. Dada a especial e necessária vigilância e proteção, a MAPFRE possui um procedimento especial para denúncias relacionadas com assédio moral e sexual.

O Protocolo para a prevenção e o tratamento do assédio MAPFRE, regula os requisitos formais que devem seguir as pessoas trabalhadoras para a interposição de denúncias, assim como o procedimento de tramitação delas por parte de Recursos Humanos.

Este procedimento contempla possíveis medidas aplicáveis em caso de ser confirmada a existência de assédio, assim como medidas para a reparação do dano à vítima.

Neste exercício, foram registradas 11 denúncias de assédio no Grupo que foram tramitadas por meio do procedimento interno previsto. Do total de denúncias, seis foram por assédio moral e cinco por assédio sexual.

O conteúdo das denúncias por assédio moral versou em quatro dos casos sobre conflitos trabalhistas menores, em que não foi acreditada a existência de comportamento qualificável como assédio trabalhista. Nas duas denúncias restantes, foi acreditada a existência de assédio, adotando como medidas a demissão e admoestação por escrito, respectivamente.

O conteúdo das cinco denúncias por assédio sexual versou sobre comportamentos desapropriados. Em um dos casos, o comportamento foi realizado por parte de pessoal externo para pessoal interno da MAPFRE, e em outro dos casos, o comportamento aconteceu fora do âmbito profissional. Confirmou-se a existência de assédio sexual em quatro dos casos, nos quais foram adotadas como medidas a demissão em dois deles, a suspensão de emprego e salário em um deles, e a proibição de comunicação com a vítima por parte do colaborador externo, no outro caso.

Em todos os casos de assédio foram seguidos os procedimentos estabelecidos no Protocolo de prevenção contra o assédio da MAPFRE.

#### **Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis**

No Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, os funcionários, conselheiros, acionistas, prestadores, contratantes e subcontratantes do Grupo MAPFRE podem comunicar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., de forma confidencial e, opcionalmente, anônima, as irregularidades de natureza financeira e contábil consideradas graves para alertar a Sociedade ou seu Grupo. Suas normas de funcionamento se encontram publicadas tanto na intranet corporativa como na página web corporativa da MAPFRE.

O Comitê de Auditoria e Conformidade, como destinatário das denúncias, fica sabendo delas e resolve-as, dando-lhes, em cada caso, o tratamento que julgar oportuno. Para o cumprimento adequado da sua função, conta com a assistência da Secretaria Geral e da Área Corporativa de Auditoria Interna.

Com periodicidade anual, a Secretaria Geral elabora um relatório cujo destinatário é o Comitê de Auditoria e Conformidade, no qual são refletidos a atividade do canal e o resultado final das denúncias realizadas.

Durante o exercício de 2021, um total de três denúncias/queixas foram recebidas através do canal de Reclamações Financeiras e Contábeis, as quais não foram admitidas para processamento, pois estavam relacionadas a assuntos fora do escopo deste canal.

#### **Queixas e reclamações**

A MAPFRE facilita que seus clientes, em qualquer país do mundo onde opere no ramo de seguro direto, tenham um mecanismo interno de precaução para defesa extrajudicial de seus direitos derivados de seus contratos e promove a implementação interna de órgãos de proteção de seus direitos. Mais informações em [4.2 Protegiendo al Cliente](#).

### **MEDIDAS DE CUMPRIMENTO**

Na Diretoria Corporativa de Compliance da MAPFRE é avaliado periodicamente o grau de adesão e integridade dos compromissos estabelecidos em cada uma das políticas em vigor, como medida adicional de vigilância.

De acordo com esta medida, em 2021 foi analisado e avaliado o grau de cumprimento nas seguintes políticas:

- a.** Política de Aptidão e Honorabilidade.
- b.** Política de Auditoria Interna.
- c.** Política de Resseguro.

A avaliação foi realizada em 44 entidades: MAPFRE S.A. e as entidades seguradoras e resseguradoras com sede na Espanha, Estados Unidos, Brasil, Alemanha, Itália, México, Peru, Porto Rico, Turquia, Malta, Portugal, Argentina, Chile, Colômbia, e Panamá.

## 2.4.3 MEDIDAS DE CONTROLE: O MODELO DE CONTROLE INTERNO

A MAPFRE tem uma Política de Controle Interno aprovada pelo Conselho de Administração.

O sistema de controle interno consiste em tarefas e ações que estão presentes em todas as atividades da organização e que, como tal, estão plenamente integradas na estrutura organizacional do Grupo.

O controle interno na MAPFRE envolve todas as pessoas, independentemente do nível profissional, que em seu conjunto contribuem a proporcionar uma segurança razoável para alcançar os objetivos estabelecidos, principalmente com respeito a:

**Objetivos operacionais:** eficácia e eficiência das operações, fazendo uma diferenciação entre as operações próprias da atividade de seguros (principalmente, assinatura, sinistros, resseguro e investimentos) e as operações e funções de suporte (recursos humanos, administração, comercial, jurídico, tecnologia etc.).

**Objetivos de informação:** confiabilidade das informações (financeiras e não financeiras, internas e externas) em relação à sua credibilidade, adequação ou transparência, entre outros.

**Objetivos de conformidade:** conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. é o responsável final pelo Sistema de Controle Interno do Grupo, por definir o escopo comum de atuação no controle interno.

A integração do Sistema de Controle Interno e na estrutura organizacional é realizada sob o modelo de três linhas de defesa, atribuindo

responsabilidades quanto ao cumprimento dos objetivos de controle interno, de acordo com o referido modelo:

- Uma primeira linha de defesa, conformado por funcionários, diretoria e áreas operacionais, de negócio e de suporte, responsáveis por manter o controle efetivo das atividades realizadas como parte inerente do trabalho cotidiano. São, portanto, aqueles que assumem os riscos e os responsáveis por desenhar e aplicar os mecanismos de controle necessários para a mitigação dos riscos associados aos processos que realizam e por garantir que os riscos não ultrapassem os limites estabelecidos.
- Uma segunda linha de defesa integrada pelas funções-chave de Gestão de riscos, atuação e conformidade que garantem o funcionamento do controle interno.
- Uma terceira linha de defesa, composta pela Auditoria Interna, que realiza a avaliação independente da adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Controle Interno, comunicando eventuais deficiências às partes responsáveis por aplicar as medidas corretivas, incluindo os altos cargos executivos e os órgãos de governança, conforme o caso.



A organização do grupo tem três funções independentes: Gestão de riscos, conformidade e auditoria interna. A dependência direta do Conselho de Administração ou dos órgãos delegados assegura o funcionamento eficaz do modelo de controle interno.

**O controle interno na MAPFRE  
abrange todas as pessoas,  
independentemente do nível  
profissional**

## 2.4.4 SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PRIVACIDADE DE DADOS

A MAPFRE entende a privacidade dos dados e a segurança cibernética como aspectos complementares, relevantes e prioritários, identificando, como elemento crítico, a proteção de

- a.** A privacidade e informações de terceiros (clientes, funcionários e demais grupos de interesse) cedidas por estes para proporcionar os serviços contratados quando chegar o momento.
- b.** Informações de propriedade da MAPFRE, com base nas quais se fundamenta a sua vantagem competitiva e/ou o seu valor de marca.
- c.** Sistemas tecnológicos e informações que dão suporte aos processos de negócio da companhia.

Para conseguir a proteção acima citada, a MAPFRE articula sua atuação em matéria de segurança cibernética e privacidade de dados em uma série de linhas estratégicas, contemplando nas mesmas a proteção das informações quando estas são coletadas, transmitidas, armazenadas ou processadas, e possibilitando a atuação diligente no estabelecimento de medidas preventivas e na detecção e resposta contra ciberataques ou eventos de interrupção de negócio (para maior informação sobre as linhas estratégicas e medidas, consulte a seção 6.3 nota 2 Segurança cibernética e continuidade do negócio).

Nos últimos três exercícios foi destinado um total de 18.118 horas para a formação em matéria de segurança cibernética e privacidade de dados. O número de pessoas trabalhadoras na MAPFRE formadas entre 2019 e 2021 totaliza 25.778. Ao fechamento do exercício, 68 % do quadro de funcionários está formado neste âmbito.

Cabe mencionar que, durante 2021, foi lançada na Espanha “Firewall Mindset MAPFRE, #Cul-turaCibersegura”, uma campanha inovadora de conscientização em segurança cibernética para melhorar a prevenção e

conscientizar sobre como agir perante os riscos cibernéticos. Nesta atividade, os funcionários realizaram um caso prático de identificação de ataque *phishing* dirigido. Já são 2.221 os “ciberagentes” (funcionários) que o finalizaram e espera-se que em 2022 se estenda sua implantação em mais países do Grupo.

### CIBERSEGURANÇA

Para cumprir com os objetivos estabelecidos, a MAPFRE, através da diretoria corporativa de Segurança conta com capacidades avançadas destinadas a incrementar a resiliência operacional digital da empresa. Estas capacidades incluem:

- a.** Pessoal altamente especializado e acreditado (MAPFRE conta com um total de 275 pessoais certificadas em matéria de segurança cibernética e privacidade, com um total de 131 funcionários certificados).
- b.** Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- c.** Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética da empresa, dando cobertura a todos os ativos e intervenientes envolvidos (sistemas de informação, pessoas etc.) e identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.
- d.** Um Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT. es, que recebe alertas de ameaças globais e ataques para o monitoramento contínuo 24 horas, sete dias da semana).
- e.** Planos, atualizados e treinados de forma sistemática, de gestão de crise e continuidade de negócio.
- f.** Obtenção de valor agregado em termos de negócio, através de atuações como



**MAIS DE  
18.000**

**HORAS DE  
TREINAMENTO**

em segurança cibernética e privacidade de dados nos 3 últimos anos

a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica ou a luta contra a fraude.

Como consequência do incremento de ameaças cibernéticas, em 2021 foi desenvolvido, aprovado e implementado o Plano de Ciber Resiliência (PCR) do Grupo, que com um horizonte de execução de três anos, será o plano diretor que articulará a evolução da MAPFRE em matéria de segurança cibernética, privacidade, proteção de dados e resiliência operacional digital.

O plano abrange 11 grandes blocos de atividade que geram mais de 120 linhas de ação. Os recursos destinados para sua execução procuram garantir a existência do talento e know-how interno necessário e suficiente, tanto para levar a termo o plano como para manter o nível de proteção alcançado.

As capacidades implementadas mediante o plano serão integradas no modelo corporativo de segurança, baseado na gestão de riscos e na proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis, estabelecendo medidas de proteção sobre o conjunto de elementos que interagem com eles (pessoas, sistemas de informação, instalações e processos).

(Para mais informações sobre a estratégia e gestão da segurança cibernética, [ver nota 2](#)).

### PRIVACIDADE DE DADOS

A MAPFRE tem como total prioridade garantir a privacidade e a adequada proteção dos dados de caráter pessoal, entendendo estes aspectos como elementos fundamentais que devem ser perseguidos de maneira proativa, não apenas com o objetivo de alcançar o cumprimento dos regulamentos aplicáveis, mas como justa correspondência para a confiança depositada pelos clientes, prestadores, colaboradores, funcionários e resto de grupos de interesse.

A esse efeito, o Grupo possui as seguintes medidas de prevenção e cumprimento ([ver detalhe em Nota 3, medidas de prevenção e cumprimento em matéria de privacidade de dados](#)):

**a.** Modelo de referência a nível corporativo em matéria de privacidade e proteção de dados,

## A MAPFRE tem como prioridade absoluta garantir a privacidade e a adequada proteção dos dados de caráter pessoal de seus clientes, prestadores, colaboradores, funcionários e resto de grupos de interesse

destinado a garantir os mais altos padrões de cumprimento das obrigações e regulamentos na matéria.

**b.** Data Protection Officer (DPO) Corporativo e uma área especificamente dedicada a velar pela privacidade e proteção de dados de caráter pessoal.

**c.** Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Corporativo, que atua como órgão de assessoria e apoio ao DPO no desenvolvimento de suas funções.

Em 2021, trabalhou-se na automatização e otimização dos processos associados ao cumprimento das diferentes legislações vigentes na matéria, garantindo a mais oportuna e completa resposta aos exercícios dos direitos que aquelas contemplam por parte dos interessados.

Os especialistas da MAPFRE em privacidade se incorporaram em grupos de trabalhos específicos, como o Digital Transformation Working Group - GDPR, do Pan European Insurance Forum (PEIF), o Working Group - Data Breach del Data Privacy Institute (DPI), e continuaram colaborando nos grupos de trabalho de Proteção de Dados e Digitalização e Inovação de UNESPA; assim como no Grupo de Trabalho de "Privacidade e Ética Digital" de COTEC.

Em cumprimento do estabelecido no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD), ao longo de 2021, comunicaram-se dois potenciais incidentes às autoridades de controle dos países em que opera, tendo sido encerrados os expedientes sem declaração de responsabilidade por parte da MAPFRE.

É também importante indicar que em 2021, como em anos anteriores, a MAPFRE não recebeu sanções por descumprimento do RGPD por quaisquer das autoridades de controle dos diferentes países em que opera.

**3**

# Ações e dados econômico-financeiros



# 3.1 Quadro regulamentar e ambiente global

## 3.1.1 QUADRO REGULAMENTAR

A atividade seguradora e resseguradora é uma atividade regulamentada na União Europeia e no restante dos países onde a MAPFRE opera.

O quadro regulamentar é bastante homogêneo nos diferentes países, com uma certa convergência nos últimos anos nos aspectos dos capitais e da gestão baseada em riscos, sobretudo após a implementação da regulamentação Solvência II na UE.

Da mesma forma, embora menos importante devido à sua menor relevância para o Grupo, a regulamentação sobre a distribuição de produtos financeiros tem tido um desenvolvimento regulamentar relevante nos últimos anos no quadro europeu, mercado mais relevante para a MAPFRE nestes produtos.

O Grupo está igualmente sujeito à regulação dos mercados de capitais, tanto no contexto europeu como em outros países, estando sujeito a

negociação em mercados oficiais tanto as ações da MAPFRE S.A. como certas emissões de dívida desta entidade. Além disso, as ações de filiais na Indonésia e em Malta estão também sujeitas à legislação destes países. Essa situação exige que o Grupo prepare e publique as informações financeiras de acordo com as normas internacionais de informações financeiras (IFRS, em inglês), independentemente das normas comerciais e seguradoras em vigor em cada país e que vincule cada filial no seu âmbito de jurisdição.

Além disso, a própria atividade do Grupo determina que outros requisitos regulamentares são relevantes, destacando, entre outros, as normas laborais, a proteção de dados e a defesa dos direitos dos consumidores.



## 3.1.2 AMBIENTE ECONÔMICO E SEGURADOR

A recuperação da crise econômica global desencadeada pela pandemia COVID-19 começou rapidamente no primeiro semestre de 2021, graças à rápida resposta do apoio fiscal dos governos, do apoio monetário dos bancos centrais e da flexibilização das restrições sanitárias, à medida que os programas de vacinação em todo o mundo avançavam.

Entretanto, na segunda metade de 2021, uma série de circunstâncias contribuíram para que a recuperação começasse a perder força. Estes incluem preços mais altos de energia (gás, eletricidade e petróleo), problemas nas cadeias de abastecimento, injeções monetárias pelos bancos centrais, a redução do efeito da ajuda pública e as economias acumuladas pelas residências no ano anterior, o que levou a um aumento das pressões sobre os preços.

Nessas circunstâncias, espera-se que o crescimento econômico continue, principalmente devido aos efeitos da política econômica e monetária e a uma normalização da atividade, mas espera-se que o ritmo diminua devido a problemas nas cadeias de abastecimento e à pressão sobre a inflação. Em alguns países, como os Estados Unidos, também há escassez de mão-de-obra em alguns setores e, em menor grau, na Europa.

Neste contexto, a estimativa para o crescimento global em 2022 seria de 4,9 %, após um crescimento de 5,9 % em 2021 (estimado). Assim, ao longo de 2022, a maioria das economias recuperará níveis de atividade pré-pandêmicos, com algumas já o fazendo em 2021, naquelas em que a queda em 2020 foi menor ou a ajuda foi muito forte, como no caso dos Estados Unidos. Apesar disso, a incerteza permanece elevada. Pesquisas com indústrias e empresas sugerem que a crise da cadeia de abastecimento, devido a gargalos nos portos de embarque e desembarque, pode arrastar-se até meados de 2022. Além disso, as dificuldades no fornecimento de

**A subida dos preços da energia, os problemas nas cadeias de abastecimento, as injeções monetárias dos bancos centrais, a redução do efeito das ajudas públicas, levaram a que as pressões sobre os preços começassem a acumular-se**

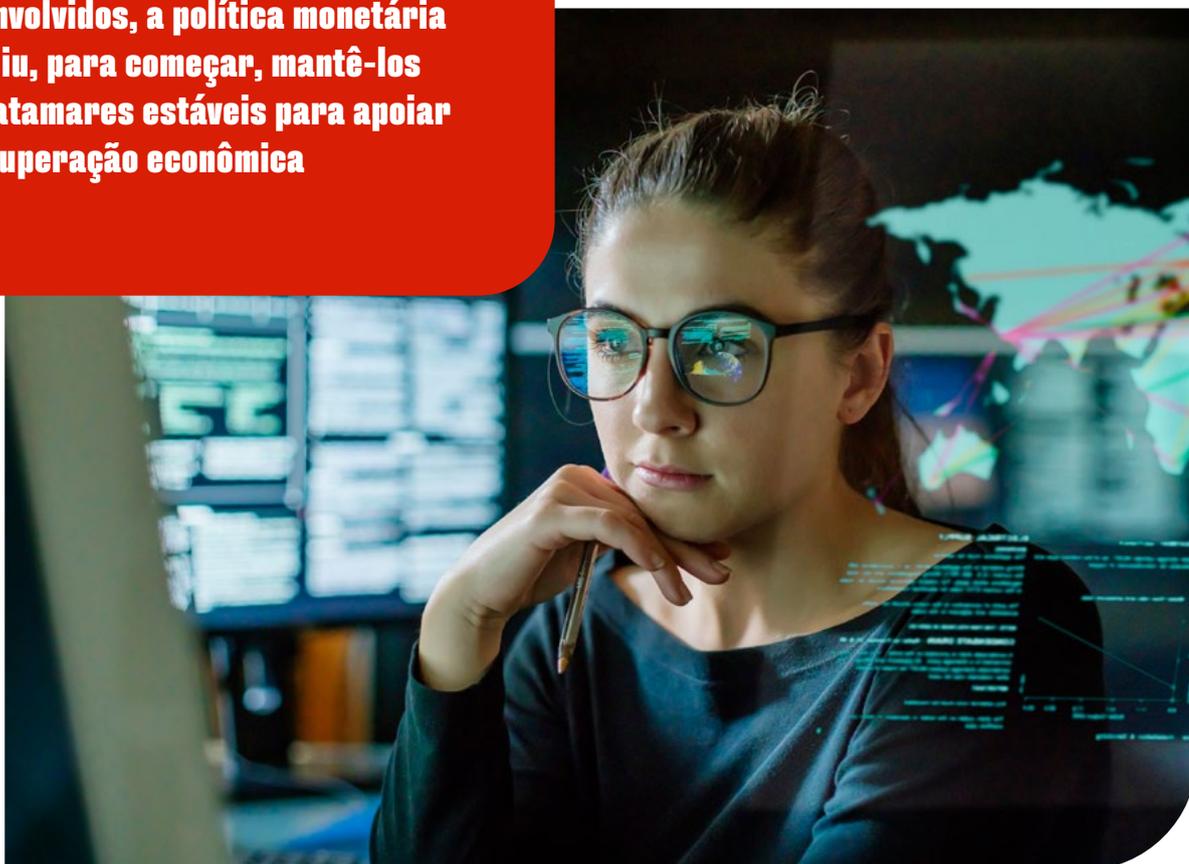
semicondutores e outros componentes estão aumentando os atrasos na fabricação de automóveis, eletrodomésticos e eletrônicos.

Por outro lado, o aumento dos preços da matéria-prima e da energia contínua, o que, por um lado, tem sido o resultado do aumento repentino da demanda produzida pela reativação econômica, mas que também tem sido a consequência de fatores muito específicos. No caso do gás, o aumento dos preços tem sido devido ao aumento repentino da demanda, aos baixos níveis de estoque e às questões geoestratégicas entre a Rússia e a União Europeia, assim como entre a Argélia e o Marrocos. Os preços da eletricidade, por sua vez, disparados em muitas partes do mundo, deveram-se aos baixos níveis de produção em algumas energias limpas (eólica e hídrica),

e aos incrementos de preço dos direitos de emissão de CO<sub>2</sub>, gás e carvão. Da mesma forma, o aumento dos preços do petróleo tem sido ligado, entre outras razões, à relutância da OPEP em aumentar a produção, ao declínio dos investimentos em prospecção e exploração devido às pressões para reduzir o uso de combustíveis fósseis, e ao aumento do foco na eletricidade.

A inflação vem aumentando há meses em muitas partes do mundo, levando os bancos centrais dos países emergentes a aumentar as taxas de juros, enquanto nos países desenvolvidos, que podem se dar ao luxo de fazê-lo dada a diferente estrutura de formação de preços e a credibilidade de suas moedas, a política monetária decidiu, por enquanto, manter as taxas estáveis a fim de continuar a apoiar a recuperação econômica. Não obstante, nos Estados Unidos, a Reserva Federal começou o *tapering* (a redução de compra de ativos), enquanto as expectativas de subidas de taxas de juros se adiantaram um ano completo, começando em metade de 2022. O Banco Central Europeu (BCE), por sua vez, anunciou que manterá as taxas de juros, mas reduzirá o ritmo de compras, enquanto explicitamente aumentou a tolerância à inflação acima de 2 %.

**Há meses que a inflação aumenta em muitas regiões do mundo, impulsionando os bancos centrais de países emergentes a subir as taxas de juros, enquanto nos países desenvolvidos, a política monetária decidiu, para começar, mantê-los em patamares estáveis para apoiar a recuperação econômica**



Deve-se notar que o BCE continua a defender a tese de que a inflação é essencialmente um fenômeno transitório, enquanto a comunicação da Reserva Federal começa a ver esta natureza transitória como começando a diminuir. É verdade que os preços da energia e de outras matérias primas provavelmente cairão novamente quando os problemas de abastecimento forem resolvidos e a demanda normalizar e, portanto, as pressões inflacionárias forem reduzidas, mas também é verdade que os aumentos observados nos últimos meses já estão sendo passados para os alimentos e outros produtos e serviços e, portanto, estão ancorados na inflação central. Portanto, é difícil prever, nesta fase, até que ponto haverá efeitos de segunda rodada, em virtude da indexação salarial e previdenciária. Entretanto, espera-se que o impacto seja diferente entre países e dependendo da natureza específica de tais cláusulas de indexação incorporadas nos contratos de trabalho.

No nível de outros riscos que podem afetar a recuperação da economia global, aqueles relacionados à pandemia devem ser observados, pois na Europa, e em alguns outros países, a incidência da infecção está aumentando novamente, apesar dos altos níveis de vacinação que foram alcançados. Por outro lado, deve-se notar também que a economia da China está passando por uma transformação de seu modelo econômico. As conhecidas dificuldades das grandes incorporadoras imobiliárias (Evergrande, Fantasia, etc.) terão que ser superadas com o apoio das autoridades, pois são consideradas “grandes demais para falhar”. Entretanto, estas dificuldades já estão tendo um impacto na confiança dos compradores e estão impactando a venda de imóveis e na atividade de construção.

O planejamento central da China promoverá outros setores da indústria e uma reorientação da construção para minimizar o impacto desta desaceleração. Uma falência dos grandes desenvolvedores é considerada um evento de baixa probabilidade, pois dado seu alto impacto potencial tanto na economia quanto nos mercados financeiros, muito provavelmente implicaria um resgate do governo.

No lado positivo, o crescimento econômico poderia surpreender se os custos de energia caíssem rapidamente, a inflação fosse reduzida, os problemas da cadeia de abastecimento fossem resolvidos rapidamente e os gastos dos consumidores aumentassem devido à economia acumulada em 2020. Uma recuperação mais rápida também exigiria que os serviços, o lazer e as atividades turísticas fossem totalmente restaurados, o que está condicionado ao fim da pandemia. Na Europa, também será importante fazer bom uso do Plano de Recuperação e Resiliência e empreender reformas estruturais para um crescimento mais forte e mais duradouro. Nos Estados Unidos, por sua vez, a aprovação do ambicioso plano de construção de infraestrutura (US\$ 1,2 bilhões) proporcionará um impulso econômico para os próximos cinco anos.

Dado este ambiente global, espera-se que a recuperação continue, embora mais lentamente em 2022 e 2023, e que volte ao caminho pré-pandêmico em 2024.

As previsões sobre a evolução dos dados macroeconômicos dos principais mercados onde a MAPFRE opera são as seguintes:

CONCEITO	BRASIL		ESPANHA		ESTADOS UNIDOS		MÉXICO		TURQUÍA	
	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)
<b>PIB</b> (% a/a, média)	4,6%	0,5%	4,9%	5,5%	5,6%	4,0%	5,2%	2,6%	10,0%	2,8%
<b>Inflação IPC</b> (% a/a, média)	9,8%	5,3%	5,9%	1,1%	6,7%	2,4%	7,5%	3,8%	36,1%	31,6%
<b>Tipo de juro oficial</b>	9,25%	11,5%	0,0%	0,0%	0,25%	1,00%	5,5%	6,0%	14,0%	14,0%
<b>População</b> (milhões de pessoas)	214,7	216,0	47,7	47,9	332,6	334,0	130,9	132,2	85,3	85,7

Fonte: MAPFRE Economics Relatório "Panorama econômico e setorial 2022". Dados estimados em 2021 e 2022.

## As perspectivas para os mercados seguradores a nível mundial continuam melhorando em relação a um crescimento econômico global estimado em 2021 de 5,9%, após uma queda de 3,1% em 2020

As perspectivas para os mercados seguradores globais continuam melhorando com o crescimento econômico global em 2021 estimado em 5,9 %, após um declínio em 2020 de 3,1 %. Espera-se uma ligeira revisão para baixo das estimativas para 2022, mas ainda há expectativas de uma recuperação que levará o PIB global acima do nível pré-pandêmico, sustentado por um forte crescimento nos Estados Unidos e nas economias asiáticas emergentes e em desenvolvimento (particularmente China e Índia). Melhoram também as previsões para a América Latina pelo bom comportamento de algumas de suas principais economias o que está repercutindo favoravelmente em seu setor segurador.

Entretanto, muitas economias terão que esperar até 2022, e algumas além, para se recuperarem a seus níveis pré-crise, de modo que a recuperação de seus mercados seguradores também pode ser desigual. Os avanços na vacinação estão conseguindo uma redução significativa no número de

mortes e hospitalizações devido à pandemia, o que reduziu o nível de incerteza global, embora esteja aumentando moderadamente devido ao pico no preço das matérias primas e da energia que o processo de reabertura está gerando e às rupturas nas cadeias de abastecimento com os efeitos inflacionários que tudo isso implica em um contexto de alta liquidez. Isto significa que sinistralidade das entidades de seguros provavelmente aumentarão devido ao maior número de reclamações decorrentes do processo de reabertura (afetando particularmente os negócios de automóveis e saúde) e os custos mais elevados que o aumento da inflação pode acarretar. Estes fatores, juntamente com a queda do retorno dos investimentos, podem afetar negativamente a rentabilidade das entidades seguradoras, pressionando os preços dos seguros.

Por outro lado, os bancos centrais estão começando a considerar uma possível retirada gradual de suas medidas de política monetária ultra-suaves diante do aumento da inflação e da melhoria da situação econômica, o que se refletiu nas curvas de taxas de juros sem risco produzidas pela Autoridade Europeia de Seguros e Pensões (EIOPA), que mostram um aumento das taxas em todas as seções das curvas analisadas, com algumas notáveis exceções, como a China.

Também mostram que existem diferenças significativas na situação particular das várias

economias, com alguns países emergentes e em desenvolvimento já tendo sido forçados a reverter algumas das medidas tomadas para apoiar suas economias, e até mesmo, em alguns casos, a mudar a postura da política monetária com aumentos acentuados das taxas de juros, diante de uma inflação mais persistente do que o esperado que excede em muito seu objetivo de inflação.

Os aumentos das taxas de juros em algumas economias emergentes estão gerando um ambiente mais favorável para o desenvolvimento do negócio de Vida Economia e de Rentas Vitalícias tradicionais, que foi duramente atingido durante a crise pelos agressivos cortes nas taxas de juros aplicados pelos bancos centrais para apoiar suas respectivas economias, tornando muito difícil a comercialização deste tipo de produto, uma vez que a taxa de juros que pode ser garantida em novas apólices lançadas no mercado é reduzida. A situação de alta incerteza que fez com que lares e empresas passassem para posições de liquidez nas fases agudas da crise também parece ter sido superada, de modo que o apetite por produtos financeiros que

permitam se proteger da inflação e obter um retorno de suas economias está aumentando, o que favorece os produtos de seguro de vida nos quais o tomador do seguro assume o risco de investimento, cuja atratividade é aumentada pelo bom desempenho geral das principais bolsas de valores do mundo. Estes fatores, juntamente com o retorno ao crescimento econômico, estão impulsionando a recuperação do negócio da vida, que foi o que mais caiu durante a crise em praticamente todos os mercados e que, com as informações disponíveis até o momento, está mostrando sinais de uma rápida recuperação.

**A situação de alta incerteza, que originou o movimento de lares e empresas para posições de liquidez nas fases agudas da crise, parece ter sido superada**



# 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE

## 3.2.1 PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

CONCEITO	DEZEMBRO 2021	DEZEMBRO 2020	VAR.% 21/20
<b>RESULTADOS</b>			
Receitas	27.257,2	25.419,1	7,2%
Prêmios emitidos e aceitos totais	22.154,6	20.482,2	8,2%
• Não Vida	17.267,1	16.109,8	7,2%
• Vida	4.887,5	4.372,4	11,8%
Resultado líquido atribuído	765,2	526,5	45,3%
Índice de sinistralidade de Não Vida	68,2%	65,6%	2,6 p.p
Taxa de gastos - Não Vida	29,3%	29,1%	0,1 p.p
Taxa combinada de Não Vida	97,5%	94,8%	2,7 p.p
Lucro por ação (euros)	0,25	0,17	45,3%
<b>BALANÇO</b>			
Total de ativos	63.854,2	69.152,6	-7,7%
Ativos gerenciados	57.994,3	55.181,8	5,1%
Fundos próprios	8.463,6	8.536,0	-0,9%
Dívida	3.091,5	2.993,6	3,3%
ROE	9,0%	6,1%	2,9 p.p
<b>FUNCIONÁRIOS NO FECHAMENTO DO PERÍODO</b>			
Total	32.341	33.730	-4,1%
• Espanha	11.138	11.332	-1,7%
• Outros países	21.203	22.398	-5,3%
<b>AÇÃO MAPFRE</b>			
Capitalização de mercado	5.560,1	4.905,7	13,3%
Valor da ação (euros)	1,806	1,593	13,3%

CONCEITO	SETEMBRO 2021	DEZEMBRO 2020	VAR.% 20/19
<b>SOLVÊNCIA</b>			
Índice de solvência	193,8%	192,9%	0,9 p.p

Valores em milhões de euros

As receitas consolidadas do Grupo alcançaram 27.257,2 milhões de euros, com uma melhoria de 7,2 %.

Os prêmios de seguro direto e resseguro aceito, que representam a parte fundamental da nossa receita, subiram para 22.154,6 milhões de euros, com um aumento de 8,2 %. A maioria dos países apresentou um crescimento significativo tanto em moeda local quanto em euros. Além disso, contribuem especificamente para o crescimento de prêmios a emissão no México de uma apólice bienal no montante de 563 milhões de dólares (477,3 milhões de euros), a favorável evolução da emissão do negócio de resseguro e o bom desempenho comercial dos produtos de Vida Economia na Espanha.

Se as taxas de câmbio tivessem permanecido constantes, os prêmios teriam crescido 10,7 %, e se o efeito extraordinário da apólice bienal também fosse descontado, o crescimento teria sido de 8,3 %.

O lucro atribuível acumulado em dezembro de 2021 subiu para 765,2 milhões de euros, com um aumento de 45,3 %.

**765,2M€**  
LUCROS

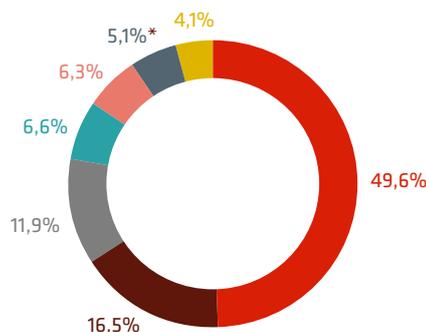
### ESTRUTURA DE CAPITAL

A estrutura de capital chegou a 12,758 bilhões de euros, dos quais 75,8 % correspondem ao patrimônio líquido.

O patrimônio líquido consolidado alcançou o número de 9.666,6 milhões de euros em sexta-feira, 31 de dezembro de 2021, perante 9.837,8 milhões de euros em 31 de dezembro de 2020. Em 31 de dezembro de 2021, a participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais no montante de 1.203,0 milhões de euros corresponde, principalmente, a entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancasseguros.

Os detalhes da carteira de investimento por tipo de ativos serão mostrados a seguir:

### CARTEIRA DE INVESTIMENTO



TIPO DE CARTEIRA

- Renda fixa governos
- Renda fixa corporativa
- Outros investimentos
- Renda variável
- Tesouraria
- Imóveis \*
- Fundos de investimentos

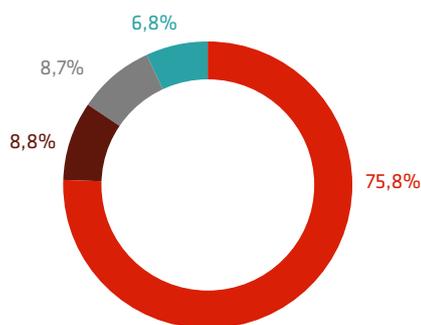
\*"Imóveis" inclui tanto investimentos imobiliários quanto imóveis de uso próprio

O detalhamento da carteira de renda fixa por área geográfica e tipo de ativo é a seguinte:

CONCEITO	GOVERNOS	DÍVIDA CORPORATIVA	TOTAL
Espanha	12.041,2	1.819,8	13.861,0
Restante da Europa	4.691,8	2.760,0	7.451,9
Estados Unidos	1.537,8	2.058,1	3.595,9
Brasil	2.169,6	1,6	2.171,2
América Latina - Outros	1.768,1	705,8	2.474,0
Outros países	670,5	272,0	942,5
<b>TOTAL</b>	<b>22.879,0</b>	<b>7.617,4</b>	<b>30.496,4</b>

Valores em milhões de euros.

### ESTRUTURA DE CAPITAL



TIPO DE CAPITAL

- Patrimônio Neto
- Dívida subordinada
- Obligações Sênior
- Obligações Sênior

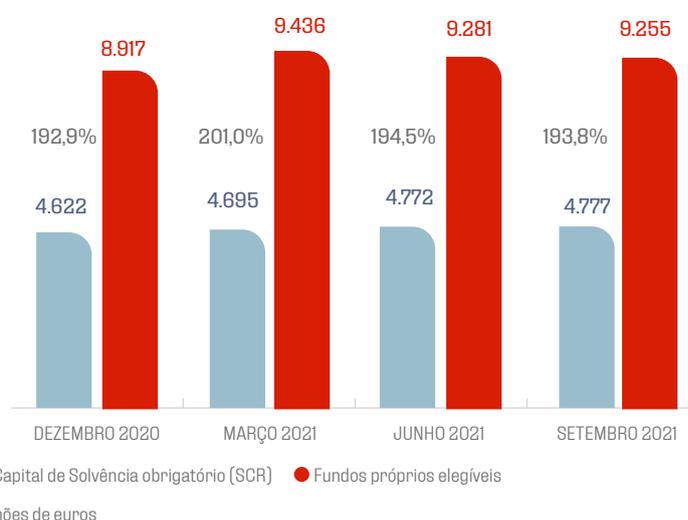
O patrimônio atribuído à empresa controladora consolidado por ação representava, em 31 de dezembro de 2021, 2,75 euros (2,77 euros em 31 de dezembro de 2020).

O Grupo tem um índice de alavancagem de 24,2 %, com aumento de 0,9 pontos percentuais com relação ao fechamento do exercício 2020.

### SOLVÊNCIA E NÍVEIS DE CAPITALIZAÇÃO

No fechamento de dezembro de 2020, o índice de Solvência II do Grupo MAPFRE ficou situado em 193,8 %, em setembro de 2021, em comparação com 192,9 %, no encerramento em dezembro de 2020, incluindo medidas transitórias. Excluindo os efeitos dessas medidas, esse índice seria de 181,0 %. Durante o mesmo período, os fundos próprios admissíveis chegaram a 9.255 milhões de euros, dos quais, 87,0 % são fundos de alta qualidade (Nível 1).

O índice mantém grande solidez e estabilidade, fundamentado em uma alta diversificação e em políticas estritas de investimento e gerenciamento de ativos e passivos, conforme demonstrado nas tabelas a seguir.



### A AÇÃO DA MAPFRE

#### DESEMPENHO/AÇÃO DA MAPFRE

RESULTADO DO EXERCÍCIO ATRIBUÍVEL À SOCIEDADE DOMINANTE	765,2
Lucro por ação (euros)	0,25

Valores em milhões de euros exceto Lucro por ação.



# 193,8%

TAXA DE SOLVÊNCIA II,

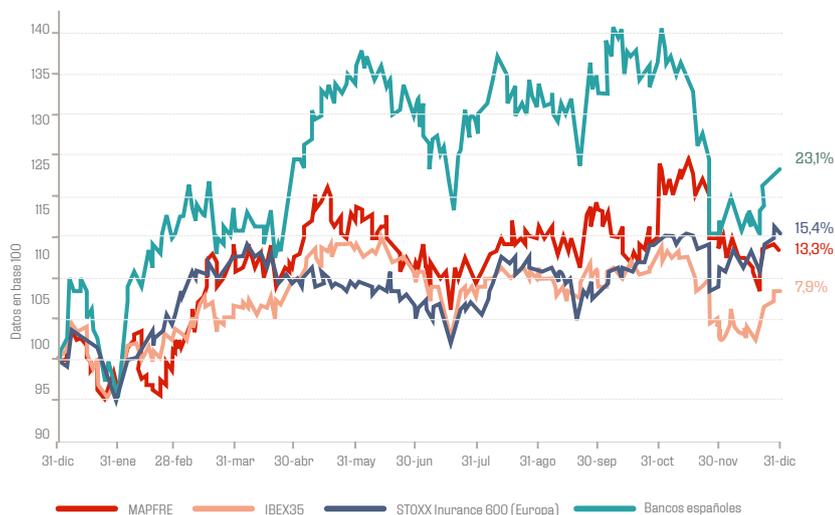
setembro de 2021

# 58,4%

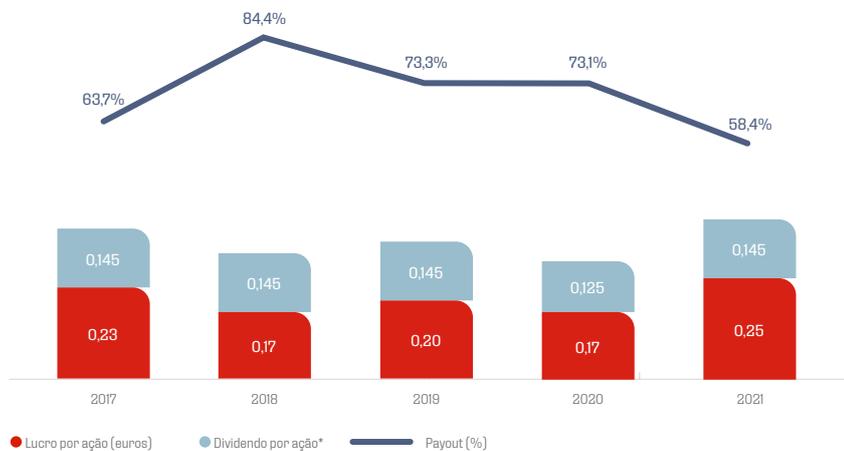
PAY-OUT

CONCEITO	31/12/2021
Total de ações em circulação	3.079.553.273
Capitalização (milhões de euros)	5.561,7
Valor da ação (euros)	1,806
Valor contábil por ação (euros)	2,748
Preço/valor contábil	65,7%
Dividendo por ação (12 meses - euros)	0,135
Valor nominal por ação (euros)	0,1

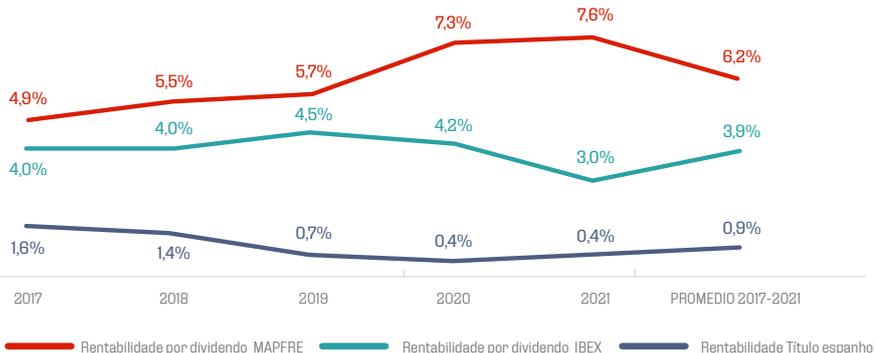
As informações da evolução da ação da MAPFRE em 2021 são detalhadas a seguir.



Fonte: Bloomberg e cálculos próprios.  
Bancos espanhóis: aqueles bancos que cotem e fazem parte do IBEX 35



\*Dividendos pagos com cargo ao exercício.



Fonte: Bloomberg e cálculos próprios.

### DIVIDENDO E PAY-OUT

No dia 30 de novembro, foi pago o dividendo a receber do exercício de 2021 por 0,0606 euro bruto por ação após a aplicação proporcional, às demais ações, do montante correspondente às ações em tesouraria.

O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2021 é de 0,085 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo ao exercício de 2021 subiu para 0,145 euros brutos por ação, o que representa um índice de pay-out de 58,4 %.

A MAPFRE conta com uma alta rentabilidade por dividendo: a média anual durante o período 2017-2021 da rentabilidade por dividendo da MAPFRE é de cerca de 230 pontos de base superior ao do seletivo espanhol, não caindo em nenhum ano do 4,9 % de rentabilidade.

No quadro abaixo é apresentada a evolução durante os últimos cinco anos da rentabilidade por dividendo da ação MAPFRE em comparação com a rentabilidade por dividendo do IBEX 35 e a rentabilidade meia anual do título espanhol a 10 anos.

### COBERTURA DE ANALISTAS: RESUMO DE RECOMENDAÇÕES

A partir dos relatórios dos analistas que cobrem as ações da MAPFRE, o preço-alvo médio da ação da MAPFRE se encontrou em 2,11 euros ao fechamento do exercício 2021. Em 31 de dezembro de 2020, o preço-alvo médio se situava em 1,89 euros.

A maioria dos analistas recomendam comprar (69 %), perante uma recomendação de manter de 6 % e de vender de 25 % dos analistas.

Neste sentido, a MAPFRE foi reconhecida pela segunda vez com o prêmio ao “Valor que mais melhorou sua recomendação” na 7ª edição dos Prêmios Valor a Fundo, do jornal *El Economista*.

A seguir, são detalhadas as qualificações creditícias outorgadas atualmente pelas principais agências de qualificação:

ENTIDADES COM ENDEREÇO NA ESPANHA	S&P	FITCH	A.M. BEST
MAPFRE S.A. - Emissor de dívida	A- (Estável)	A- (Estável)	
MAPFRE S.A. - Dívida sênior	A-	BBB+	-
MAPFRE S.A. - Dívida subordinada	BBB	BBB-	-

#### Solidez Financeira

MAPFRE RE	A+ (Estável)	-	A (Estável)
MAPFRE ESPAÑA	-	-	A (Estável)
MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (Estável)	-

ENTIDADES FORA DA ESPANHA	S&P	FITCH	A.M. BEST
---------------------------	-----	-------	-----------

#### Solidez Financeira

MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquia)	-	AA+ tur (Estável)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	-	AA col (Positiva)	-
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS (Rep. Dominicana)	-	AAA dom (Estável)	-
MAPFRE U.S.A. Group	-	-	A (Estável)
MAPFRE PRAICO (Porto Rico)	-	-	A (Estável)
MAPFRE MÉXICO	-	-	A (Estável)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (Estável)



# 22.154,6

milhões de €  
**PRÊMIOS**



# 97,5%

**TAXA COMBINADA**

## 3.2.2 INFORMAÇÕES DAS UNIDADES DE NEGÓCIO

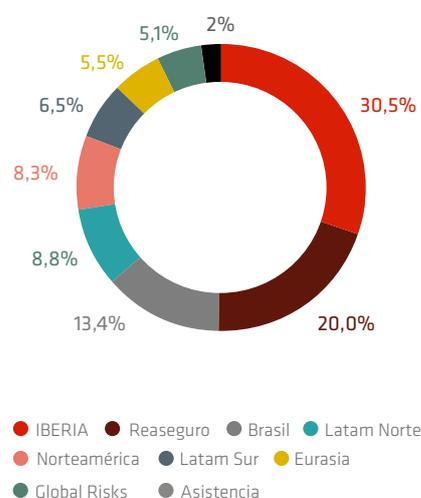
A seguir, são discriminados os prêmios, o resultado atribuível e a taxa combinada de não vida por unidades de negócio:

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.%	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
IBÉRIA	7.596,4	8,5%	540,7	19,3%	98,1%	92,0%
BRASIL	3.340,1	8,3%	74,3	-26,8%	87,7%	87,6%
LATAM NORTE	2.187,7	38,9%	26,8	-61,6%	95,9%	90,5%
LATAM SUL	1.617,8	11,5%	54,1	-7,5%	96,6%	93,9%
AMÉRICA DO NORTE	2.073,1	-1,2%	88,8	16,3%	98,9%	97,7%
EURÁSIA	1.360,8	-8,3%	0,9	-97,0%	109,0%	98,9%
<b>TOTAL SEGUROS</b>	<b>18.175,8</b>	<b>8,9%</b>	<b>785,6</b>	<b>-0,6%</b>	<b>97,4%</b>	<b>92,9%</b>
NEGÓCIO RESSEGURO	4.991,6	12,7%	117,8	0,0%	98,2%	101,2%
NEGÓCIO GLOBAL RISKS	1.283,0	2,2%	33,9	123,0%	83,1%	93,3%
ASSISTÊNCIA	486,4	-21,4%	0,6	102,9%	102,0%	98,4%
Holding, exclusões e outras	(2.782,3)	-10,7%	(172,9)	33,6%	-	-
<b>MAPFRE S.A.</b>	<b>22.154,6</b>	<b>8,2%</b>	<b>765,2</b>	<b>45,3%</b>	<b>97,5%</b>	<b>94,8%</b>

Valores em milhões de euros

### PRÊMIOS POR UNIDADE DE NEGÓCIO



### UNIDADE DE SEGUROS

#### IBÉRIA

IBÉRIA compreende as atividades da MAPFRE ESPAÑA e sua filial em Portugal e as atividades do negócio de vida gerenciadas pela MAPFRE VIDA e pelas suas filiais de seguros de banco. Representa 30,5 % do total dos prêmios do Grupo.

### INFORMAÇÕES POR PAÍSES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
<b>IBÉRIA</b>	<b>7.596,4</b>	<b>8,5%</b>	<b>540,7</b>	<b>19,3%</b>	<b>98,1%</b>	<b>92,0%</b>
ESPAÑA	7.466,0	8,8%	534,0	20,0%	98,1%	91,9%
PORTUGAL	130,4	-4,7%	6,6	-18,4%	98,0%	95,4%

Valores em milhões de euros.

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

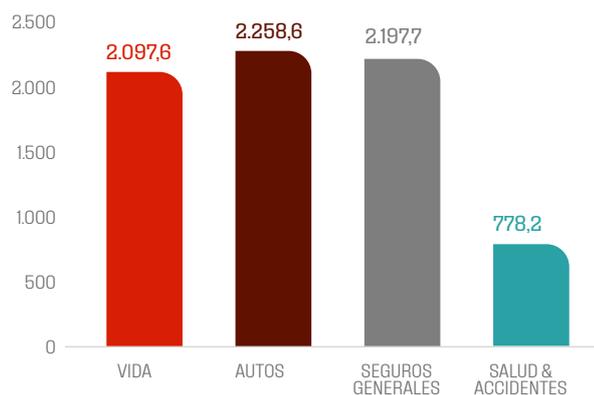
A Espanha é o principal mercado da MAPFRE por seu volume de negócio.

Em 2021, a MAPFRE ESPAÑA continua liderando o ranking dos seguros Não Vida e se mantém como empresa de referência de seguro na Espanha.

A IBERIA tem o apoio e a força da sua rede comercial, composta por 8.992 escritórios e 17.490 intermediários.

A MAPFRE mantém uma posição de destaque no mercado de seguro direto, sendo líder na maioria dos ramos em que opera.

### PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS



Valores em milhões de euros.

### BRASIL

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

O Brasil representa 13,4 % dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE em termos de contribuição ao negócio.

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
BRASIL	3.340,1	8,3%	74,3	-26,8%	87,7%	87,6%

Valores em milhões de euros.

### EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS RAMOS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20
VIDA	1.154,6	-4,5%	4,7	-85,0%
AUTOMÓVEIS	461,4	4,0%	(6,5)	-144,1%
SEGUROS GERAIS	1.723,2	20,3%	56,1	28,1%

Valores em milhões de euros.

O BRASIL APRESENTA  
**13,4%**  
DO TOTAL DOS PRÊMIOS DO GRUPO

### LATAM NORTE

Inclui as operações no México e a sub-região da América Central e República Dominicana, que abrange o Panamá, República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador e Nicarágua. Representa 8,8 % do volume total de prêmios do Grupo.

#### PRÊMIOS LATAM NORTE

**+38,9%**

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
<b>LATAM NORTE</b>	<b>2.187,7</b>	<b>38,9%</b>	<b>26,8</b>	<b>-61,6%</b>	<b>95,9%</b>	<b>90,5%</b>
MÉXICO	1.317,9	70,9%	17,3	-44,3%	93,4%	92,2%
REP. DOMINICANA	343,4	5,7%	9,5	-24,5%	98,5%	90,8%
PANAMÁ	223,7	5,4%	(4,1)	-139,0%	100,5%	89,2%
HONDURAS	79,3	9,0%	(6,7)	0,0%	102,7%	83,1%
GUATEMALA	80,7	3,6%	4,9	-14,4%	92,9%	84,9%

Valores em milhões de euros.

### LATAM SUL

Esta área regional envolve as atividades no Peru, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Paraguai e Equador. Representa 6,5 % do volume total de prêmios da MAPFRE.

#### PRÊMIOS LATAM SUL

**+11,5%**

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
<b>LATAM SUL</b>	<b>1.617,8</b>	<b>11,5%</b>	<b>54,1</b>	<b>-7,5%</b>	<b>96,6%</b>	<b>93,9%</b>
COLÔMBIA	364,7	24,5%	8,7	-10,7%	96,5%	96,8%
PERU	517,1	1,9%	20,9	-20,4%	90,8%	88,5%
ARGENTINA	183,8	30,5%	9,0	30,5%	109,0%	102,0%
CHILE	338,9	8,8%	7,0	72,1%	98,5%	98,7%
URUGUAI	94,2	3,0%	4,7	0,4%	95,1%	94,1%
PARAGUAI	62,7	4,6%	3,4	-52,7%	97,8%	88,0%

Valores em milhões de euros.

### AMÉRICA DO NORTE

Essa área regional tem sede em Webster, Massachusetts (EUA) e engloba as operações nos Estados Unidos e em Porto Rico. A América do Norte representa 8,3 % do total dos prêmios do Grupo.

Os Estados Unidos são o principal mercado, com uma posição relevante na parte nordeste, em especial Massachusetts, onde a MAPFRE é a principal seguradora de automóveis, lar e linhas comerciais.



RESULTADO AMÉRICA DO NORTE

**+16,3%**

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
<b>AMÉRICA DO NORTE</b>	<b>2.073,1</b>	<b>-1,2%</b>	<b>88,8</b>	<b>16,3%</b>	<b>98,9%</b>	<b>97,7%</b>
ESTADOS UNIDOS	1.738,0	-0,3%	72,6	-7,0%	100,4%	96,6%
PORTO RICO	335,1	-5,5%	16,1	988,8%	88,1%	104,6%

Valores em milhões de euros.

### EURÁSIA

Esta área regional inclui Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas.

Contribui com 5,5 % do total dos prêmios do Grupo.



EURÁSIA  
CONTRIBUI COM

**5,5%**

DO TOTAL  
DOS PRÊMIOS DO GRUPO

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20	DEZEMBRO DE 2021	DEZEMBRO DE 2020
<b>EURÁSIA</b>	<b>1.360,8</b>	<b>-8,3%</b>	<b>0,9</b>	<b>-97,0%</b>	<b>109,5%</b>	<b>98,9%</b>
TURQUIA	304,1	-6,5%	7,7	-52,2%	123,9%	103,1%
ITÁLIA	217,8	-44,4%	(26,6)	0,0%	121,2%	99,8%
ALEMANHA	372,8	3,2%	8,6	39,5%	97,2%	97,9%
MALTA	405,2	17,6%	4,6	-5,6%	91,8%	85,7%
FILIPINAS	24,9	-1,7%	0,3	93,7%	103,1%	101,7%
INDONÉSIA	36,0	3,9%	6,2	92,4%	88,6%	104,2%

Valores em milhões de euros.

## UNIDADE DE ASSISTÊNCIA

Essa é a unidade especializada em assistência em viagem e em estradas, e outros riscos especiais do Grupo. A MAPFRE ASISTENCIA representa 2 % do total dos prêmios do Grupo.

A cobertura oferecida engloba todas as necessidades de assistência dos viajantes, seus acompanhantes e bagagens, antes, durante e depois de cada viagem, em qualquer lugar do mundo.

## UNIDADES DE RESSEGURO E GLOBAL RISKS

A MAPFRE RE é uma resseguradora global e a resseguradora profissional do Grupo MAPFRE. Oferece serviços e capacidade de resseguro, proporcionando todos os tipos de soluções de resseguro de acordos e facultativos, em todos os ramos de Vida e Não Vida. Desenvolve a sua atividade em todo o mundo.

MAPFRE RE também engloba à Unidade de Global Risks, que é a especializada dentro do Grupo MAPFRE em elaborar programas globais de seguros de grandes multinacionais (por exemplo, apólices que cobrem riscos de aviação, nucleares, energéticos, responsabilidade civil, incêndios, engenharia e transporte).

Essa unidade de negócio representou 25,1 % do total de prêmios do Grupo no último exercício.

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20
<b>Prêmios emitidos e aceitos</b>	<b>6.274,6</b>	<b>10,3%</b>
• Não Vida	5.644,6	10,0%
• Vida	630,0	13,8%
<b>Resultado líquido atribuído</b>	<b>151,7</b>	<b>799,8%</b>

Valores em milhões de euros.

	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20
<b>Receitas operacionais</b>	<b>559,6</b>	<b>-21,1%</b>
• Prêmios emitidos e aceitos	486,4	-21,4%
• Outras receitas	73,1	-19,4%
<b>Resultado líquido atribuído</b>	<b>0,6</b>	<b>102,9%</b>

Valores em milhões de euros

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	DEZEMBRO DE 2021	Var.% 21/20
<b>Prêmios emitidos e aceitos</b>	<b>6.274,6</b>	<b>10,3%</b>
Negócio Resseguro	4.991,6	12,7%
Negócio Global Risks	1.283,0	2,2%
<b>Resultado líquido atribuído</b>	<b>151,7</b>	<b>799,8%</b>
Negócio Resseguro	117,8	0,0%
Negócio Global Risks	33,9	123,9%
<b>Taxa combinada</b>	<b>97,1%</b>	<b>-3,5 p.p.</b>
Negócio Resseguro	98,2%	-3,1 p.p.
Negócio Global Risks	83,1%	-10,1 p.p.
<b>Taxa de gastos</b>	<b>29,0%</b>	<b>-1,5 p.p.</b>
Negócio Resseguro	29,9%	-1,3 p.p.
Negócio Global Risks	17,3%	-5,2 p.p.
<b>Índice de sinistralidade</b>	<b>68,1%</b>	<b>-2,0 p.p.</b>
Negócio Resseguro	68,3%	-1,8 p.p.
Negócio Global Risks	65,8%	-5,0 p.p.

Valores em milhões de euros.



A UNIDADE DE ASSISTÊNCIA É ESPECIALIZADA EM ASSISTÊNCIA EM VIAGEM E ESTRADA, E EM OUTROS RISCOS ESPECIAIS DO GRUPO



OS PRÊMIOS DAS UNIDADES DE RESSEGURO E GLOBAL RISKS REPRESENTAM

**25,1%**  
DO TOTAL DO GRUPO

## 3.2.3 FATOS RELEVANTES OCORRIDOS DURANTE O EXERCÍCIO QUE TENHAM TIDO IMPACTO DE GRANDEZA ECONÔMICA

Entre os feitos relevantes do exercício de 2021, cabe destacar os seguintes:

### FATOS ECONÔMICOS RELEVANTES

#### CRISE DO CORONAVÍRUS (COVID-19)

A atuação da MAPFRE durante a crise da COVID-19 concentrou-se em duas grandes prioridades:

- Garantir a segurança sanitária de todos os colaboradores.
- Assegurar a continuidade das operações para poder manter o nível de serviço aos clientes.

Do ponto de vista da gestão da crise provocada pela pandemia, apesar do seu impacto e das restrições à mobilidade impostas em muitos países, o Grupo MAPFRE manteve a continuidade de suas operações e continuou prestando serviços a seus clientes em todos os locais em que tem presença,

cumprindo sempre tanto com o compromisso com os clientes como com o esta-belecido no regulamento vigente de aplicação em cada país, em cada momento.

No encerramento em dezembro, a percentagem do pessoal que desempenhava seu trabalho de forma presencial nos principais mercados em que a MAPFRE mantém operações, era o seguinte: Espanha, 95,9 % dos funcionários a bordo com rotações, os Estados Unidos 78,0 % dos funcionários a bordo, em horário normal de trabalho com flexibilidade de teletrabalho e o Brasil 100 % dos funcionários a bordo em um modelo de trabalho híbrido de mobilidade.

Durante o último trimestre do ano, houve uma melhoria progressiva na situação pandêmica da COVID-19, graças ao progresso no processo de vacinação. Isto nos permitiu permanecer mo-deradamente otimistas sobre a evolução da situação pandêmica, com mais países se aproximando gradualmente da normalidade, embora o surgimento de novas ondas de infecção e o aparecimento de novas variantes possam limitar o retorno à plena normalização da atividade econômica.

Em 30 de setembro de 2021, procedeu-se a uma atualização da taxa de solvência do grupo para 193,8 %, mantendo-se o limiar de tolerância fixado pelo Conselho de Administração com uma classificação inferior a 175 %. Esses dados refletem a grande solidez e resiliência do balanço da MAPFRE bem como sua capacidade de gestão contínua.

**Embora o impacto causado pela pandemia, a MAPFRE presta serviços a seus clientes em todos os lugares onde tem presença, sempre cumprindo com o compromisso com os clientes**

## PLANO DE LICENÇAS INCENTIVADAS NA ESPANHA

O Grupo colocou em funcionamento um plano de licenças voluntárias incentivadas dirigido a empregados de suas operações de seguro na Espanha.

O plano é de caráter voluntário e sua finalidade é melhorar a eficiência nos processos administrativos e de vendas, derivados de uma nova estrutura operacional, assim como adaptar os recursos aos novos avanços em digitalização.

A fim de cobrir os custos incorridos neste plano, o Grupo constituiu uma provisão no montante aproximado de 75 milhões de euros em 30 de junho. Além disso, no último trimestre do ano, o plano de saída voluntária foi ampliado em um montante adicional de 100 milhões de euros.

## PLANO DE REESTRUTURAÇÃO DE VERTI ITALIA

Durante o último trimestre do exercício financeiro de 2021, a Verti Italia implementou um plano de reestruturação baseado em uma extensa mudança organizacional. Este plano gira em torno de dois eixos fundamentais: a) digitalização e automatização dos processos da entidade, aproveitando os investimentos feitos em tecnologia, que impulsionarão o crescimento rentável, com o negócio digital-direto se tornando sua principal atividade, e b) ajuste da estrutura da organização ao novo tamanho da entidade, após a saída de alguns negócios não rentáveis.

Este plano está em seu estágio final de definição e poderia implicar uma redução significativa na estrutura de pessoal nas diversas áreas da entidade, o que seria realizado por meio da transferência de funcionários para prestadores de serviços, demissões incentivadas e outras medidas de rescisão da relação trabalhista. O custo líquido desta operação atinge 19,9 milhões de euros.

## RECOMPRA DE INSTRUMENTOS DE DÍVIDA DO GRUPO

Em 1 de dezembro, a MAPFRE informou que realizaria uma oferta de recompra em dinheiro dirigida a todos os possuidores das obrigações da emissão "EMISSÃO OBRIGAÇÕES SIMPLES

DE MAPFRE, S.A. 1 - 2016", cujo saldo vivo em circulação era de mil milhões de euros e com vencimento em 19 de maio de 2026.

O objetivo da oferta de recompra era administrar proativamente o perfil da dívida da MAPFRE, e fornecer liquidez aos detentores cujas obrigações sejam aceitas.

A oferta de recompra resultou na aquisição pela MAPFRE de 142,7 milhões de euros de obrigações e na sua amortização imediata, resultando no reconhecimento de uma despesa líquida de 9,6 milhões de euros para o Grupo.

## FATOS CORPORATIVOS RELEVANTES

### ALIENAÇÕES

#### Finalização do acordo com Bankia

Em 26 de março de 2021, executou-se a fusão por absorção de Bankia por Caixabank.

O Caixabank havia previamente notificado a MAPFRE de sua decisão de não rescindir seus acordos de distribuição exclusiva com outras entidades seguradoras, que eram incompatíveis com a manutenção dos acordos assinados entre a MAPFRE e a Bankia após a fusão.

Diante desta situação, a MAPFRE comunicou formalmente o exercício de seu direito de rescisão dos contratos, e o negócio foi avaliado por um especialista independente com o objetivo de determinar, de acordo com os termos do contrato, os valores a serem recebidos como conceito de preço por sua participação de 51 % em Bankia Vida e como indenização pela rescisão do contrato de distribuição de Não Vida.

Em 29 de dezembro, a MAPFRE e Caixabank formalizaram, com base nas avaliações do perito independente, a rescisão destes acordos nos seguintes termos:

- Compra e venda por Caixabank a MAPFRE de sua participação do 51 % em Bankia Vida por 323,7 milhões de euros, montante correspondente a 110 % do valor de mercado do negócio de Vida determinado pelo especialista independente.



**O GRUPO ELEVA SUA PARTICIPAÇÃO**  
na MAPFRE Peru Vida até

**99,87%**

- Resolução do contrato de agência para distribuição de seguros de não vida, com pagamento por Caixabank a MAPFRE de 247,1 milhões de euros, montante correspondente a 110 % do valor do negócio de não vida determinado pelo especialista independente.
- Submissão a arbitragem do direito da MAPFRE de perceber de Caixabank, nos termos contratuais previstos, 10 % adicional, equivalente a 52,0 milhões de euros.

Este acordo representou para a MAPFRE, em 2021, a cobrança de 570,8 milhões de euros e um resultado extraordinário de 167,1 milhões de euros, montantes que poderiam ser incrementados em 52 milhões de euros em caso de laudo favorável a seus interesses no procedimento arbitral.

#### **Venda Industrial RE**

Em 15 de dezembro de 2020, o Grupo recebeu uma oferta vinculante pela entidade Industrial RE, sociedade sem atividade relevante há vários exercícios. Esta transação foi materializada com a geração de mais-valia bruta para o Grupo MAPFRE de 3,5 milhões de euros.

#### **Venda Rastreator e Preminen**

Admiral Group Plc anunciou, em dezembro de 2020, a venda de Penguin Portals Group e o comparador Preminen a RVU. Penguin Portals Group tem o controle do comparador online Rastreator. O Grupo MAPFRE mantinha uma participação de 25 % em Rastreator e de 50 % em Preminen. As vendas geraram uma mais-valia bruta de 14,0 milhões de euros

#### **Venda de InsureandGo e fechamento da filial de seguros da MAPFRE ASISTENCIA no Reino Unido**

MAPFRE ASISTENCIA fechou em agosto a venda de InsureandGo no Reino Unido. Assim mesmo, finalizou o processo de consulta coletiva destinado ao fechamento da filial de seguros da MAPFRE ASISTENCIA no Reino Unido, que se executou no quarto trimestre. Ambas as operações geraram um resultado positivo líquido de impostos de 4,5 milhões de euros.

#### **AQUISIÇÕES**

##### **Compra de participações a Sócios Minoritários**

Durante o segundo trimestre do exercício, o Grupo MAPFRE adquiriu participações adicionais dos sócios minoritários nas sociedades MAPFRE Middlesea p.l.c, em Malta, e MAPFRE Atlas, do Equador, que representam 1,27 % e 7,66 % do capital social, respectivamente, no montante total de 2,5 milhões de euros.

Em 17 de setembro, o Grupo MAPFRE adquiriu 32,46 % adicional das ações da MAPFRE Peru Vida, pelo montante de 109,2 milhões de euros, que elevou sua participação nesta sociedade até 99,87 %.

##### **Ampliação da participação no capital de Abante**

Em 22 de janeiro de 2021, MAPFRE e Abante acordaram a toma por MAPFRE de uma participação adicional das ações de Abante, procedendo à assinatura e desembolso de um aumento de capital pelo montante de 27,4 milhões de euros no mês de junho. Com esta operação, a participação em Abante atinge 18,77 %.

## OUTROS FATOS CORPORATIVOS

### Co-investimento com Swiss Life

No segundo trimestre do exercício, o Grupo MAPFRE, através de MAPFRE Inmuebles, formalizou com Swiss Life um investimento imobiliário, participado em 50 % por ambas as entidades. A esse fim, MAPFRE Inmuebles contribuiu com 100 % de suas ações em uma entidade, que tem como principal ativo um imóvel situado em Madri. Gerou-se mais-valia bruta para o Grupo MAPFRE no montante de 33,6 milhões de euros.

### Acordo para criação de uma aliança nos Estados Unidos

MAPFRE USA e AAA Washington, clube filiado à AAA, a organização de serviços de emergência viária mais importante dos Estados Unidos, fecharam um acordo para formar uma companhia para assinar seguros de Automóveis e Lar em Washington e no norte de Idaho. A nova empresa será conhecida como Auto Club MAPFRE Insurance Company. Espera-se que inicie suas operações no quarto trimestre de 2022.

### Cancelamento projeto fusão serviços funerários

Seguindo a resolução emitida pela Comissão Nacional de Mercados e Concorrência sobre a aliança para o desenvolvimento conjunto do negócio de serviços funerários entre Albia e Funespaña, os órgãos de governança da MAPFRE decidiram em outubro manter a participação atual da Funespaña dentro do perímetro do Grupo e descontinuar o projeto de fusão com Albia. Como resultado, os ativos da Funespaña foram desclassificados da rubrica "Ativos mantidos para venda" por um montante de 168,5 milhões de euros.

**MAPFRE USA e AAA Washington, clube filiado à AAA, a organização de serviços de emergência viária mais importante dos Estados Unidos, fecharam um acordo para formar uma companhia de seguros que assinará seguros de Automóveis e Lar em Washington e no norte de Idaho**

### Transferência de MAPFRE ASISTENCIA USA

Em 5 de outubro, formalizou-se a compra por parte de MAPFRE USA de MAPFRE Asistencia USA. Esta transação não tem impactos econômicos no nível do Grupo MAPFRE e foi efetiva desde outubro de 2021.

# 3.3 Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio

## 3.3.1 GESTÃO DE RISCOS

A sustentabilidade no setor segurador é baseada na gestão adequada dos riscos enfrentados pela organização, que na MAPFRE é colocada em prática através da assunção e gestão responsável de riscos, levando em conta os riscos emergentes e de sustentabilidade.

Dada a natureza global do Grupo, é vital o gerenciamento adequado de riscos e a flexibilidade organizacional. A MAPFRE conta com processos de controle interno e um sistema eficaz de gerenciamento de riscos, em conformidade com as regulamentações locais e que promove ações de gerenciamento de riscos, identificação e avaliação de riscos, incluídos os emergentes e de sustentabilidade, assim como o treinamento e disseminação da cultura de riscos na organização. Esse sistema é baseado na gestão contínua e integrada de absolutamente todos os processos de negócio e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos.

As responsabilidades do Sistema de Gestão de Riscos da MAPFRE estão integradas na estrutura organizacional de acordo com o modelo de três linhas de defesa, que estabelece:

**a.** Uma primeira linha de defesa, conformado por funcionários, diretoria e áreas operacionais, de negócio e de suporte, responsáveis por manter o controle efetivo das atividades realizadas como parte inerente do trabalho cotidiano. São, portanto, aqueles que assumem os riscos e os responsáveis por desenhar e aplicar os mecanismos de controle necessários para a mitigação dos riscos associados

aos processos que realizam e por garantir que os riscos não ultrapassem os limites estabelecidos.

**b.** Uma segunda linha de defesa: integrada pelas funções-chave de gestão atuarial, de riscos e de conformidade e outras funções de seguros que garantem o funcionamento do Sistema de Gestão de Riscos.

**c.** Uma terceira linha de defesa: composta pela Auditoria Interna, que realiza a avaliação independente da adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Gestão de Riscos, comunicando eventuais deficiências às partes responsáveis por aplicar as medidas corretivas, incluindo os altos cargos executivos e os órgãos de governança, conforme o caso.

Para garantir a administração eficaz dos riscos, foi desenvolvida uma série de políticas de gestão 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.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. é o último responsável por garantir a eficácia do Sistema de Gestão de Riscos, de estabelecer o perfil de riscos e os limites de tolerância, bem como de aprovar as principais estratégias e políticas de gestão de riscos. Determina as políticas e estratégias gerais e, em particular, a política de identificação, gestão e controle de riscos, inclusive os fiscais, bem como a supervisão dos sistemas internos de informação e controle.

O Conselho de Administração tem comitês delegados que fazem parte dos órgãos de governança do Grupo. As funções desses comitês com relação ao Sistema de Gestão de Riscos são as seguintes:

- ▶ **Comitê de Riscos:** órgão delegado que apoia e assessora o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., desempenhando as seguintes funções:
  - Apoia e assessora a definição e a avaliação das políticas de gestão de riscos do Grupo e a determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos.
  - Auxilia no controle da aplicação da estratégia de riscos.
  - Estuda e avalia os métodos e as ferramentas de gestão de riscos, realizando o acompanhamento dos modelos aplicados em relação aos seus resultados e validação.
- ▶ **Comitê de Auditoria e Compliance:** supervisiona a eficácia do controle interno do Grupo, a auditoria interna e os sistemas de gestão de riscos.

Da mesma forma, há outros comitês com as seguintes competências com relação ao Sistema de Gestão de Riscos:

- ▶ **O Comitê de Segurança e Meio Ambiente:** zela para que os objetivos e as necessidades empresariais do Grupo sejam atingidos por meio da gestão correta dos riscos de segurança e de meio ambiente.
- ▶ **Comitê de Security:** revisa as principais exposições diante de contrapartes seguradoras e resseguradoras.

O Comitê de Riscos recebe trimestralmente a quantificação dos principais riscos enfrentados pelo Grupo, assim como a adequação dos limites de tolerância fixados.

As diretorias da segunda linha de defesa, em suas respectivas áreas de competência, elaboram e enviam aos órgãos de governança relatórios periódicos de acompanhamento dos riscos. Essas informações serão enviadas

pelo menos trimestralmente, exceto se o envio anual for suficiente devido à natureza dos riscos em questão. Em todos os casos, os órgãos de governança correspondentes devem ser informados imediatamente a respeito de qualquer risco que:

- a. Devido à sua evolução, ultrapasse os limites estabelecidos.
- b. Possa resultar em perdas iguais ou superiores aos limites de risco estabelecidos; ou
- c. Possa ameaçar o cumprimento das exigências de solvência ou a continuidade do funcionamento da sociedade.

## IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS

Com caráter anual, a Diretoria Corporativa de Riscos promove um exercício de identificação de riscos materiais em que participaram, em 2021, mais de 300 funcionários relevantes da organização na gestão dos riscos de 26 países diferentes e que, além de contribuir para uma adequada cultura de riscos, permite identificar os riscos percebidos pelos gestores e que podem afetar o andamento do Grupo tanto ao longo do plano de negócio como outros riscos, incluídos os emergentes, que se pudessem materializar além do plano de negócio.

A seguir, detalham-se os principais riscos materiais que pode enfrentar o Grupo ao longo do período contemplado no plano de negócio junto com as ações de mitigação:

### a. Risco cibernético

A fim de responder a um ambiente caracterizado pelo aumento das ameaças cibernéticas, o Grupo definiu e está implementando um novo Plano de Resiliência Cibernética, que articulará as ações de segurança cibernética da MAPFRE nos próximos anos. O plano inclui ações destinadas a aumentar as capacidades em termos de identificação, detecção, proteção, resposta e recuperação, garantindo segurança nos processos de transformação digital que estão sendo realizados na organização.

Além disso, no caso da materialização do risco cibernético, o Grupo tem proteção específica de seguros nesta área, visando reduzir o possível impacto econômico que possa surgir.

**b. Baixo rendimento dos investimentos**

Uma diminuição na rentabilidade dos investimentos afeta negativamente o resultado técnico do Grupo e pode reduzir o apetite por produtos seguradores de vida.

As medidas de gestão e mitigação vinculadas a este risco em um ambiente de baixas taxas de juros se centram em:

- Maior diversificação das carteiras de investimento, com a procura de investimentos alternativos como investimentos de infraestruturas ou imobiliárias, dentro dos limites aprovados pelo Grupo.
- Manutenção de uma gestão técnica adequada e de políticas rigorosas (assinatura, sinistralidade e controle de gastos) com margens suficientes para absorver a queda dos rendimentos financeiros.

**c. Situação da conjuntura macroeconômica**

O Grupo é mais afetado pela evolução macroeconômica nos países em que opera (crescimento/declínio da produção, inflação/deflação, níveis de taxas de juros, desemprego, etc.). O Grupo dispõe das seguintes medidas de gestão e mitigação para garantir que sua estratégia possa ser rapidamente adaptada à situação, conforme indicado pelos diversos indicadores macroeconômicos:

- Diversificação do negócio em todos os âmbitos (geográfico, ramos, produtos, canais, investimentos e clientes).
- Acompanhamento contínuo do comportamento da economia, dos mercados financeiros e do setor segurador através de indicadores periódicos que permitam antecipar a adoção de medidas e a análise de oportunidades.

**d. Quedas contínuas nas taxas de juros**

Para alcançar a rentabilidade garantida nos contratos de seguro vida em um ambiente de mercado de taxas de juros baixos, o Grupo adota as seguintes medidas:

- Revisão da estrutura de produtos de vida para incorporar alternativas de produtos de economia ou financeiros adequados ao ambiente de tipos.
- Análise periódica das técnicas de imunização financeira dos passivos e os níveis de casamento

das obrigações contra os investimentos que as apoiam.

- Acompanhamento das sensibilidades da posição de solvência ao movimento de taxas de juros.

**e. Desastres naturais ou provocadas pelo homem**

O aumento de desastres naturais como consequência da mudança climática expõe dificuldades para sua adequada modelagem, com efeito na definição de prêmios e tarifas das entidades (re) seguradoras. A presença da MAPFRE em países com alto risco de ocorrência de desastres (terremotos, furacões, etc.) requer um especial tratamento, assim como medidas de gestão e mitigação contínuas no tempo:

- Revisão permanente das condições técnicas de assinatura, a tarificação de riscos com exposição a fenômenos atmosféricos, assim como das proteções ou programa de resseguro.
- Controle das exposições catastróficas e acompanhamento de acumulações realizado pela MAPFRE RE, que assessora no tratamento destes riscos às entidades seguradoras do Grupo.

Para finalizar, entre os riscos emergentes com impacto potencial significativo a mais longo prazo (cinco anos) que poderiam afetar ao Grupo destacam-se:

**a. Produtos e serviços:** a contínua e rápida mudança de perfis, hábitos, tecnologias e serviços processados pelo consumidor motiva a necessidade de revisar e adequar com agilidade a configuração da oferta de produtos e serviços, pela necessidade de dispor de recursos que permitam a realização de uma análise de dados avançada.

**b. Regulação:** a hiper-regulação da indústria seguradora em que são introduzidos requisitos cada vez mais exigentes pelos órgãos de supervisão e com grande disparidade de critérios entre os padrões e critérios requeridos.

**c. Mudanças tecnológicas e disrupção de concorrentes digitais:** aparição de novos agentes ou operadores tecnológicos na indústria seguradora, que introduzem novos modelos de negócio segurador deslocando as empresas seguradoras do mercado.

**d. Crise financeira, política e social:** incremento da instabilidade política e social em regiões e países, juntamente com a prolongação dos efeitos da crise financeira e social derivadas das medidas adotadas pelos estados e mercados para paliar os efeitos da pandemia.

**e. Segurança cibernética:** este risco é considerado emergente na medida em que tem potencial de gerar impactos ainda não vistos pelo incremento de ciberataques com atividade cada vez mais sofisticada, que reduzem a capacidade de adequação das medidas de proteção e dos planos de continuidade de negócio.

Para mais informações sobre a tipologia de riscos da empresa, sua exposição e as técnicas de redução, consulte o relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes (SFCR) em seu site corporativo e [na nota 7 "Gestão de Riscos" e no capítulo Principais Riscos e Incertezas do Relatório Contas Anuais consolidadas e Relatório de Gestão Consolidado da MAPFRE 2021.](#)

### FORMAÇÃO EM RISCOS

Ao longo 2021, 16.526 pessoas receberam 34.064 horas de treinamento em gestão de riscos. 48 % do quadro de funcionários ativo, ao fechamento do exercício, completou alguma ação de formação relacionada com este âmbito no último ano.

A seguir, é detalhada a pormenorização por nível de responsabilidade:

Também os membros do Conselho recebem formação em gestão de riscos. Em 2021, 100 % dos conselheiros externos destinaram, em conjunto, 92 horas totais para treinamento em riscos normativos (riscos penais, lavagem de dinheiro e financeira), tecnológicos e operacionais e de reputação.

NÍVEL	PESSOAS ATIVAS FORMADAS
Diretoria	762
Chefes e Controles	1.890
Técnicos	9.254
Administrativos	3.717
<b>TOTAL</b>	<b>15.623</b>

### Análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) como riscos e oportunidades

A MAPFRE analisa permanentemente aqueles fatores que, caso se materializem, podem ter um impacto sobre o negócio (referente a investimento e assinatura), ou podem ter tal impacto. Nessa análise, levam-se em conta os fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), pois permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam a organização.

Do mesmo modo, como empresa seguradora global, a MAPFRE tem um importante papel na hora de ajudar à sociedade na identificação de oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio segurador e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam para a transição a uma economia baixa em carbono. [Para mais informação sobre produtos e serviços sustentáveis, ver Nota 6.](#)

A análise desses fatores ASG, e como eles podem afetar os negócios a curto, médio e longo prazo, determinará sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

Para mais informação sobre como os fatores ASG analisados podem afetar o negócio e como o Grupo está abordando estes temas, [consulte a nota 5.](#)

Os riscos ASG se integram de forma natural em nossos processos de negócio brindando soluções a longo prazo. A gestão de riscos e oportunidades ASG ajuda na tomada de decisões em áreas tão importantes como assinatura, investimento, inovação em produtos e serviços, essenciais para gerar confiança nos grupos de interesse.



**34.064**  
HORAS DE TREINAMENTO  
em gestão de riscos

## 3.3.2 SUSTENTABILIDADE NO NEGÓCIO

O modelo de negócio da MAPFRE e a sua estratégia são um exemplo da forma como a empresa enfrenta os desafios globais em sustentabilidade, gerencia os riscos e oportunidades ASG e inova no desenvolvimento de produtos e soluções seguradoras que beneficiem os clientes e a sociedade na qual opera.

Os riscos ASG se integram de forma natural em nossos processos de negócio brindando soluções a longo prazo. A gestão de riscos e oportunidades ASG ajuda na tomada de decisões em áreas tão importantes como assinatura, investimento, inovação em produtos e serviços, essenciais para gerar confiança nos grupos de interesse.

### 3.3.2.1 INTEGRAÇÃO DOS ASPECTOS ASG NOS PROCESSOS DE INVESTIMENTO DA MAPFRE

#### GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

Em relação aos processos de investimento, desde 2017 a MAPFRE está aderida aos **Princípios de Investimento Responsável** da Organização das Nações Unidas (PRI) e conta com um marco de atuação em investimento responsável, revisado e aprovado em março de 2021, que é determinado pelos mesmos. Acesso Marco de Investimento Responsável. (<https://www.mapfre.com/media/MARCO-DE-Inversi%C3%B3n-Responsable-de-MAPFRE-24-02-2020.pdf>).

Os PRI das Nações Unidas convivem com a obrigação assumida pela empresa como guardião da economia e dos investimentos dos clientes e da solidez de seu próprio balanço. Portanto, são aplicados critérios prudentes de investimento, buscando a criação de valor a longo prazo e incorporando fatores ESG, além das informações tradicionais. (Link acesso ao relatório sobre nossas atividades e progresso com respeito à aplicação dos PRI). [https://stpublic.blob.core.windows.net/pri-ra/2020/Investor/Public-TR/\(Merged\)\\_Public\\_Transparency\\_Report\\_MAPFRE,%20SA\\_2020.pdf](https://stpublic.blob.core.windows.net/pri-ra/2020/Investor/Public-TR/(Merged)_Public_Transparency_Report_MAPFRE,%20SA_2020.pdf)).

MAPFRE conta com uma Política de Investimentos aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., de aplicação em todas as entidades seguradoras e

resseguradoras, e com uma série de políticas que complementam este compromisso com o investimento sustentável:

- Política de Exercício dos Direitos de Voto
- Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade
- Política de Implicação
- Devida diligência PIAS (Declaração sobre as políticas de Devida Diligência em relação com as Principais Incidências Adversas)

A Área Corporativa de Investimentos garante que os princípios de investimento responsável estabelecidos sejam cumpridos na organização e por reportar-se anualmente ao comitê de Sustentabilidade. Assim mesmo, a MAPFRE AM possui um comitê de Riscos de Investimento, que analisa trimestralmente a composição das carteiras, sua avaliação ASG e as controvérsias que possam surgir, assim como a aplicação das causas de exclusão aprovadas pela MAPFRE.

Para o acompanhamento e gestão dos riscos ASG nos investimentos, a MAPFRE tem seu próprio marco de análise, que é revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas nessa área. A equipe de investimentos é responsável pela implementação das



**A MAPFRE desempenhará um papel importante na hora de ajudar a sociedade na identificação de oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio segurador e no oferecimento aos clientes de produtos e serviços que contribuam para a transição rumo a uma economia baixa em carbono**

metodologias incluídas no âmbito de atuação, procurando sempre as oportunidades e evitando os riscos.

Em relação às estratégias de ISR (Investimento Socialmente Responsável), a MAPFRE é a favor da aplicação prioritária da integração, embora não descarte o uso de outras estratégias, como a exclusão, *engagement*, *best-in-class* ou estratégias de *proxy-voting*. Assim mesmo, transfere a filosofia do investimento socialmente responsável para todo o balanço do Grupo.

O investimento imobiliário está completamente alinhado com estes princípios e o sistema de governança descrito previamente.

Adicionalmente, definiram-se estratégias específicas para garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos, no âmbito do Plano de Sustentabilidade e do Plano de Pegada Ambiental, este último desenvolve aspectos concretos do primeiro. Para mais informações consultar o [Capítulo 5 – Comprometidos com o Meio Ambiente-](#)

**COMPROMISSOS EM MATÉRIA AMBIENTAL EM INVESTIMENTO:**

Em 2021, o Grupo revisou os compromissos ambientais assumidos em matéria de investimento, que serão de aplicação a partir de 2022.

- Não investir em empresas com 20 % ou mais da receita proveniente de energia produzida com carvão.

- Não investir em empresas com planos de expansão de energia de mais de 300 (MW) à base de carvão.
- Não investir em empresas que obtenham 20 % ou mais da receita da extração e/ou produção anual de carvão térmico superior a 20 milhões de toneladas.
- Não investir em companhias de carvão, gás e petróleo que não estejam comprometidas com um plano de transição energética, que permita manter o aquecimento global em torno de 1,º C.

**MÉTRICAS E OBJETIVOS**

Aplicando os compromissos da Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade, no fechamento do exercício, 100 % da carteira de investimento gerenciada pela MAPFRE AM está analisada com parâmetros ASG, o que corresponde a um investimento de mais de 33.932 milhões de euros. Do total da carteira, mais do 87 % dos ativos estão qualificados com critérios ASG, dos quais 95 % têm uma qualificação elevada, acima do limiar mínimo exigível estabelecido pela entidade. Com respeito às ações relacionadas ao investimento imobiliário da MAPFRE, corresponde mencionar a iniciativa de certificação de edificação sustentável, que ampliou seu alcance. Durante este ano 2021, conseguiram-se certificar com selo LEED três edifícios singulares da carteira imobiliária, além de começar a gestão de certificação para outros três edifícios

relevantes. Esta iniciativa tem como objetivo, para o ano 2030, poder certificar pelo menos 50 % da superfície total dos edifícios singulares propriedade da MAPFRE.

Outra iniciativa relevante é o lançamento de um plano quinquenal de instalação de painéis solares fotovoltaicos em uma série de edifícios relevantes, para alcançar elevados níveis de autonomia energética, o que valoriza os investimentos imobiliários.

#### Medição da pegada de carbono da carteira de investimento

A MAPFRE apoia a transição para uma economia baixa em carbono e respeitosa do clima, em consonância com os objetivos climáticos de Paris. Por isso, a empresa deseja confirmar que suas atividades e as emissões associadas contribuam, no máximo, para um aumento global da temperatura de 1,5° C.

Como amostra deste compromisso, realizou-se a primeira medição do impacto climático em nossa carteira, de maneira a poder estabelecer objetivos de descarbonização e dirigir a tomada de decisões. A MAPFRE realizou o cálculo da pegada de carbono de sua carteira de investimento empregando uma metodologia própria e a metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), medindo as emissões da carteira de renda variável e dívida corporativa e renda fixa governamental.

De acordo com seu compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas, em 2021 a MAPFRE mediu mais uma vez o impacto das carteiras do balanço sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, utilizando a metodologia desenvolvida em 2019 com a Universidade de Siena. Prosseguem os trabalhos para ampliar a metodologia e integrá-la com o resto das ferramentas utilizadas no investimento da ESG.

#### PRODUTOS DE INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

A MAPFRE assumiu o compromisso de desenvolver uma linha de produtos denominados ISR que, além de serem rentáveis para o cliente, devem ter um impacto positivo na sociedade. Para isso, desenvolve uma metodologia de análise própria, com o apoio acadêmico de instituições de reconhecido prestígio, assim como com a experiência da gestora francesa La Financière Responsable, de cujo capital a MAPFRE faz parte.

MAPFRE Asset Management, a gestora de ativos da MAPFRE, conta com vários fundos específicos adaptados ao novo regulamento europeu sobre divulgação de finanças sustentáveis (SFDR, por suas siglas em inglês). Para mais informação, ver [Nota 6](#).



PEGADA DE CARBONO TOTAL EM TonCO2EQ

**4.266.833,45**  
TonCO2E

PEGADA DE CARBONO POR M€ INVERTIDO

**153,47**  
TonCO2E/MILHÃO €

Além disso, como amostra deste compromisso, a empresa dispõe de outros produtos de investimento sustentável, como o fundo de infraestruturas lançado com Abante ou os investimentos em energia renováveis juntamente com Iberdrola. Para mais informação sobre os produtos de investimento da MAPFRE, ver [Nota 6](#).

A MAPFRE demonstrou especial interesse na comunicação e informação dos fundos ISR aos clientes (atuais e potenciais) especialistas e à sociedade em geral, é realizada de maneira diferente, de acordo com os valores que esses fundos representam para a empresa, investimento responsável e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. Para isso, gera conteúdo de informação específico através de entrevistas, participação em jornadas e eventos, artigos de referência em meios especializados e vídeos de valor agregado na web corporativa da MAPFRE.

Além disso, desde 2019, a MAPFRE faz parte de Spainsif (plataforma de encontro de referência em matéria de investimento sustentável e responsável na Espanha), sendo também membro de sua diretoria executiva.

Para cumprir com o **REGLAMENTO (UE) 2020/852** do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar os investimentos sustentáveis e pelo qual é modificado o Regulamento (UE) 2019/2088, informa-se a seguir as atividades que contribuem para o cumprimento dos objetivos ambientais da União Europeia.

Relativo aos ativos do balanço:

CONCEITO	ELEGÍVEL	NÃO ELEGÍVEL	EXPOSIÇÃO SOBRE TOTAL DE ATIVOS (%)
Total de ativos	2,80%	23,10%	64,20%
Exposição a derivados		1,00%	0,50%
Exposição a companhias não sujeitas a NFRD <sup>(*)</sup>		0%	0%
Exposição a emissores de governos centrais, bancos centrais e supranacionais		55,84%	35,83%

O cálculo foi realizado com base na carteira administrada pelo centro de competência da Europa, que representa um valor superior a 80 % do total da carteira de investimento.  
 \* O índice de exposição sobre os ativos totais a empresas não obrigadas a publicar informação não financeira em conformidade com os artigos 19 bis ou 29 bis da Diretiva 2013/34/UE é inferior a 0,001 %, pelo que se considera pouco significativo e é informado 0 % de exposição.



Os dados utilizados na análise correspondem ao Ativo do Balanço Consolidado sob NIIF da MAPFRE S.A. em 31 de dezembro de 2021.

Atendendo à natureza das epígrafes que apresenta o Ativo Total do Balanço, a análise se centra na epígrafe “C. INVESTIMENTOS”, que reflete as carteiras de investimento derivadas da atividade seguradora e que são administradas da seguinte forma:

- Aquelas que estão em busca de uma estrita imunização das obrigações originadas pelos contratos de seguro e que minimizam o risco da taxa de juros por intermédio de uniões, empregando técnicas de imunização baseadas na união de fluxos ou de durações.
- As carteiras que cobrem apólices de Unit-Linked compostas por ativos cujo risco são assumidos pelos segurados.
- As carteiras administradas que procuram superar a rentabilidade comprometida e obter a maior rentabilidade para os segurados

dentro dos parâmetros de prudência, como as carteiras com participação nos lucros.

- As carteiras de livre gestão, nas quais é realizado um gerenciamento ativo, condicionado apenas pelas normas legais e pelas limitações internas do risco.

Como resultado da aplicação dos critérios acima, a análise dos investimentos do Grupo corresponde àquelas localizadas na União Europeia, e que são administradas pelo Centro de Competência da UE (situado em nossa sede central em Majadahonda, Madri e dependente da Área Corporativa de Investimentos do Grupo MAPFRE).

A soma destes dados inclui tanto carteiras próprias como produtos de terceiros: as carteiras do Grupo MAPFRE e carteira MAPFRE, carteiras da MAPFRE ASSET MANAGEMENT e fundos de investimento e pensões administrados pela MAPFRE ASSET MANAGEMENT. No caso de veículos de investimento, aplica-se para seu tratamento

## Os fatores sociais que se integram no processo de investimento se encontram alinhados com a atividade social do grupo: sua profundidade na integração da deficiência, sua atividade fundacional, voluntariado, etc.

a parte proporcional da participação e da elegibilidade dele, segundo as informações disponíveis.

Na obtenção dos dados foi empregado o sistema de reporting interno de dados da carteira| e a informação disponível em EU Taxonomy Compass ([https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index_en.htm)).

Para determinar que parte dos investimentos analisados corresponde a atividades elegíveis ou não elegíveis, realizou-se o cruzamento das informações dos investimentos na carteira da MAPFRE e seus códigos NACE com os códigos NACE de atividade econômica (na máxima granularidade possível, em alguns casos sendo possível unicamente determinar a divisão e não o grupo ou a classe do ativo) classificados para os dois objetivos ambientais requeridos pelo regulamento a partir de 1 de janeiro de 2022 (“Mitigação da Mudança Climática e “Adaptação da Mudança Climática”). Do cruzamento de ambas as listas, obteve-se uma classificação das atividades elegíveis e não elegíveis dentro da carteira da MAPFRE.

### **Estratégia e compromisso com os clientes:**

Em relação ao design de produtos de investimento, a estratégia comercial do grupo tem duas abordagens: por um lado, a criação de uma gama exclusiva de produtos sustentáveis (denominada “Responsável”), com a busca de questões mais específicas, como o investimento temático, o impacto social e ambiental ou a

combinação específica de preservação de capital e sustentabilidade.

Neste caso, procura-se criar um produto que combine uma necessidade de mercado com uma necessidade social ou ambiental. Contamos tanto com uma metodologia como com dados proprietários, o que nos permite procurar essa combinação. Assim, por exemplo, o Fundo Inclusión Responsable procura o impacto social no mundo da deficiência juntamente com o excesso de rentabilidade que proporcionam empresas que mostram um compromisso nesse sentido. Ou o Capital Responsável, que procura a preservação do capital mediante a volatilidade limitada juntamente com um investimento nas empresas que de forma mais coerente integram sua estratégia de sustentabilidade com sua estratégia geral.

Tal como é definido no âmbito de Investimento Responsável e na Política de Integração da MAPFRE AM, realiza-se a integração de critérios ambientais, sociais e de boa governança em todos os processos de investimento, tanto de carteiras próprias como de terceiros, levando em conta os critérios definidos pelo regulamento aplicável e as tendências de mercado.

Os fatores sociais que integramos no processo de investimento e, especialmente, nos produtos para terceiros (em que sempre coinvestimos) estão alinhados com a atividade social do grupo: sua profundidade na integração da deficiência, sua atividade fundacional, voluntariado, etc.

## 3.3.2.2 INTEGRAÇÃO DOS ASPECTOS ASG NOS PROCESSOS DE ASSINATURA DA MAPFRE

### GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

Em 2012, a MAPFRE aderiu aos **Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)** (<https://www.unepfi.org/psi/signatory-companies/>) promovidos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI), comprometendo-se a integrar em seus processos de tomada de decisões questões ambientais, sociais e de governança (ASG) nos processos de assinatura das operações de seguros do Grupo.

Este compromisso está definido na Política de Assinatura, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. e de aplicação em todas as entidades seguradoras e resseguradoras, e alinhada com a estratégia de negócio corporativa. A MAPFRE possui um Comitê de Negócios Globais, que se reúne mensalmente, e um Comitê de Políticas de Assinatura, que se reúne semestralmente, que, entre outras funções, é responsável pela correta aplicação desta política e analisa e propõe regras operacionais sobre questões ASG.

A MAPFRE analisa permanentemente aqueles fatores que, caso se materializem, podem ter um impacto sobre o negócio, ou podem ter tal impacto. Nessa análise, levam-se em conta os fatores ASG, pois permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam a organização. A análise desses fatores ASG, e como eles podem afetar os negócios

**A MAPFRE criou um modelo interno de avaliação ASG que quantifica o impacto ambiental, social e de governança das atividades realizadas por um grupo empresarial, levando em consideração o setor e os países em que opera**

a curto, médio e longo prazo, determinará sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

A empresa está trabalhando atualmente na adaptação do planejamento financeiro às mudanças climáticas, tanto com base em uma abordagem de risco quanto de uma oportunidade e conforme as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) pertencente à Financial Stability Board (FSB). Neste contexto, em 2021, publicou-se o trabalho realizado (<https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2021/01/PSI-TCFD-final-report.pdf>) pelo Grupo coordenado por UNEP-FI das Nações Unidas e do qual a MAPFRE faz parte, em que são analisados cenários que permitam desenvolver métricas e modelos financeiros para estimar de forma adequada as possíveis implicações da mudança climática no negócio.

### ASSINATURA DE GRANDES RISCOS

Para a assinatura de riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ASG que, com base em ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade desenvolvida por um grupo empresarial, levando em conta o setor e os países onde opera.

O modelo atribui um nível de risco reputacional ao grupo empresarial, que está ligado ao nível de autorização exigido para subscrever a operação, podendo ser exigido o parecer favorável do Comitê de Direção da Unidade de risco elevado e, se for caso disso, a autorização adicional do CEO. Nesse caso, se a operação for autorizada, com as medidas de mitigação correspondentes, a Direção Corporativa de Sustentabilidade é informada e pode solicitar um plano de medidas de mitigação desse risco.

## GESTÃO DE DESASTRES NATURAIS

A atuação diante dos desastres naturais exige uma previsão adequada desses eventos e uma avaliação correta das perdas que eles podem provocar, o que é essencial para a gestão da empresa de seguros. Disso depende o impacto econômico que a empresa terá que absorver e também a resposta que dará a seus clientes; essa gestão é inerente às operações da empresa.

A Unidade de Resseguro é encarregada de várias tarefas relacionadas ao controle de exposição e gerenciamento de riscos catastróficos do Grupo, além de fornecer cobertura adequada de resseguro a cada uma das entidades individualmente e ao Grupo como um todo.

O marco de gestão de riscos catastróficos da MAPFRE inclui várias funções:

- **Controle de acumulação:** o tratamento de todas as exposições catastróficas que as entidades têm e que podem ser afetadas por um desastre natural. Neste capítulo, implantou-se a nível corporativo durante 2021 a ferramenta ExpoCat para o reporte e georreferenciação das exposições catastróficas das entidades MAPFRE, incluindo também sua representação cartográfica com diferentes painéis de controle para melhorar a administração e agilizar a gestão destas informações. Os dados codificados incluem características das exposições que podem torná-las mais resilientes ao impacto de riscos catastróficos, como o ano e tipo de construção ou altura, entre outras.
- **Modelização de riscos catastróficos:** conhecendo todas as informações das exposições, estimando cenários de perda probabilística para calcular o possível impacto financeiro de desastres naturais. A mudança climática pode ser um fator incremental do risco catastrófico dependendo do tipo de cenário e do horizonte temporário, tentando a incorporação nestas estimativas na medida em que os modelos preditivos utilizados permitam incluir essa variável. Também, a ferramenta ExpoCat permitirá as entidades formular cenários deterministas de perdas com mapas precisos em caso de ocorrência de um

evento catastrófico, identificando exposições potencialmente afetadas e permitindo uma tomada de decisões mais ágil.

- **Desenho das proteções** de resseguro apropriadas para cobrir os riscos que não se desejam reter e que garantam que a ocorrência de eventos catastróficos não comprometa a solvência ou liquidez do Grupo.
- **Monitorar e administrar** o risco de crédito em que está incorrendo por meio de colocações de resseguro, bem como o risco de liquidez ao qual pode estar exposto.

## A atuação diante dos desastres naturais exige uma previsão adequada desses eventos e uma avaliação correta das perdas que eles podem provocar, o que é essencial para a gestão da empresa de seguros

- **Planos de Continuidade:** caso haja a materialização de um evento catastrófico, a capacidade de continuar atendendo a seus clientes se torna um aspecto crítico. É por isso que são desenvolvidos, implantados, testados, atualizados e certificados planos de continuidade de negócio, destinados a garantir, além da segurança pessoal de funcionários e colaboradores, a resiliência operacional das entidades; cumprindo suas obrigações com os clientes e resto dos grupos de interesse.

Para realizar estas ações, a MAPFRE dispõe de capacidades específicas que permitem uma resposta coerente e adequada às necessidades em cada momento e lugar. A ativação dos planos permite que cada entidade restaure suas operações em um período de tempo que não comprometa sua continuidade e que permita prestar os serviços requeridos por seus clientes, proporcionando-lhes resiliência.

Para conhecer o impacto econômico causado por desastres naturais, confira o Relatório de Gestão Consolidado 2021.

## A companhia reforçou e modificou seus compromissos ambientais para avançar em sua atuação em favor da transição para uma economia baixa em carbono, acompanhando os clientes em seus processos de descarbonização e transição energética

### COMPROMISSOS EM MATÉRIA AMBIENTAL EM ASSINATURA:

Em 2021, a empresa reforçou e modificou seus compromissos ambientais, avançando em sua atuação em favor da transição para uma economia baixa em carbono, acompanhando os clientes em seus processos de descarbonização e transição energética. Esses compromissos serão aplicáveis em todas as entidades do Grupo desde 2022 e o comitê de assinatura realizará o acompanhamento de seu cumprimento.

#### Carvão - Seguro de projetos:

- Não assegurará a construção de novas usinas de geração de energia movidas a carvão ou a exploração de novas minas.
- Não assegurará a construção de novas infraestruturas que sirvam exclusivamente a construção e/ou exploração de minas de carvão térmico ou de centrais térmicas a carvão.

Exceções podem ser estabelecidas caso a caso, as quais serão avaliadas levando em consideração os sistemas internos de análise ASG da empresa. Além disso, critérios como o estado de desenvolvimento do país, de acordo com a classificação da ONU, a dependência do país em carvão ou a consideração de alternativas renováveis ou de baixo carbono serão incluídos na avaliação.

#### Carvão - Seguro de empresas:

- Não oferecerá seguros para empresas com 20 % ou mais da receita proveniente de energia produzida a partir de carvão térmico.
- Não oferecerá seguros a empresas com planos de expansão de energia de Mais de 300 (MW) à base de carvão térmico.

- Não oferecerá seguros para novas empresas mineradoras que obtenham 20 % ou mais da receita da extração e/ou produção anual de carvão superior a 20 milhões de toneladas.

#### Descarbonização da carteira de seguros:

Em 2030, a MAPFRE deixará de ter em carteira programas de seguros relacionados com centrais de produção de eletricidade a partir do carvão ou da exploração de minas de carvão em OCDE, de empresas que não tenham assumido compromissos com a transição energética e a descarbonização. A partir de 2040, esse compromisso também será aplicado no resto do mundo, nos países onde a MAPFRE opera.

#### Petróleo e Gás:

- Arenas de alcatrão: A MAPFRE não garantirá qualquer novo projeto relacionado à extração ou transporte de areias de alcatrão. A MAPFRE, ao fechamento de 2021, não tem em sua carteira nenhuma apólice de seguro para a extração ou transporte de areias de alcatrão.
- Projetos no Ártico (*offshore/onshore*): A MAPFRE não garantirá novos projetos *offshore/onshore* individuais desenvolvidos no Ártico<sup>3</sup>, para extração de gás ou petróleo e seu transporte.
- A MAPFRE não oferecerá seguros a companhias de carvão, gás e petróleo que não se comprometam com um plano de transição energética que permita manter o aquecimento global em torno de 1,5° C.
- Proteção de países emergentes: contribuirá para a redução da brecha de proteção, incrementando nosso apoio via resseguro de desastres naturais ao setor segurador em países em desenvolvimento, e procurando oportunidades de colaboração em iniciativas público-privadas.

Em relação com os compromissos assumidos no período 2019-2021, a MAPFRE não aprovou nenhuma exceção em matéria de carvão.

## MÉTRICAS E OBJETIVOS

De acordo com o modelo estabelecido, ao fechamento de 2021, 94 % da carteira de assinatura de riscos globais foi analisada com critérios ambientais, sociais e de boa governança (ASG).

(3) Na definição do Ártico são consideradas todas as áreas ao norte do círculo Ártico, entre elas o refúgio Ártico.

## PRODUTOS E SERVIÇOS DE ASSINATURA SUSTENTÁVEIS

A inovação sustentável é uma importante oportunidade de negócio. Por isso, MAPFRE continua trabalhando no design de soluções sustentáveis, analisando as opções do mercado e avançando para os novos modelos de negócio e soluções que surgem das mudanças digitais e tecnológicas, com o fim último de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes atuais e futuros, e contribuir para criar uma sociedade mais sustentável.

A experiência da MAPFRE como seguradora permite gerenciar riscos e desenvolver soluções para um futuro sustentável, acrescentando valor através do diálogo com os grupos de interesse e compartilhando sua experiência para melhorar a consciência geral sobre o risco e a mitigação no setor.

- **Productos e serviços sociais:** são aqueles produtos seguradores ou serviços dirigidos a cobrir de maneira específica as necessidades básicas da população, produtos ou serviços relacionados com a proteção da vida, a saúde e a educação em comunidades desfavorecidas e/ou grupos de baixa renda (salários-mínimos ou menos), assim como aspectos relacionados com a proteção dos direitos humanos, não discriminação, inclusão e diversidade.
- **Productos e serviços ambientais:** são aqueles produtos seguradores ou serviços dirigidos a adaptar e/ou mitigar de maneira específica um risco ou oportunidade ambiental e/ou relacionado com a mudança climática.
- **Seguros para riscos tecnológicos:** são aqueles produtos dirigidos a proteger os negócios de uma das principais vulnerabilidades atuais: os ciberataques.

Para mais informação sobre os produtos de assinatura da MAPFRE, ver Nota 6.

Para cumprir com o **REGULAMENTO (UE) 2020/852** do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar os investimentos sustentáveis e pelo qual é modificado o Regulamento (UE) 2019/2088,

informam-se a seguir as atividades que contribuem para o cumprimento dos objetivos ambientais da União Europeia.

Relativo aos prêmios de seguro não vida e resseguro:

Exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas elegíveis pela Taxonomia	43,51%
Exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas não elegíveis pela Taxonomia	56,49%

Os dados utilizados correspondem à Conta de Resultados Consolidada sob NIIF da MAPFRE S.A. em 31 de dezembro de 2021.

Os ramos considerados segundo Regulamento Delegado 2021/2139 pelo qual é completado o Regulamento (UE) 2020/852 de 18 de junho de 2020 (Regulamento de Taxonomia) sobre os critérios técnicos de seleção para identificar quais atividades estão adaptadas aos objetivos climáticos segundo a taxonomia são:

### › Seguros de não Vida:

- seguro de gastos médicos;
- seguro de proteção de renda;
- seguro de acidentes de trabalho;
- seguro de responsabilidade civil de automóveis;
- outro seguro de automóveis;
- seguro marítimo, de aviação e transporte;
- seguro contra incêndio e outros danos materiais;
- seguro de assistência

### › Resseguro

O volume destes ramos (definidos pela taxonomia como elegíveis) supõe 94 % do volume de prêmios não vida da MAPFRE a nível Global.

O Grupo MAPFRE estabeleceu a informação, por considerar-se materiais neste âmbito, os dados correspondentes àquelas entidades que



representam 90,4 % dos resultados e mais de 70 % dos prêmios, segundo a estimativa realizada com dados em 30 de novembro de 2021.

Para o cálculo da percentagem de exposição dos prêmios de seguros de não vida em atividades econômicas elegíveis e não elegíveis pela taxonomia, empregou-se o volume de prêmios emitidos de seguro não vida e os prêmios brutos aceitos não vida do negócio de resseguro Não Grupo de MAPFRE RE (provenientes de cedentes alheias ao Grupo MAPFRE) sobre o volume total de prêmios de seguros de não vida e resseguros do alcance definido como material para o exercício 2021.

Para isso, realizou-se a identificação em contrato de cobertura da consideração de riscos de mudança climática segundo detalhe no apêndice A do anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139, considerando inclusão explícita na cobertura de pelo

menos um dos riscos de mudança climática identificados considerados crônicos ou agudos relacionados com a temperatura, o vento, a água ou a massa sólida.

No cálculo das informações reportadas, empregou-se a informação obtida dos sistemas de gestão de informação contábil do Grupo.

Ao alinhar a informação com os dados de contabilidade, delimitaram-se ao nível de linha de negócio. Por exemplo, nos ramos de empresas, não existe uma informação isolada das coberturas específicas que mitigue as consequências dos eventos climáticos. Em muitos dos casos, a definição da cobertura é com base em todo risco accidental, em cujo caso foi inferido o valor estimado da sinistralidade proporcionada para determinar os prêmios comunicados. No caso dos prêmios de resseguro, os prêmios provenientes de tratados de resseguro são números que se originam nas apólices

originalmente emitidas pelas seguradoras, mas que são cedidas ao resseguro de maneira agregada, sem detalhe da apólice nem de atividade/cobertura individual. As provenientes de resseguro facultativo foram processadas com mais detalhe, por conhecer a classe de risco de cada apólice reasssegurada.

Além disso, realizaram-se certas hipóteses ou estimativas devido a que, hoje em dia, nossos sistemas de informação não são tão granulares como as exigências do regulamento.

No caso de resseguro, em função do ramo de cada negócio, assumiu-se a cobertura ou não dos riscos climáticos indicados. A prática habitual de seguros permite assumir com alto grau de certeza se os riscos climáticos descritos são objeto ou não de cobertura por cada um dos ramos não vida.

#### **Estratégia e compromisso com os clientes:**

Como companhia de seguros e resseguradora global, a MAPFRE desempenha um importante papel na hora de ajudar a sociedade no processo de adaptação e mitigação da mudança climática, identificando riscos e oportunidades para o desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis. Para a definição da estratégia e dos processos de assinatura do Grupo, são considerados os critérios definidos pelo regulamento aplicável, as tendências de mercado e os aspectos relevantes para os diferentes grupos de interesse, apostando pela constante inovação no design de produtos e serviços, que incorporem critérios ambientais, sociais e de boa governança.

Como resseguradora, a empresa não tem acesso ao cliente final para decidir comercializar produtos de seguros, mas as

**Na definição da estratégia e dos processos de assinatura do Grupo, consideram-se os critérios definidos pelo regulamento aplicável, as tendências de mercado e os aspectos relevantes para os diferentes grupos de interesse, com o compromisso pela inovação contínua no design de produtos e serviços que incorporem critérios ambientais, sociais e de boa governança**

coberturas de resseguro de fato apoiam as seguradoras para que estas tenham suficiente respaldo financeiro (em caso necessário) e possam comercializar produtos sustentáveis. O resseguro assume um elevado risco climático pela acumulação de cessões na totalidade de carteiras reassseguradas e é um componente essencial na mitigação deste risco a nível global.

4

# Comprometidos com os grupos de interesse





## 4.1 A MAPFRE e a COVID-19

No exercício 2021, a MAPFRE deu plena continuidade à estratégia desenvolvida desde o início da pandemia. Isto significou agir com um triplo objetivo:

- Proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes
- Proteger a empresa, sua solvência e adotar decisões para delimitar o impacto econômico da pandemia e propiciar uma recuperação rápida da companhia na saída da crise
- Proteger e ajudar a sociedade em todos os países onde a MAPFRE tem atividade.

Em relação com os funcionários, a empresa aplicou o Plano de Normalidade Transitória, que aplica a todos os países onde está presente, mas permite uma adaptação ao regulamento local e à desigual evolução da pandemia tanto no tempo como entre países. Este modelo híbrido global permite adaptar com flexibilidade as condições de trabalho a cada situação, alternando modelos de trabalho presencial com trabalho remoto,

**O modelo híbrido permite adaptar com flexibilidade as condições de trabalho para cada situação, alternando modelos presenciais com trabalho remoto, e gerenciar os espaços MAPFRE com pleno cumprimento dos regulamentos de prevenção**

e preparar os espaços MAPFRE com pleno cumprimento dos regulamentos de prevenção, porque também permite reduzir a ocupação dos edifícios mediante sistemas de rotação.

Assim mesmo, a empresa intensificou todos os protocolos de segurança e prevenção, realizando sucessivas crivações a seus funcionários, especialmente perante condições de maior risco de contágio, como após um período de férias.

Também, para contribuir à percepção de segurança por parte das pessoas que acedem a suas instalações, a MAPFRE manteve a certificação com AENOR dos protocolos contra a COVID-19 aplicados em suas localizações na Espanha e Portugal, e a estendeu também às entidades situadas na Venezuela, Chile, Colômbia, Peru, Equador e Uruguai.

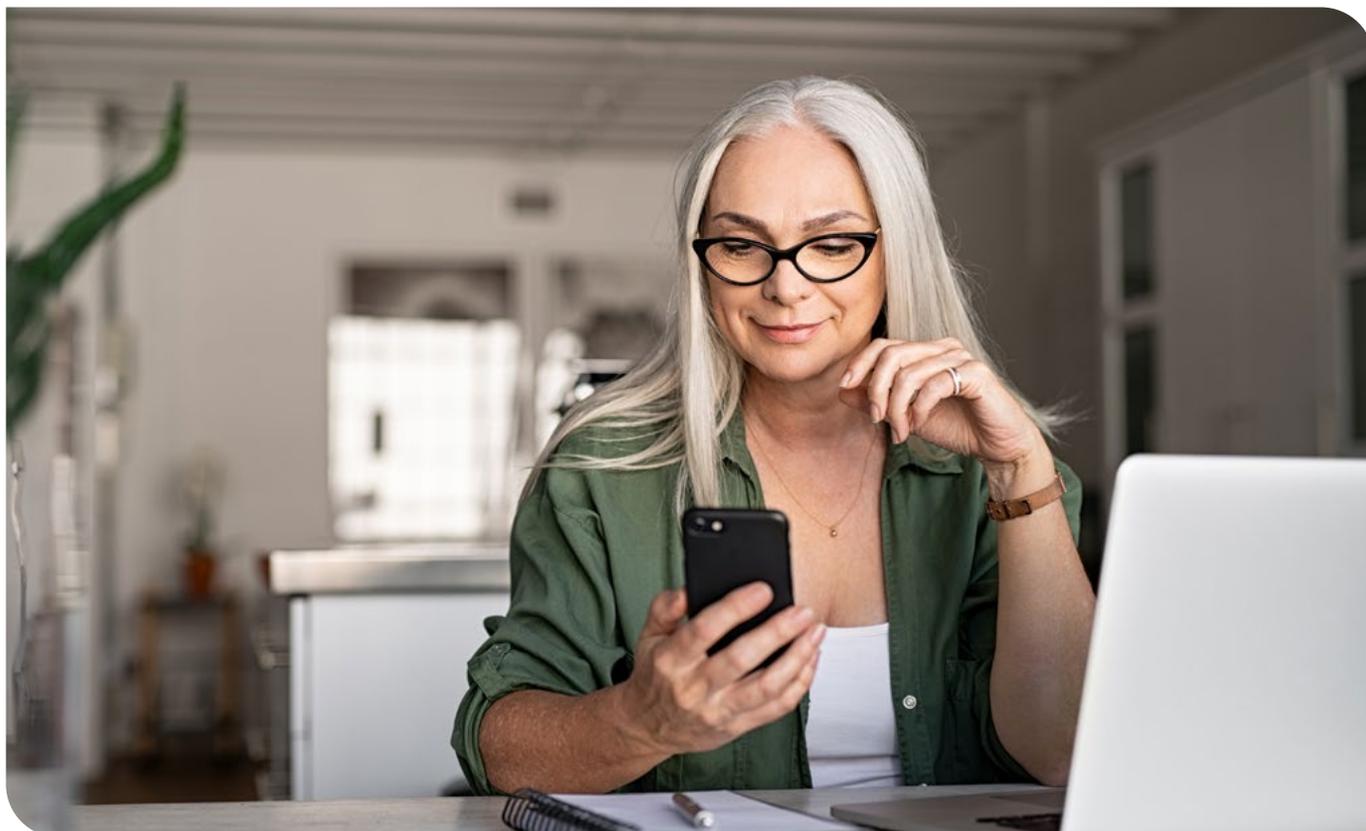
Com colaboradores e clientes, além de dar continuidade às medidas de apoio ao emprego e flexibilidade adotados já em 2020, a MAPFRE aplica rigorosos protocolos para prevenir os contágios nas instalações e/ou prestação de serviços da companhia. Adicionalmente, os clientes foram beneficiados em suas renovações pela redução da sinistralidade sucedida durante os confinamentos de 2020 nos diferentes mercados.

**Os resultados do exercício demonstram o acerto de mais um ano do modelo adaptado em 2020, que permite avançar com solidez e rentabilidade apesar do contexto de pandemia e paralisação econômica nos diferentes países**

Em termos de negócios, os resultados do exercício demonstram mais uma vez o sucesso do modelo adaptado em 2020, o que nos permite avançar com solidez e rentabilidade, apesar do ambiente pandêmico e da paralisação econômica nos diferentes países.

Finalmente, em relação à sociedade, além de mais uma vez implantar o Programa de Voluntariado Empresarial, sempre que as condições do vírus permitiram, entre outras ações, a MAPFRE continuou a oferecer atendimento gratuito a clientes e não clientes através da plataforma digital de saúde Savia, para consultas de saúde relacionadas com a

pandemia. Mais de 50.000 pessoas foram beneficiadas e este ano Savia aumentou sua oferta oferecendo aos cidadãos diferentes soluções para aliviar os efeitos colaterais do vírus, tais como testes genéticos pós-COVID, telemedicina psicológica ou, através da inteligência artificial, medição da saturação de oxigênio via *smartphone*.



## 4.2 Protegendo o cliente

O cliente é o foco de todas as ações da MAPFRE e a experiência do cliente é o pilar básico que marca a transformação de todos os processos de negócio.



**31,6**  
MILHÕES DE CLIENTES

### PRINCIPAIS DADOS DE CLIENTES E INTERMEDIÁRIOS

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DISPONÍVEIS DE CLIENTES PARTICULARES E EMPRESAS

CLIENTES	2021
PARTICULARES	30.314.166
EMPRESAS	1.357.860
<b>Total</b>	<b>31.672.026</b>

Em 2021, a MAPFRE continua consolidando sua evolução como empresa focada no cliente, respondendo às suas necessidades e sempre se esforçando para superar suas expectativas. A situação atual, ainda condicionada pela pandemia, teve um impacto na forma como os clientes se relacionam com as empresas e no que elas exigem delas. MAPFRE foi capaz de se adaptar à situação e acompanhar o cliente nesta nova realidade.

A retenção e lealdade dos clientes tem sido uma prioridade para o negócio, e planos de retenção têm sido implementados na maioria dos países em que opera. Nestes planos, incluíram-se ações como: benefícios econômicos, melhorias nos processos de atendimento ao cliente, comunicações mais claras ou extensão de cobertura, todas com o objetivo de mostrar aos clientes que a MAPFRE é sua seguradora de confiança.

Outro tema muito importante tem sido a melhoria na qualidade das informações dos clientes. Durante 2021, foi criada uma linha de trabalho específica em todos os países do Grupo, focada na identificação unívoca e na obtenção de detalhes de contato com o cliente. O plano consolida mais de 150 ações corretivas, tanto proativas quanto reativas. As medidas são de diferentes tipos, dependendo da casuística a ser tratada, destacando-se a aplicação de regras comerciais, controles tecnológicos, ações em redes externas e o enriquecimento com dados externos.

Cientes de que nem todos os clientes são iguais, a MAPFRE, em seu desejo de



**4.942**  
ESCRITÓRIOS MAPFRE

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DE ESCRITÓRIOS E INTERMEDIÁRIOS

ESCRITÓRIOS	NÚMERO
DIRETAS	652
DELEGADAS	4.290
BANCASSEGUROS	10.412
<b>Total</b>	<b>15.354</b>



**77.754**  
INTERMEDIÁRIOS

INTERMEDIÁRIOS	NÚMERO
IBÉRIA	17.490
BRASIL	19.650
LATAM NORTE	11.573
LATAM SUL	17.754
AMÉRICA DO NORTE	7.006
EURÁSIA	4.281
<b>Total</b>	<b>77.754</b>



**A MAPFRE, em seu empenho por acompanhar o cliente ao longo de toda sua vida, trabalha para adaptar a proposta de valor de forma personalizada a cada perfil**

acompanhar os clientes ao longo de suas vidas, continua trabalhando na adaptação da proposta de valor de forma personalizada para cada perfil, considerando a experiência que eles percebem e suas sugestões de melhoria como um aspecto chave. Neste sentido, a medição NPS® continua fundamental para o Grupo, pois nos permite evoluir ao considerar a satisfação do cliente como o foco principal de nossas decisões.

**NOSSOS PRODUTOS**

A MAPFRE tem um amplo portfólio de produtos e serviços para cobrir cada uma das necessidades dos clientes individuais e corporativos nos países onde operamos. Cada um dos produtos tem sua adaptação ao mercado e legislação onde é distribuído, portanto existem variantes do mesmo produto ou serviço de seguro, dependendo das características locais.

**SEGUROS PARA CLIENTES PARTICULARES**

**Seguros de automóveis**

Estes seguros oferecem diferentes tipos de cobertura, desde a responsabilidade civil até uma apólice de cobertura completa, que cobre os danos do próprio veículo. A oferta abrange todos os tipos de veículos, desde o automóvel, passando por motocicletas e caminhões. Para a gestão e resolução de sinistros de automóveis, a MAPFRE conta com uma ampla rede de prestadores e empresas colaboradoras em todos os países onde atua, como oficinas, peritos reguladores, guinchos, advogados etc.

A MAPFRE monitora e implanta as principais tendências do seguro de automóveis em todo o mundo, como o pagamento do prêmio em função do estilo de direção, distância percorrida, sistemas de assistência à direção; seguros para veículos elétricos e seguros para veículos de mobilidade pessoal e compartilhada, apólices para renting e plataformas de assinatura de veículos. Alguns destes produtos já estão sendo ofertados pela MAPFRE em certos mercados, devido a sua crescente demanda

#### **Seguros de lares**

Há vários tipos de seguro de lares, da apólice básica que cobre os riscos essenciais da casa, até uma apólice completa em que os riscos segurados são muito mais amplos. Entre as novidades que vêm sendo trabalhadas no seguro de lar estão as coberturas para conserto de eletrodomésticos, serviços de bricolagem, assistência de computador ou dispositivos de detecção de vazamento de água.

#### **Seguros de saúde**

Com este tipo de apólice, o segurado pode ter acesso aos serviços médicos privados contratados em caso de doença ou acidente. A tipologia de seguro de saúde inclui seguros para reembolso de despesas médicas, seguro de assistência sanitária, seguro de indenização, seguro odontológico e seguro de doenças graves, e a MAPFRE oferece uma extensa rede de prestadores de saúde.

A nova tendência em seguros de saúde é a medicina preventiva para a detecção de fatores de risco, consultas em vídeo, digitalização dos serviços de assistência e gestão de doenças crônicas que, juntamente com o envelhecimento da população, são aspectos nos quais a MAPFRE vem construindo capacidades para atender às novas necessidades dos clientes.

Além disso, como parte da estratégia de negócio digital, a MAPFRE tem um centro no ecossistema de saúde, no qual a Savia se destaca.

#### **Seguros de saúde**

Este seguro é um elemento essencial de proteção, que contribui para a estabilidade das famílias no caso de um evento inesperado, em seu modo de risco, assim como uma importante ferramenta de planejamento financeiro, em seu modo de economia.

MAPFRE tem soluções de seguros de vida diferenciadas nos 22 países em que atua diretamente com este negócio, tanto na área de seguros de risco como na de economia, oferecendo também soluções específicas para planos de pensão, o que nos permite ter uma oferta completa neste segmento.

#### **Fundos de investimento**

Em alguns países, o Grupo MAPFRE gere e comercializa fundos de investimento como instrumento financeiro complementar à gestão da poupança e dos investimentos dos seus clientes.

#### **Outros seguros para particulares**

A MAPFRE também oferece um portfólio de produtos que se adapta às diferentes situações de vida das pessoas, completando a sua oferta com seguros de comunidades ou condomínios, viagens, falecimentos, animais de estimação, acidentes pessoais e embarcações de lazer, entre outros.

#### **SEGUROS PARA EMPRESAS**

A MAPFRE dispõe de seguros distintos para os riscos a que as atividades empresariais estão expostas e oferece coberturas dentro de uma ampla gama de produtos para comércio, pequenas, médias e grandes empresas, e independentes ou profissionais independentes.

**A MAPFRE conta com uma ampla carteira de produtos e serviços para cobrir todas e cada uma das necessidades de clientes particulares ou empresas**

**Seguro de empresas**

Produto destinado ao comércio e à microempresa, destinado a proteger a atividade econômica contra os danos materiais que possam ser causados pelos seus ativos, bem como a responsabilidade civil no âmbito da sua ação.

**Seguro multirrisco empresarial**

Essa gama de produtos oferece proteção aos diferentes ativos das empresas, bem como à sua conta de resultados. Esses produtos foram elaborados especialmente para as pequenas e médias empresas e em setores que vão desde a manufatura até aos serviços públicos e privados.

Além disso, a MAPFRE oferece outros produtos para a empresa como transporte e aviação (tanto de mercadorias como fuselagem), construção e montagem, lucros cessantes, avarias de máquinas, crédito e caução, operações agrícolas e frotas de automóveis, entre outros.

Por outro lado, as empresas também têm necessidades de proteção para seus funcionários e colaboradores. Nesta área, a oferta da MAPFRE abrange uma gama completa de produtos e serviços para esses grupos, como vida e incapacidade, saúde, acidentes, falecimentos, pensões das empresas, programas internacionais de benefícios de funcionários, bem como outros seguros de vida-economia coletivos.

Para concluir, é importante destacar os seguros e serviços da Unidade de Assistência, relacionados com áreas como assistência rodoviária, viagens, saúde, lar, veículos e proteção de compras e bens.

**INOVAÇÃO EM PRODUTOS E SERVIÇOS**

A MAPFRE OPEN INNOVATION (MOI) é a aposta estratégica da MAPFRE para promover a transformação com foco no cliente. Com ela, a empresa quer potencializar a inovação realizada desde as pessoas para as pessoas.

Desenhada como uma plataforma de inovação aberta, a MOI usa alianças com outros atores e tecnologias emergentes para criar um impacto positivo em nossos negócios e na sociedade. Assim, desde 2019, mais de

um milhão de clientes se beneficiaram de soluções originadas por este modelo. Além disso, foram analisadas propostas de mais de 2.500 startups, das quais cerca de 40 passaram por nossos programas *insur\_space*, o programa *fast-track-to-market* da MAPFRE para startups, consolidando assim a relação da MAPFRE com empresários do setor segurador e nosso papel como referência para o ambiente *insurtech*. Conseguimos atrair os melhores em sua categoria, assinando acordos com algumas das mais conceituadas startups com as melhores soluções *insurtech* do mercado. Como parte do compromisso de investimento de capital de risco associado ao setor de seguros, a MAPFRE participa como principal investidor do fundo de capital de risco *Alma Mundi Insurtech Fund*, FCRE, administrado pela gestora do fundo *Mundi Ventures*, que financia startups em todo o mundo.



Análise de mais de

**2.500**  
PROPOSTAS DE  
STARTUPS

**A MAPFRE OPEN INNOVATION (MOI) é a aposta estratégica da MAPFRE para promover a transformação com foco no cliente**

Em 2021, foram lançadas iniciativas em todas as áreas identificadas como prioritárias no início do ano: avaliação por imagem, automação de sinistros, automação de voz, produtos de nova geração, serviços de saúde e bem-estar, serviços para idosos, nova mobilidade, segurança cibernética (automóveis). Este ano foram lançados projetos no Brasil, Colômbia, Costa Rica, EUA, Espanha, Itália, Porto Rico e República Dominicana, principalmente nos ramos de Automóvel, Saúde e Lar.

O relacionamento da MAPFRE com universidades e escolas de negócios foi consolidado em 2021, construindo alianças com instituições acadêmicas líderes para antecipar respostas em vários campos como saúde, mobilidade e segurança rodoviária e, em conjunto, imaginar outros cenários, demandas e necessidades que logo se tornarão realidade.

Estabelecido como centro de P,D&I da MAPFRE, o “Mobility Lab” é a peça da MOI que permite à empresa antecipar-se ao impacto que as mudanças no mundo da mobilidade causam no setor segurador. CESVIMAP (Centro de Experimentação e Segurança Viária da MAPFRE) está atualmente trabalhando em projetos como a vulnerabilidade dos veículos aos ciberataques, os danos causados a pessoas e bens pelos novos Veículos de Mobilidade Pessoal, o reflexo nas taxas de seguro automóvel da eficácia dos novos Sistemas Avançados de Assistência à Condução (ADAS) ou a reutilização de baterias de veículos elétricos para um segundo ciclo de vida, muitas vezes em conjunto com os fabricantes de automóveis.

Em resumo, a consolidação da MOI visa acelerar a transformação da MAPFRE e fortalecer nossa posição de liderança, adaptando-se mais rapidamente às circunstâncias em mudança e avançando para novos modelos de negócios e soluções inovadoras decorrentes das mudanças digitais e tecnológicas que estamos experimentando, com o objetivo final de oferecer as melhores soluções e serviços aos nossos clientes.

#### DADOS 2021

- Clientes que se beneficiaram de produtos e serviços da MAPFRE Open Innovation até a data: 1.572.535.
- Iniciativas desenvolvidas em 14 países até a data.
- Acordos importantes com 9 startups de renome: Shift Technology, Tractable, Slice, Control Expert, Aerial, Koa Health, Made of Genes, Leakbot e Bdeo.

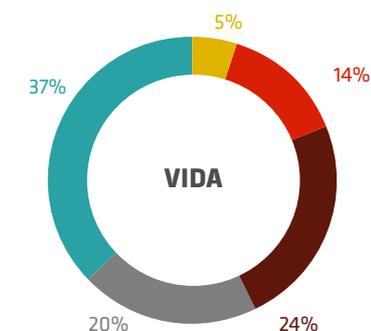
#### CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

MAPFRE aposta pela distribuição multicanal: canal direto, redes de agências exclusivas, redes de agências não exclusivas, bancasseguros e acordos de distribuição.

#### PROPORÇÃO DE ACORDOS DE DISTRIBUIÇÃO



● Direto    ● Rede Própria    ● Rede Externa  
● Banco    ● Acordos



● Direto    ● Rede Própria    ● Rede Externa  
● Banco    ● Acordos

### Redes exclusivas

Essas redes, distribuidoras de referência na Espanha, tiveram um desenvolvimento de destaque na Turquia, LATAM Norte e LATAM Sul, onde há registrado um crescimento significativo na rotatividade e agentes ativos. Em 2021, um foco especial foi colocado na melhoria da eficiência da gestão comercial de leads digitais na própria rede da empresa.

### Red de agências não exclusivas

Há um grande potencial de crescimento com a rede externa. Por isso, é importante entender as necessidades e as capacidades de que estes intermediários precisam.

Não se trata apenas de definir objetivos comerciais, mas da necessidade de proporcionar uma experiência de cliente única e uma proposta de valor que esteja de acordo com as expectativas deles.

Durante 2021, trabalhamos para melhorar as relações com eles, destacando os esforços feitos com a rede de agentes independentes nos EUA, México e Porto Rico, o que nos permitiu aumentar o grau de reutilização das melhores práticas e experiências de sucesso. Com isso, podemos:

- Ser mais ágeis e eficientes no uso de nossos recursos comerciais.
- Dar maior visibilidade à qualidade da produção.
- Ter uma visão homogênea do negócio fornecido.
- E tudo isto nos adaptando à casuística de cada país.

### Bancaseguros em exclusividade

Os acordos existentes mais notáveis são os do Banco de Santander e do Bankinter na Espanha, do Banco do Brasil no Brasil, do Bank of Valletta em Malta, do Actinver no México e do BHD na República Dominicana.

### Acordos de distribuição

A MAPFRE gerencia inúmeros acordos com os quais expande significativamente sua capacidade de distribuição, oferecendo propostas de valor diferenciado e alta qualidade aos clientes e distribuidores.

Neste domínio, a MAPFRE continua a desenvolver e aprofundar as suas relações de negócio com fabricantes de automóveis e concessionários, varejistas e grandes superfícies, e empresas de serviços, entre outras.

### OMNICALIDADE NA RELAÇÃO COM OS CLIENTES

MAPFRE consolida seus canais de contato com clientes e prestadores, oferecendo-lhes novos canais, além de sua extensa rede de escritórios e agentes, sempre buscando adaptar-se às suas necessidades e preferências.

Os novos canais de comunicação que foram impostos para alcançar um relacionamento próximo entre empresas e clientes fizeram dos canais digitais um dos principais protagonistas como forma de atrair e contatar clientes, assim como a comunicação com colaboradores e prestadores que cumprem a missão da MAPFRE.

Devido à particularidade e à necessidade de aconselhamento de muitos produtos de seguros, um grande número de clientes inicia o contato comercial online, mas preferem tomar a decisão apoiada na conversa com um consultor dos centros de contato, seja comercial ou agente.

Durante 2021, foi implementado o modelo de serviço ROPO (Research online/Purchase offline), que descreve uma tendência dos clientes a obterem informações em websites sobre produtos e serviços relacionados às suas necessidades, finalizando o processo de compra por telefone ou na rede comercial, através de soluções que oferecem um serviço avançado e uma experiência omnicanal apropriada.

Nos 51 centros de contato (contact centers), as comunicações são recebidas ou iniciadas cobrindo todas as etapas do relacionamento com o cliente. Esses contatos são geridos de acordo com critérios de qualidade e rapidez na atenção que são homogêneos em nível global

Dados de 2021 por regional:



INTERAÇÕES POR REGIÃO	TELEFÔNICAS	DIGITAIS	TOTAIS
BRASIL	7.388.684	3.161.258	10.549.942
EURÁSIA	9.475.770	6.232.389	15.708.159
IBÉRIA	18.499.564	42.733.482	61.233.046
LATAM NORTE	6.300.453	4.241.458	10.541.911
LATAM SUL	7.622.072	2.293.266	9.915.338
AMÉRICA DO NORTE	4.349.574	5.508.481	9.858.055
<b>Total</b>	<b>53.636.117</b>	<b>64.170.334</b>	<b>117.806.451</b>

REGIÃO	% DE CONFORMIDADE COM KPIS DE NÍVEL DE ATENÇÃO
BRASIL	94%
EURÁSIA	90%
IBÉRIA	94%
LATAM NORTE	92%
LATAM SUL	86%
AMÉRICA DO NORTE	98%
<b>TOTAL</b>	<b>92%</b>

CENTROS DE SERVIÇO	NÚMERO	PAÍSES
Nº de centros de peritagem e pagamento rápido*	85	10
Nº de centros de Serviço do Automóvel *	55	3
Unidades de diagnóstico de automóveis *	5	3
Nº de oficinas *	9	3
Nº de oficinas com as quais têm acordos para levar os veículos para reparos	10.366	26
Clínicas de Saúde *	23	4
Clínicas dentais *	4	1
Clínicas com as quais se têm acordos	17.889	18
Nº de profissionais de prestação sanitária com os quais há acordos	20.895	10
Centros de pesquisa e desenvolvimento	5	5

\* Propriedade da MAPFRE.

Por outro lado, para MAPFRE, 2021 foi um ano de expansão de seu modelo de ecossistema de autoatendimento, sendo implantado em vários países e iniciando projetos de implantação em muitos outros. Deve-se lembrar, que este modelo de autoatendimento permite aos clientes interagir com a empresa para resolver suas necessidades, no momento e usando os dispositivos de sua escolha, e ser informado de todos os eventos relevantes relacionados ao seu relacionamento com a entidade.

Em resposta à crescente digitalização da sociedade e a um alto nível de interação do cliente através de canais não telefônicos, em 2021 o Grupo responderá a esta demanda de clientes de forma ágil e eficiente, expandindo cada vez mais a acessibilidade ao Grupo MAPFRE através de canais de alta demanda como o WhatsApp, Telegram e Facebook Messenger, e consolidando alguns canais existentes, como e-mails, SMS e autoatendimento, que em 2021 serão responsáveis por 54 % do total de interações com clientes e prestadores.

Dados os efeitos da pandemia da COVID-19, a implementação do modelo de centro de contato global proporcionou a flexibilidade para se adaptar a um ambiente de alta incerteza e instabilidade e, como resultado, os mesmos níveis de qualidade e rapidez de resposta foram alcançados. Por outro lado, depois de ter alcançado as condições de trabalho adequadas para que os teleoperadores atendessem clientes a partir de seus lares, durante 2021 a maioria dos funcionários retornou aos centros de atendimento, embora a gestão das interações dos contact centers a partir dos lares seja uma forma de trabalho que está aqui para ficar.

## A MAPFRE avança no crescimento do negócio digital operando através de três marcas: MAPFRE, Verti e Savia

### NEGÓCIO DIGITAL

MAPFRE continua avançando no crescimento do negócio digital operando através de três marcas: MAPFRE, Verti e Savia. Durante este período, foi possível avançar no oferecimento de novas capacidades digitais escaláveis para o Grupo, com foco na melhoria da aquisição e na venda digital, no desenvolvimento de novos canais de distribuição digital com foco em parceiros digitais, na ampliação da oferta digital e na melhoria da rentabilidade, tudo isso com o apoio da exploração, da ativação dos dados digitais e do conhecimento do cliente, como eixo transversal. As principais linhas de ação realizadas durante este ano são as seguintes:

**Marketing digital.** Foram feitos progressos na otimização da atração digital, desenvolvendo novas capacidades de gerenciamento para melhorar o posicionamento orgânico dos mecanismos de busca, impulsionando a otimização das ações publicitárias (Internet, mídia social e TV digital) e implantando um serviço regional de marketing digital para aumentar a eficiência e as capacidades na LATAM Sul. Os processos de conversão online foram melhorados, com o desenvolvimento de novas ferramentas de preços e contratação, bem como de chatbots e assistentes de voz comerciais. Também continuamos a impulsionar os processos de busca online e induzimos as vendas aos centros de contato e à rede comercial. Finalmente, continuamos a melhorar a experiência digital oferecida aos clientes e usuários na Internet, com novos modelos, como o Sistema de Design Digital e técnicas de economia comportamental.

**Partners digitais.** Com o objetivo de alcançar uma base de clientes maior e fortalecer a estratégia multicanal da MAPFRE, foi criada uma nova capacidade que nos permite gerar acordos com partners digitais, baseados em

10 ativos, desenvolvidos e implementados na Espanha e nos EUA, onde mais de 200 parceiros foram analisados em cada geografia. Como resultado, o volume de negócios de partners digitais na MAPFRE ESPAÑA aumentou, atingindo 32,7 milhões de euros em novos prêmios de produção no final de dezembro, o que representa um crescimento de 22 % em relação ao ano anterior, e obtendo os primeiros resultados na MAPFRE USA.

**Ampliação da oferta digital.** Ampliou-se a oferta digital de produtos adaptando os produtos existentes na empresa ao contexto digital, estendendo a oferta em cinco ramos, priorizando automóveis, e em oito operações. Também foram analisados modelos que nos permitam comercializar produtos sem necessidade de assiná-los, como por exemplo o de agência geral. Verti Espanha criou sua agência e já comercializa produtos de vida risco assinados por MAPFRE ESPAÑA.

No relativo a **Produtos Digitais**, realizou-se um projeto para oito geografias e quatro ramos (automóveis, lar, PME e saúde), em que foi analisado o nível de digitalização e a maturidade da sofisticação técnica dos produtos digitais em cada mercado

**Rentabilidade do negócio digital.** Continuam a ser desenvolvidas e melhoradas as capacidades para realizar uma tarifação e seleção dos riscos mais precisa nos canais digitais, e avançou-se nos seguintes aspectos:

- Realizou-se a primeira implantação na MAPFRE MÉXICO do ativo corporativo para a assinatura e do *pricing*, que permite realizar uma gestão dinâmica em tempo real dos riscos, caso a caso.

- Em matéria de detecção da fraude, continuou-se com o roteiro de implantações da plataforma antifraude em emissão, que permite detectar e gerenciar os padrões de fraude. Além disso, realizou-se um teste de conceito para a análise e avaliação de contribuição de valor do *scoring* de solvência creditícia e melhorar assim o resultado técnico com uma seleção e tarificação dos riscos mais precisa.
- No âmbito dos comparadores de preço, gerou-se um marco global de boas práticas em doze âmbitos de atuação, para uma gestão integral do canal comparador, aspecto chave para um crescimento rentável.

### PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E VOLUME DE PROCESSOS GERIDOS

Nosso trabalho está continuamente orientado sob o cuidado de nossos clientes. Para isso, o Grupo trabalha com mais de 150.000 prestadores de serviços ou prestadores de serviços específicos (aqueles que realizam benefícios decorrentes de contratos de seguro ou de serviços oferecidos pelas seguradoras da MAPFRE ou suas subsidiárias a seus clientes).

Dada a importância dos prestadores de serviços no relacionamento da MAPFRE com seus clientes, existe um modelo de gestão específico baseado na qualidade do serviço, amplitude da gama de serviços oferecidos e uma categorização do prestador de acordo com o valor que sua intervenção proporciona ao cliente, dividido em quatro grupos: Conhecido, Recomendado, Recomendados + e Embaixador da Marca. (Consultar infográfico no parágrafo 4.5. Categoria do prestador definido pela MAPFRE e compromissos mútuos).

Tendo em conta a prestação desses serviços, e os casos em que é necessário compensar financeiramente os clientes pela ocorrência dos eventos cobertos, a MAPFRE desembolsou no total 15.230 milhões de euros em 2021.

A seguir, as prestações pagas totais por região da unidade de seguros (ficam excluídas MAPFRE Re e MAPFRE Assistência):

#### PRESTAÇÕES PAGAS UNIDADE DE SEGUROS

IBÉRIA	6.460.807
BRASIL	1.767.496
LATAM NORTE	1.275.854
LATAM SUL	643.084
AMÉRICA DO NORTE	1.235.469
EURÁSIA	1.037.348
<b>Total</b>	<b>12.420.059</b>

Milhares de euros.

Enquanto o confinamento resultante da pandemia COVID-19 levou a mudanças temporárias na dinâmica de serviço usual em 2020, ao longo de 2021 a situação normalizou de volta aos níveis de serviço pré-pandêmico.

#### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Principales dados de 2021:

- Porcentagem de negócios cujo NPS® supera a média do mercado: 88,74 %
- Taxa de negócios medido (cliente particular MAPFRE) 80,50 %

#### DADOS DE 2021 POR REGIONAL:

	IBÉRIA	BRASIL	LATAM NORTE	LATAM SUL	AMÉRICA DO NORTE	EURÁSIA
REDE PREFERENCIAL <sup>(1)</sup>	8.643	2.407	953	3.643	328	2.640
% EMBAIXADORES + RECOMENDADOS (+) <sup>(2)</sup>	99,1%	13,1%	15,2%	18,1%	50,6%	16,6%
TAXA DE PRESTAÇÃO <sup>(3)</sup>	99,3%	89,9%	81,6%	85,0%	74,5%	66,9%

(1) Número de prestadores classificados como "Recomendado", "Recomendado+" ou "Embaixador" (automóveis e lares).

(2) % de prestadores classificados como Embaixadores ou Recomendados(+) no total da rede preferencial (automóveis e lares).

(3) % dos pagamentos a oficinas de automóveis no total dos pagamentos efetuados (indenizações mais pagamentos a oficinas).

A fim de avaliar a qualidade percebida pelos clientes, o Observatório de Qualidade da MAPFRE aplica um modelo global de medição da experiência do cliente que permite:

- Estabelecer um marco homogêneo para todos os países e empresas, que permita conhecer de forma persistente e homogênea, o nível de experiência dos clientes da MAPFRE e seus concorrentes.
- Identificar os “pontos de dor” que, segundo os clientes, têm um impacto negativo sobre sua experiência com a MAPFRE e sobre a probabilidade de recomendá-la. Isto permite a implementação de ações que resultam em uma melhoria no nível de qualidade percebida com base na escuta ativa do cliente.
- Conhecer as alavancas de promoção e recomendação, que representam os pontos fortes da empresa de acordo com os clientes. A promoção desses pontos fortes pode contribuir para fortalecer o comportamento econômico dos clientes e atrair novos clientes, graças ao poder de recomendação dos promotores dos produtos da empresa.
- Fornecer aos países uma ferramenta que facilite a tomada de decisões, proporcionando-lhes um conhecimento de primeira mão das prioridades dos clientes

Na MAPFRE, o Observatório de Qualidade da MAPFRE é responsável por definir os modelos e realizar todas as medições globais sobre a experiência do cliente. Estas medições são realizadas através de pesquisas com clientes internos e externos em todos os países e empresas em que MAPFRE opera, abrangendo seguros, resseguros, riscos globais e serviços de assistência. Para tanto, através da análise do indicador Net Promoter Score (NPS®), é avaliado o nível de percepção do cliente sobre a empresa e seus pontos críticos de contato com a empresa, fazendo recomendações sobre as principais áreas de melhoria.

O Observatório de Qualidade realiza diagnósticos sobre o nível de experiência do cliente através da preparação de relatórios sobre os resultados das medições, que ajudam as diferentes áreas de negócios a tomar decisões.

Em 2021, foram realizadas duas etapas de medição do NPS® relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Estas duas etapas, com mais de 122.630 entrevistados, cobriram 15 países e linhas de negócios com um volume de 81 % do total de prêmios individuais não vida do Grupo.

Como parte desse estudo, o observatório mede todos os anos o nível de experiência do cliente dos principais concorrentes da MAPFRE em cada país e ramo. Concretamente, foram analisadas 105 empresas de todo o mundo. Graças a isso, em 2021 o volume de prêmios medidos onde o NPS® dos clientes da MAPFRE é superior à média do NPS® dos concorrentes analisados foi de 89 %, superando a meta de 73 %.

Para complementar essas medidas do NPS® relacional, o Observatório de Qualidade definiu um modelo global de NPS® transnacional, que permite conhecer, em tempo real, a percepção do cliente que acabou de passar por uma interação. Este modelo já foi implementado no Brasil, Espanha, Estados Unidos, Porto Rico, México, Peru e Chile, e ao longo de 2021 foi lançado em: Panamá, Costa Rica, Nicarágua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemanha e na MAPFRE Assistência Itália. Além disso, a filial de seguros residenciais nos Estados Unidos aderiu ao modelo.

Em 2021, o Observatório de Qualidade também realizou a quarta medição da experiência dos clientes internos (iNPS®) e dos cedentes e corretores dos serviços de resseguro prestados pela MAPFRE RE, e pela primeira vez realizou uma pesquisa sobre a percepção do serviço prestado pela MAPFRE Global Risks às empresas do Grupo com as quais interage.

A MAPFRE tem um pessoal de 254 pessoas, um número relevante de funcionários, trabalhando no acompanhamento e no controle da qualidade em todo o mundo, e diversas empresas têm certificações de qualidade cuja renovação exige manter elevados padrões no serviço prestado aos clientes.

Conta com o certificado ISO 9001 no Brasil, Espanha e na Turquia. A MAPFRE Assistência está certificada na referida norma de qualidade nestes países: Argélia, Argentina, Brasil, Chile, China, Colômbia, Equador, Filipinas, Itália, Jordânia, México, Paraguai, República Dominicana e Tunísia.



**254**

**PESSOAS**

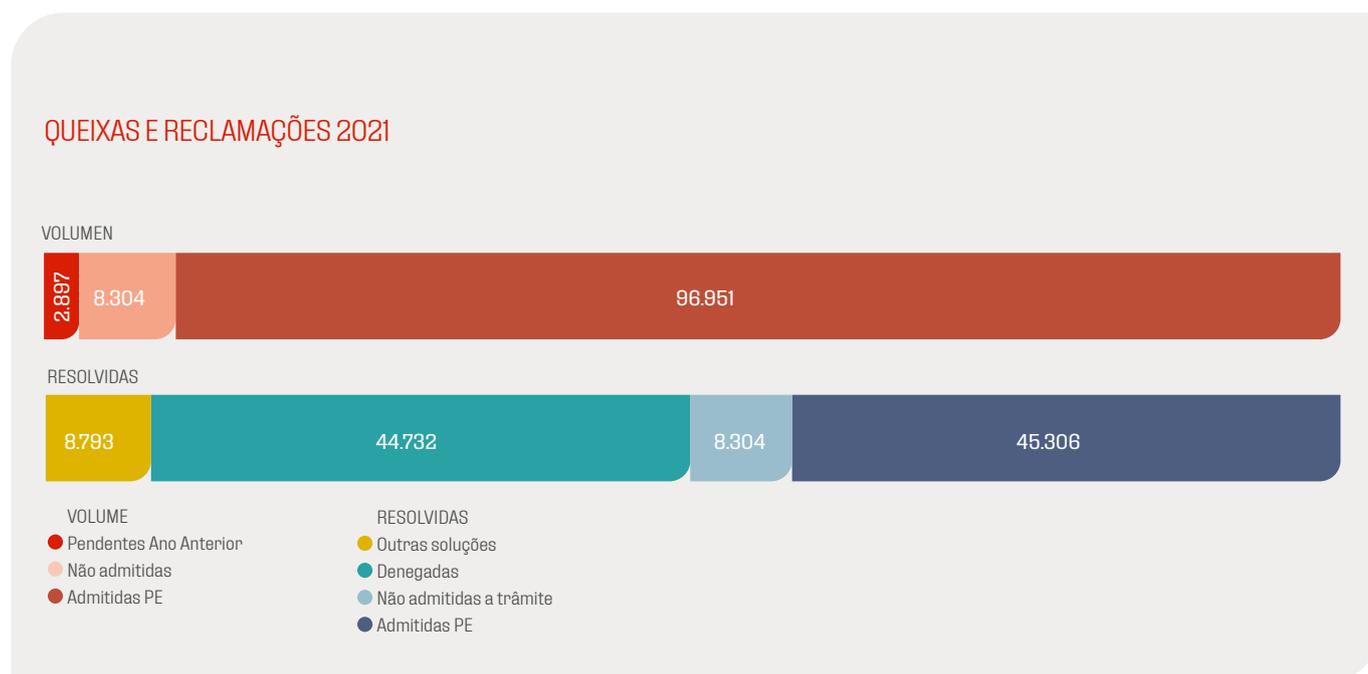
dedicadas ao controle da qualidade

## 4.2.1 QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

As informações relativas a queixas e reclamações estão integradas no modelo de dados do cliente 360 interno e operacional. Existe um repositório específico que permite armazenar todos os detalhes correspondentes a queixas e reclamações, juntamente com todas as outras interações do cliente. Entre os dados mais relevantes incorpora: detalhes do pedido aberto pelo cliente, meio de contato, motivo principal, apólice a que se refere (se aplicável), estado da queixa ou reclamação e data de abertura.

Na Espanha, a MAPFRE conta com um Defensor do Segurado, instituição pioneira em 1984 e, desde 2003, com a Diretoria de Reclamações, cujo órgão é responsável pelo tratamento e resolução de queixas e reclamações feitas por usuários em relação às empresas do Grupo associadas ao Regulamento de Defesa do Cliente.

Os principais dados das queixas e reclamações recebidas e tratadas no Grupo durante 2021 foram os seguintes:



# 4.3 Criando valor para o acionista

No ambiente atual e dentro da estrutura estratégica da transformação digital, A MAPFRE continua a contar com meios virtuais para garantir uma comunicação fluida com seus acionistas, analistas e investidores, embora as reuniões presenciais estejam sendo gradualmente retomadas, sempre em conformidade com as medidas de segurança e saúde aplicáveis em todos os momentos e em cada região.

Neste contexto, a alta administração continuou a participar ativamente de conferências, reuniões e apresentações de resultados ao longo do ano. Entre as iniciativas desenvolvidas em 2021, destacam-se:

- a. Quatro reuniões virtuais foram realizadas após a publicação dos resultados da empresa, com a participação de membros da diretoria executiva, incluindo o Presidente e CEO do Grupo, o CFO, o diretor corporativo de Riscos e o diretor corporativo Atuarial.
- b. No mês de março celebrou-se por meios virtuais o MAPFRE Management Insights 2021, com a participação do presidente e CEO da empresa, assim como o CFO e o CIO da MAPFRE S.A. e o CEO da MAPFRE RE. O evento contou com a presença ao vivo de mais de 50 investidores, analistas e outros especialistas financeiros para analisar as perspectivas de negócios e a situação financeira da empresa.
- c. No âmbito do plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único” foram realizadas duas reuniões virtuais com acionistas não institucionais, lideradas pelo CFO da empresa. Além de discutir os resultados da empresa, a estratégia de investimento sustentável foi apresentada na reunião de outubro com a participação do diretor geral de Investimentos do Grupo.
- d. Além disso, foram realizadas numerosas reuniões virtuais com investidores e analistas ao longo do ano e a empresa participou de 22 conferências organizadas por instituições financeiras, praticamente todas elas realizadas eletronicamente.
- e. Em linha com o foco estratégico da empresa em sustentabilidade, e a crescente importância das questões sustentáveis na sociedade, foram tratados pedidos específicos de informações ASG a partir de investimentos, com a colaboração do CIO e da diretora corporativa de Sustentabilidade da MAPFRE S.A.

Resumo da atividade de comunicação com acionistas, investidores e analistas em 2021:



**256**

**CONFERÊNCIAS,**

reuniões e contatos com investidores e analistas

CANAL DE RELAÇÃO	Nº DE AÇÕES REALIZADAS	Nº DE PARTICIPANTES
Management Insights Day	1	54
Conferências, reuniões e contatos com investidores e analistas	256	454
Reuniões com acionistas	2	150
<b>TOTAL CONTATOS COM INVESTIDORES E ANALISTAS</b>	<b>259</b>	<b>658</b>

Com o claro objetivo de continuar melhorando a comunicação com nossos stakeholders e continuar incrementando a qualidade e clareza das informações proporcionadas, implementaram-se as seguintes ações:

- a. Melhoria contínua na acessibilidade das informações oferecidas na seção “Acionistas e investidores” do site corporativo, com a criação de acesso direto às informações mais relevantes em todos os momentos.
- b. Envio de alertas aos acionistas pertencentes ao plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único”, assim como analistas e investidores para mantê-los prontamente informados de qualquer informação relevante que possa ser de seu interesse.

Continua a publicação trimestral do infográfico e do boletim interativo no site com informações atualizadas sobre a MAPFRE, os resultados e as principais notícias da empresa.

Também, acionistas e investidores têm a sua disposição vários canais de comunicação para manter um contato fluido com a empresa, tanto através da página web corporativa como de linhas telefônicas e endereços de correio específicos.

CANAL DE RELAÇÃO	Nº DE INTERAÇÕES
O serviço telefônico de acionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	628 consultas
O e-mail habilitado no site corporativo e os endereços de e-mail IR@mapfre.com e oficinadelaccionista@mapfre.com	775 contactos
Fórum eletrônico de acionistas	108 visitas únicas

Em linha com este compromisso, em outubro a MAPFRE foi reconhecida como uma das 10 empresas IBEX-35 que oferecem a melhor qualidade de informação a seus acionistas e partes interessadas, de acordo com o relatório Reporta, que analisa diferentes variáveis como o grau de transparência, compromisso, relevância e acessibilidade dos relatórios anuais.

### PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

Dentro do plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único” há um compromisso para fortalecer a relação com este grupo de interesse. Por isso, além do dividendo, do pay-out<sup>1</sup> e da comunicação permanente com nossos acionistas, conta com o programa de fidelização “MAPFRE teCuidamos Acionista”, que, em parceria com a Club MAPFRE, permite que os acionistas com pelo menos 1.000 títulos beneficiem das vantagens deste programa, entre outras, uma grande variedade de ofertas e serviços relacionados a:

- Economia diária de uma maneira simples.
- Serviços em matéria fiscal, de saúde, automóvel e lares.
- Ofertas de lazer e agenda de atividades socioculturais da MAPFRE.
- Informações atualizadas e diretas sobre a MAPFRE.
- Acesso a notícias sobre a MAPFRE e promoções para o acionista.

### CRIAÇÃO DE VALOR SUSTENTÁVEL

A política de dividendos estabelece que a remuneração ao acionista deve estar vinculada ao lucro, à solvência, à liquidez e aos planos de investimento da sociedade e também alinhada aos interesses de todos os seus acionistas. Além disso, entre os objetivos fixados para o triênio de 2019-2021 estão a criação de valor sustentável e a remuneração adequada do acionista.

No mês de setembro, a MAPFRE foi reconhecida como a segunda empresa do IBEX-35 com melhor rentabilidade por dividendo do ano segundo o ranking elaborado por *El Economista*.

### FINANÇAS SUSTENTÁVEIS: PENSANDO NO ACIONISTA, NA EMPRESA E NA SOCIEDADE

Este tipo de financiamento está ganhando destaque para alcançar uma economia mais sustentável, procurando ter um impacto positivo sobre o meio ambiente e a sociedade, sem perder a rentabilidade, e criando valor a médio e longo prazo para o acionista.

Isso implica estabelecer fatores de sustentabilidade nas decisões de investimento e também nos empréstimos da empresa. Neste sentido:

- A MAPFRE tem dois empréstimos sustentáveis, que além da taxa de crédito da empresa, teve em conta para fixar a taxa de juro, a evolução dos parâmetros de sustentabilidade acreditados por um terceiro independente, especializado em análises ambientais, sociais e de governação (ASG).
- Desde a adesão da MAPFRE aos princípios de investimento responsável das Nações Unidas, a empresa, além de investir de forma sustentável através da aplicação de critérios de sustentabilidade ([consultar parágrafos 3.3 e 5 deste relatório](#)) e de rentabilidade, lançou uma gama de produtos sustentáveis, principalmente fundos de investimento.

Em 2021, a MAPFRE lançou Multifondos Compromiso ESG, um novo Unit Linked de

investimento socialmente responsável, que se compõe de uma seleção dos melhores fundos nacionais e internacionais com critérios ASG. Este fundo se incorpora à oferta atual de produtos da MAPFRE focados na sustentabilidade e que inclui:

- Fundo de Inclusão Responsável que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência.
- Fundo de capital responsável, que leva em conta as empresas e entidades com uma estratégia de acompanhamento dos critérios ASG.
- MAPFRE Good Governance, que inclui na sua carteira empresas com boa governança corporativa.
- Fundo de compromisso com a Saúde, que aproxima as poupanças dos nossos clientes do financiamento de um projeto concreto de ajuda à saúde face à crise da COVID-19.
- MAPFRE Infraestruturas FCR, que considera, entre outros aspectos, as energias renováveis.



**A política de dividendos estabelece que a remuneração ao acionista deve estar vinculada ao lucro, à solvência, à liquidez e aos planos de investimento da sociedade e alinhada aos interesses de todos os acionistas**

# 4.4 Desenvolvendo as pessoas

MAPFRE é uma empresa global que conta com 32.341 funcionários de 86 nacionalidades. O desenvolvimento, a promoção e o bem-estar dos funcionários são as chaves da gestão de pessoas que realiza a empresa.

Esta gestão acompanha a empresa em sua transformação, reforça o compromisso dos funcionários com os valores da empresa e contribui para a atualização contínua de seus conhecimentos.

Alguns dos aspectos mais relevantes na administração são:

- A integração de todas as gerações de funcionários que vivem juntas na empresa, aproveitando o conhecimento de cada um deles, criando um ambiente diversificado e inclusivo.
- O uso das vantagens das novas tecnologias e o apoio a ferramentas digitais que impulsionam a colaboração e a inovação.

- Comunicação e transparência com os funcionários para envolvê-los na estratégia, objetivos e cultura da MAPFRE.

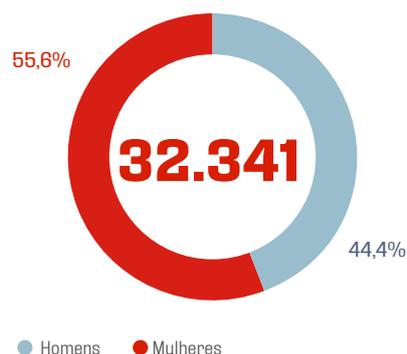
- O desenvolvimento de seus conhecimentos, carreiras profissionais e sua participação em projetos.

- Aposta na mobilidade funcional e geográfica dos funcionários, com o objetivo de contar com equipes globais e polivalentes.

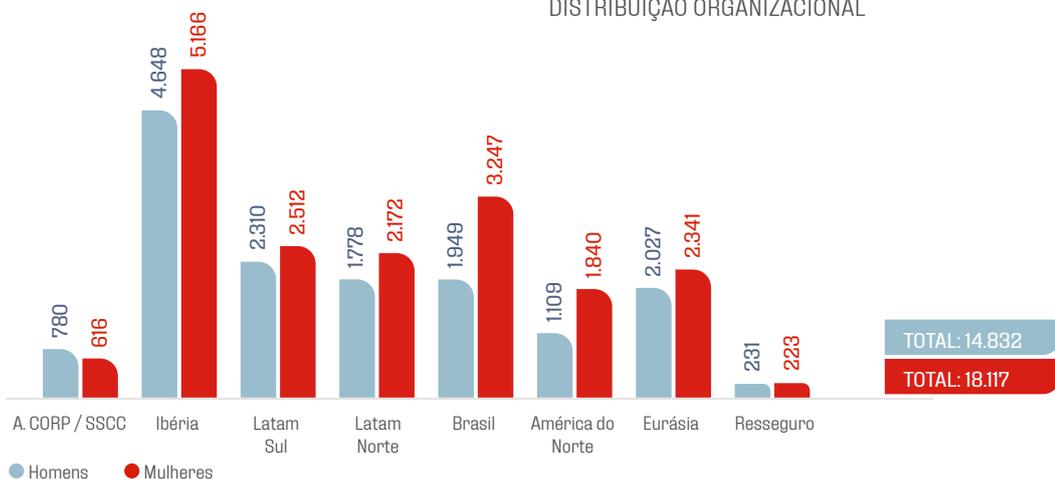
Essa dimensão é complementada com o Relatório Pessoas e Organização 2021, verificado e publicado no site corporativo.

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL	2021	2020
Quadro de funcionários em dezembro	32.341	33.730
Quadro de funcionários médio	32.998	34.567

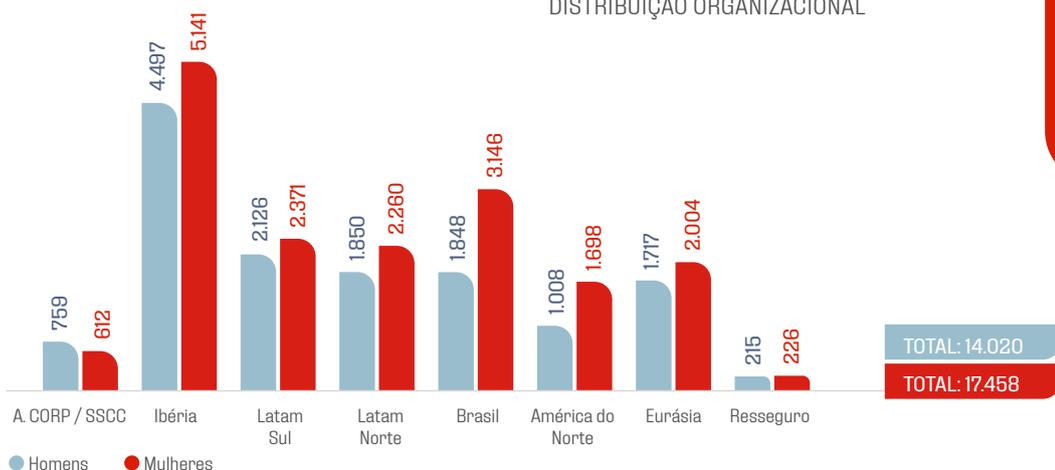
## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL



### CONTRATO FIXO 2020 DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL



### CONTRATO FIXO 2021 DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL

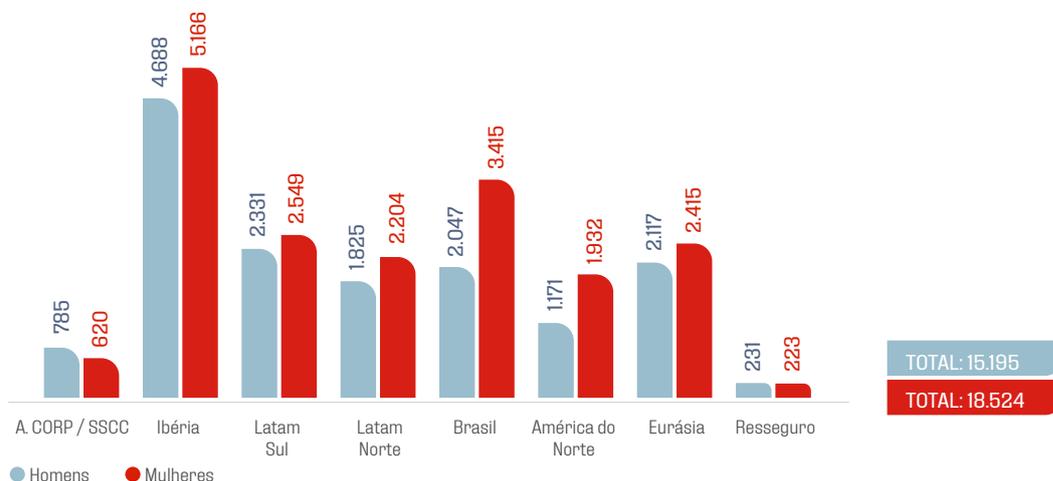


**97,3%**  
CONTRATOS FIXOS

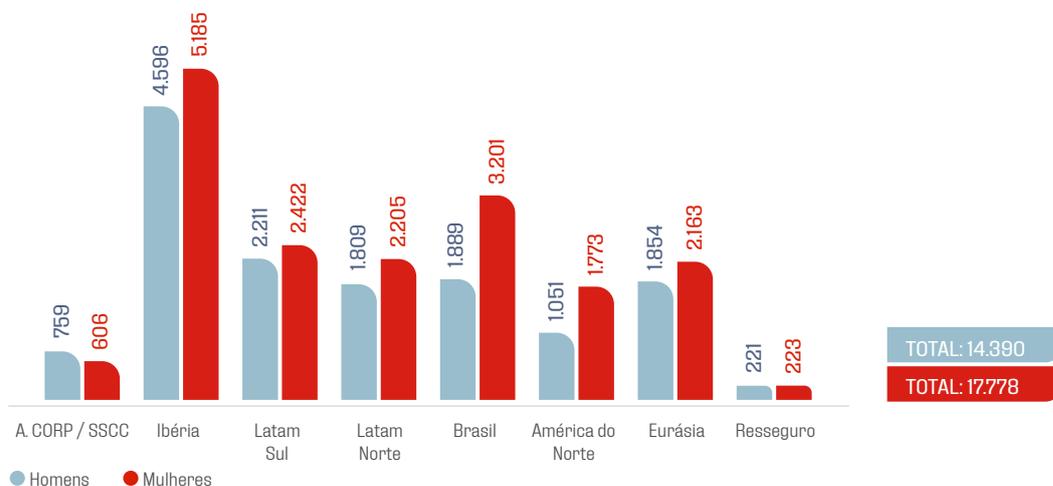
### NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO/GÊNERO (DE ACORDO COM A ESTRUTURA DO GRUPO MAPFRE: REGIONAIS, UNIDADES DE NEGÓCIO E SERVIÇOS CENTRAIS)

DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL	FIXOS		TEMPORAIS		TOTAL	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ÁREAS CORPORATIVAS/SERVIÇOS CENTRAIS (MAPFRE Global Risks e MAPFRE Assistência)	759	612	1	6	<b>760</b>	<b>618</b>
IBÉRIA	4.497	5.141	84	196	<b>4.581</b>	<b>5.337</b>
LATAM SUL	2.126	2.371	117	143	<b>2.243</b>	<b>2.514</b>
LATAM NORTE	1.850	2.260	32	54	<b>1.882</b>	<b>2.314</b>
BRASIL	1.848	3.146	6	7	<b>1.854</b>	<b>3.153</b>
AMÉRICA DO NORTE	1.008	1.698	2	5	<b>1.010</b>	<b>1.703</b>
EURÁSIA	1.717	2.004	98	107	<b>1.815</b>	<b>2.111</b>
RESSEGURO	215	226	2	3	<b>217</b>	<b>229</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14.020</b>	<b>17.458</b>	<b>342</b>	<b>521</b>	<b>14.362</b>	<b>17.979</b>

### QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO 2020 CONTRATO FIXO



### QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO 2021 CONTRATO FIXO



### NOVAS INCORPORAÇÕES, MÉDIA DE IDADE, MÉDIA DE TEMPO DE CASA, ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA DO GRUPO POR GÊNERO

DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL	2021			2020		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Novas incorporações	43,2%	56,8%	3.967	42,5%	57,5%	3.550
Média de idade	42,40	40,80	41,50	42,10	40,20	41,00
Tempo de serviço médio	12,50	11,40	11,90	12,20	10,90	11,50
Rotatividade não desejada (*)	7,8%	7,9%	7,9%	5,0%	4,9%	4,9%
Rotatividade Total (**)	17,0%	15,6%	16,2%	11,9%	12,1%	12,0%

(\*) A rotatividade não desejada é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas voluntárias em relação ao quadro de funcionários médio. Acreditamos que dentro de um grupo tão grande como esse, ele permanece em níveis baixos.

(\*\*) A rotatividade total é calculada com a seguinte fórmula: licenças sobre quadro de funcionários médio. (Este dado está impactado pela saída dos seguintes países do negócio de assistência: Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Bélgica, Hungria, Canadá, chinesa, Índia)

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em âmbito global pelo Conselho de Administração da MAPFRE com data de 23 de julho de 2015 e há três anos tem um compromisso público tanto com a diversidade de gênero quanto com a deficiência.

MAPFRE assumiu o compromisso público de trabalhar para que até 2021 pelo menos 45 % das vagas anuais em postos de responsabilidade fossem preenchidas por mulheres, e até o final de 2021 49,1 % dessas vagas já haviam sido preenchidas por mulheres.

A MAPFRE está totalmente comprometida com a igualdade de gênero e continuará avançando com os objetivos que foram estabelecidos há mais de três anos. Mais de 40 % das mulheres em postos de responsabilidade, mais de 30 % dos postos de direção ocupados por mulheres e mais de 45 % das vagas anuais em cargos de responsabilidade a serem preenchidos por mulheres.

De acordo com a Estratégia de Diversidade da MAPFRE para os anos 2019-2021, os objetivos em termos de diversidade de gênero são os seguintes:

- Consolidar um ambiente de trabalho em que seja possível aproveitar todo o talento feminino disponível na organização.
- Transformar a MAPFRE em um empregador de referência para as mulheres.
- Redução/eliminação das disparidades de gênero identificadas.
- Aumentar o número de mulheres em postos de diretoria.

**A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades a nível global, e há três anos assumiu um compromisso público tanto com a diversidade de gênero como com a deficiência**

Adicionalmente, a MAPFRE possui um Catálogo Global de Medidas em matéria de diversidade de gênero, que abordam os seguintes âmbitos:

- Desenvolvimento de talentos.
- Retribuição e outras condições de trabalho.
- Sensibilização.
- Liderança.

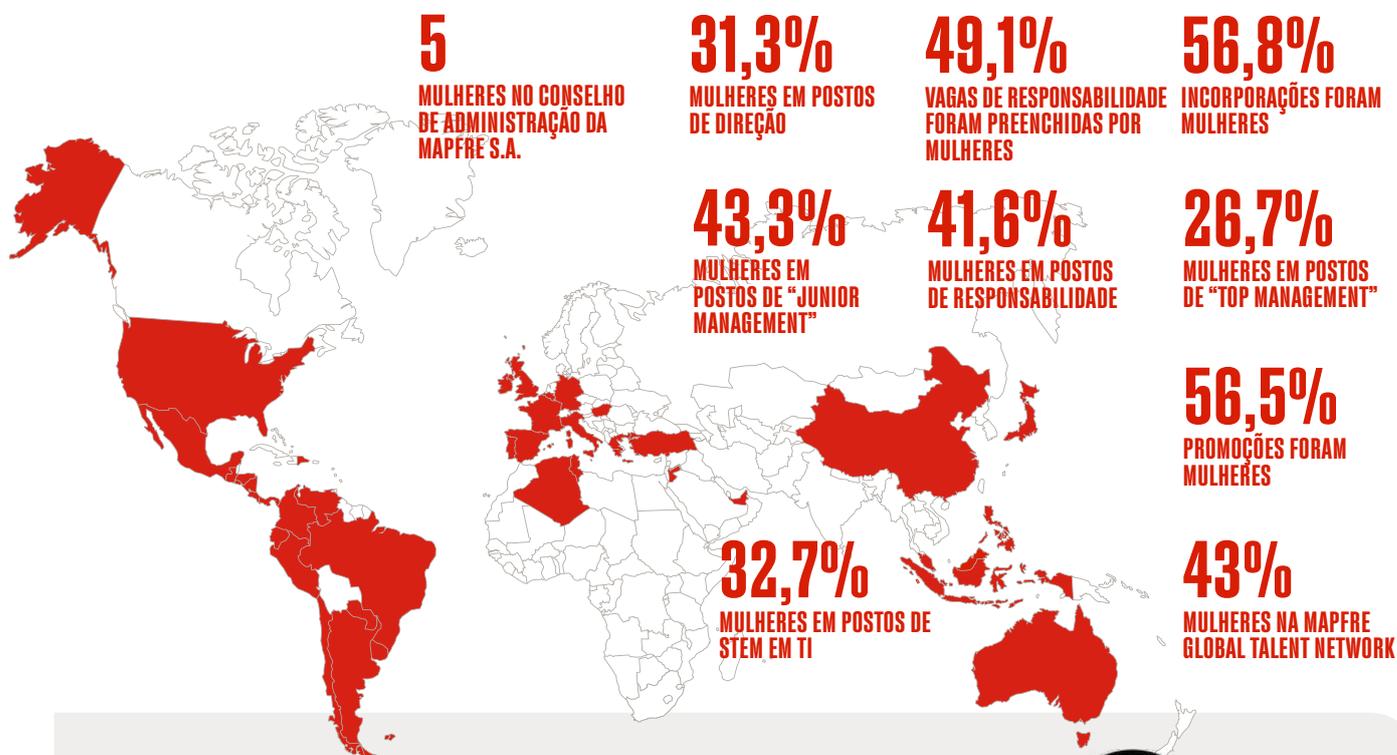
MAPFRE na Espanha tem um Plano de Igualdade MAPFRE Grupo Asegurador desde 2010, através do qual é promovido o princípio de igualdade de tratamento e oportunidades no local de trabalho, refletindo medidas destinadas a evitar qualquer tipo de discriminação entre mulheres e homens no local de trabalho.

	2021	2020
Porcentagem de mulheres em postos de diretoria*	41,6%	40,9%
Número de mulheres em cargos de diretoria*	2.620	2.425
Porcentagem de mulheres em cargos de diretoria*	31,3%	30,9%
Número de mulheres em cargos de diretoria	519	510

\*Postos de responsabilidade: diretoria e chefes e comandos.

PRINCIPAIS DADOS IGUALDADE DO ANO 2021

# IGUALDADE DE GÊNERO



## Políticas da MAPFRE

- Política de Diversidade e Igualdade de oportunidades.
- Política de Promoção, Seleção e Mobilidade
- Política de Remunerações

## COMPROMISSOS PÚBLICOS 2021:

**45%** das vagas em postos de responsabilidade preenchidos por mulheres

## OBJETIVOS 2021

**31%** Mulheres em postos de Direção



In support of

**WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES**

Established by UN Women and the UN Global Compact Office



**55,6%**



**44,4%**

## Nível de posto

Diretoria executiva e diretoria	<b>1,6%</b>	<b>3,6%</b>
Chefes e Controles	<b>6,5%</b>	<b>7,8%</b>
Técnicos	<b>27,7%</b>	<b>23,4%</b>
Administrativos	<b>19,8%</b>	<b>9,7%</b>

## Gerações

Veteranos	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>
Baby Boomers	<b>6,1%</b>	<b>7,3%</b>
Geração X	<b>22,9%</b>	<b>18,0%</b>
Geração Y	<b>19,4%</b>	<b>14,6%</b>
Geração Z	<b>7,0%</b>	<b>4,3%</b>

*Diversos  
Somos  
Únicos*



MAPFRE assumiu o compromisso público há três anos de ter pelo menos 3 % de seu quadro de funcionários composto por pessoas com deficiência. No final de 2021, esta percentagem é de 3,5 %.

Continuamos trabalhando para melhorar a acessibilidade universal para pessoas com deficiências, de acordo com o princípio de igualdade de oportunidades e não-discriminação. Para este fim, temos um programa global implementado em todos os países, com medidas para promover a verdadeira inclusão deste grupo na empresa, além de uma estratégia com os seguintes objetivos:

- Consolidar um ambiente de trabalho favorável à integração profissional de pessoas com deficiência na organização.
- Eliminar as barreiras identificadas para a integração de pessoas com deficiência.
- Aumentar o número de pessoas com deficiência na empresa.
- Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, funcionários e familiares.

Em 2021, a MAPFRE se uniu à Rede de Empresas e Deficiência da Organização Internacional do Trabalho. Esta rede mundial tem o objetivo de contribuir para que as políticas e práticas de emprego nas empresas incluam pessoas com deficiência em todo o mundo, além de incrementar a consciência sobre a relação positiva entre a inclusão da deficiência e o crescimento empresarial.

Na MAPFRE convivem cinco gerações diferentes e isto enriquece a troca intergeracional, a transmissão de conhecimentos e valores e a inovação.

## ANO 2021

### DIVERSIDADE DE GÊNERO

- 56,8 % das novas incorporações no quadro de funcionários foram de mulheres.
- 98 mulheres ocupam cargos de Diretoria Executiva ou postos no Conselho de Administração. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem, entre seus membros, cinco mulheres, o que representa 33,3 % dos membros em 31/12/2021. A MAPFRE, na sua política de seleção de conselheiros, comprometeu-se a contar com pelo menos 40 % de mulheres no Conselho de Administração a partir de 2022.

### Na MAPFRE convivem cinco gerações diferentes e isto enriquece a troca intergeracional, a transmissão de conhecimentos e valores, e a inovação

- 26,7 % dos funcionários em cargos de direção/chefia considerados “Top Management” são mulheres, bem como 43,3 % dos cargos considerados “Junior Management”
- 39,5 % dos cargos de responsabilidade nas áreas de negócios são ocupados por mulheres
- 32,7 % dos postos STEM (Science, Technology, Engineering, Maths) estão ocupados por mulheres.<sup>(\*)</sup>

No México, Estados Unidos, Brasil, Peru, Turquia e Espanha, há redes para fomentar a liderança feminina. São espaços inclusivos de diálogo, cujo objetivo é promover iniciativas em matéria de diversidade de gênero.

Diversidade de gênero de 100 % do quadro de funcionários.

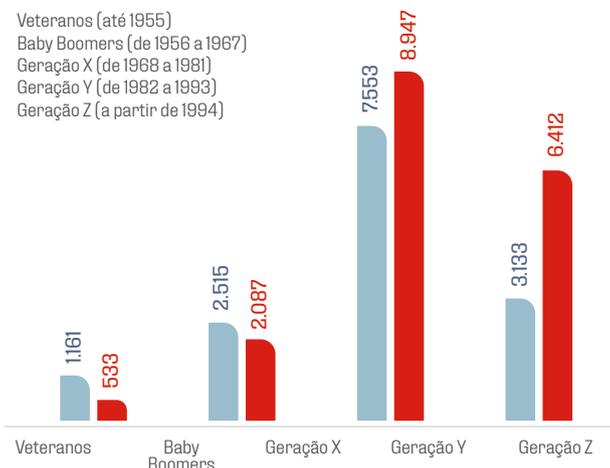
	2021		2020	
	Nº	%	Nº	%
Portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários	1.031	3,5	1.025	3,3

Excluídos dados do quadro de funcionários do Banco do Brasil e MAPFRE Salud AR.

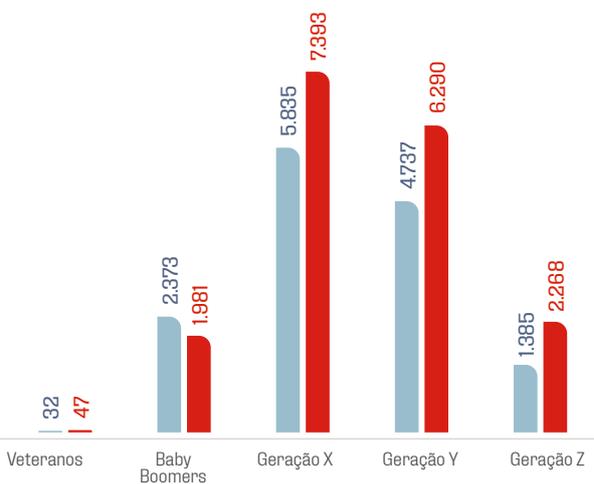
(\*) Dado calculado sobre o total de funcionários de TI.

## DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL DE CARGO

Veteranos (até 1955)  
 Baby Boomers (de 1956 a 1967)  
 Geração X (de 1968 a 1981)  
 Geração Y (de 1982 a 1993)  
 Geração Z (a partir de 1994)



## DIVERSIDADE GERACIONAL



### NACIONALIDADES

% FUNCIONÁRIOS POR NACIONALIDADE SOBRE O TOTAL DE FUNCIONÁRIOS

% MANAGERS SOBRE O TOTAL DE MANAGERS

Espanhola	34,3%	39,0%
Brasileira	15,5%	10,5%
Mexicana	5,8%	6,2%
Peruana	4,4%	4,0%
Dominicana	3,4%	3,2%
Argentina	3,2%	2,4%
Colombiana	2,9%	2,5%
Turca	2,8%	3,4%
Italiana	2,7%	2,2%
Norte-americana	1,7%	2,0%

### DIVERSIDADE CULTURAL

- 86 nacionalidades

Em 2021, a mobilidade internacional estimou que 72 funcionários mudaram o cargo de trabalho para outro país. Esses funcionários têm origem em 20 países e foram destinados a 17 países.

Da Diretoria Executiva e executivos que trabalham nas empresas do Grupo, 82,7% são nativos do país onde desenvolvem sua atividade.

**86**  
 NACIONALIDADES

## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GRUPO DE IDADE

FAIXA ETÁRIA

% DE FUNCIONÁRIOS

Menores de 30	16,3%
Entre 30 e 50	59,6%
Maiores de 50	24,1%

**59,6%**  
 DOS FUNCIONÁRIOS  
 têm entre 30 e 50 anos

### DIVERSIDADE GERACIONAL

Projeto Ageing com o objetivo de trabalhar em programas específicos para trabalhadores seniores, concentrando-se em três linhas principais: desenvolvimento profissional, experiência do funcionário e bem-estar social.

Mentoria, tanto tradicional quanto inversa, que promove um processo de desenvolvimento entre as várias gerações. Durante esse ano, o plano de mentoria foi desenvolvido com 98 mentores e 173 tutelados.

## DEFICIÊNCIA

Sensibilização:

- 69 funcionários formados por meio do curso de e-learning sobre deficiência no ano de 2021.
- 63 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com deficiência.
- 78 palestras e atividades de sensibilização nos programas formativos de desenvolvimento.
- 104 notícias na intranet.

Ações de integração no trabalho:

- Em 2021, foram incorporadas ao quadro de funcionários 44 pessoas com necessidades especiais.
- Três pessoas com deficiência realizaram estágios na MAPFRE.
- Realizadas doações no montante de 174.676,38 euros.
- Fomento de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no valor de 67.670,11 euros.

MAPFRE consolida e reafirma o seu compromisso com a inclusão social de pessoas com deficiência assinando com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) a Carta de sua Rede Mundial de Empresas e Deficiência.

## TALENTO

MAPFRE conta com um Plano de Transformação de Capacidades que integra planos de *upskilling* e *reskilling*, planos de desenvolvimento personalizados e planos de carreira, assim como itinerários formativos para todos os postos. Além disso, desde 2017, o projeto Talento tem sido desenvolvido globalmente, o que identifica pessoas chave com conhecimento estratégico e que têm um plano de desenvolvimento individualizado e monitoramento contínuo. Em 2021, 4.658 pessoas no mundo inteiro faziam parte deste projeto, 14,4 % do número total de

funcionários, e sua rotatividade indesejada foi de 3,4 % em 2021 e 1,9 % em 2020. 11.649 funcionários têm planos individuais de desenvolvimento ou carreira.

Durante 2021 e através da HR-Analytics, ferramentas de análise foram desenvolvidas para medir o grau de probabilidade de ajuste dos funcionários com 30 perfis e para identificar fatores críticos que afetam o nível de ajuste, a fim de poder realizar ações de desenvolvimento mais eficazes.

Periodicamente, todos os países realizam planos de sucessão para posições de direção, com uma metodologia comum que define a substituição imediata, a curto e médio prazo, bem como as rotas profissionais a serem definidas a fim de ter sucessores potenciais preparados.

Dependendo das necessidades de recrutamento externo que temos, utilizamos diferentes fontes e canais de recrutamento. Os objetivos que nos propomos são personalizar a busca e acelerar a busca. 38.953 candidatos interessados em trabalhar conosco se registraram no site global "Trabalhar na MAPFRE". Através do plano de *referrals*, os funcionários propuseram 246 candidatos e na página de LinkedIn da MAPFRE os *followers* aumentaram de 401.024 em 2020 para 507.282 em 2021.

## MOBILIDADE FUNCIONAL E GEOGRÁFICA

A mobilidade é fundamental no desenvolvimento dos funcionários e em sua empregabilidade. Em 2021, 13,7 % dos funcionários teve mobilidade, o que significa 4.177 funcionários. Além disso, 85 % dos postos de responsabilidade foram preenchidos internamente e do número total de vagas anunciadas, 36,5 % foram preenchidos através de mobilidade interna e 41,5 % foram promovidos.

Através da mobilidade geográfica tanto em carreiras internacionais, quanto em mobilidade global e transferências temporárias, 17 países puderam contar com profissionais de outros 20 países, o que enriqueceu o desenvolvimento estratégico, a execução de projetos e a inovação.

Atualmente há 218 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.



**11.649**  
FUNCIONÁRIOS

possuem um plano de desenvolvimento individual ou planos de carreira



**85%**  
DOS POSTOS DE RESPONSABILIDADE

foram cobertos internamente

### PLANO DE BOLSAS E ESTÁGIOS

MAPFRE forma estudantes de todo o mundo todos os anos, graças à conexão com universidades e centros educacionais. O Plano Global de Bolsistas promove a formação de jovens na empresa. Em 2021, a atividade presencial com bolsistas foi retomada, sempre que a evolução da pandemia o permitiu, e 424 estudantes realizaram seus estágios em 20 países, através de 322 acordos. (O número está impactado pelas limitações provocadas pela pandemia.)

## A MAPFRE promove a aprendizagem dos funcionários através de sua Universidade Corporativa, e todas as ações de formação são desenhadas de acordo com a estratégia e os objetivos do negócio

### MODELO DE APRENDIZADO

MAPFRE promove o aprendizado dos funcionários através de sua Universidade Corporativa, e todas as atividades de treinamento são projetadas de acordo com a estratégia e os objetivos do negócio. A Universidade Corporativa conta com 17 escolas, 13 salas de aula de conhecimento e um InnoLAB. A Universidade corporativa está presente em todos os países onde a MAPFRE opera e fornece treinamento nos três idiomas corporativos e em cinco idiomas locais. Além do conteúdo e conhecimento obrigatório para todos os funcionários (tais como conteúdo relacionado a exigências legais, prevenção de riscos ocupacionais, políticas e cultura corporativa), o conteúdo técnico é desenvolvido principalmente para melhorar as habilidades dos funcionários em suas respectivas posições através de itinerários de treinamento. Na Escola de Desenvolvimento e na Escola de Liderança, é ensinado conteúdo genérico

NÍVEL DE POSTO	HORAS DE TREINAMENTO	
	HOMENS	MULHERES
DIRETORES	38.535	18.542
CHEFES E CONTROLES	82.249	65.744
TÉCNICOS	240.804	282.378
ADMINISTRATIVOS	74.071	188.889
<b>TOTAL</b>	<b>435.658</b>	<b>555.552</b>

transversal, como habilidades digitais, liderança, metodologias ágeis e inovação, entre outros.

Durante esse ano, 100 % do quadro de funcionários recebeu treinamento por meio de 991.210 horas de formação, totalizando 30 horas de formação por funcionário, em média.

- Foram realizados mais de 91 programas de desenvolvimento globais de caráter técnico e transversal.
- Foram investidos 8.120.056 euros, representando em média 251 euros de investimento por funcionário. O avanço da formação online faz com que o investimento médio por funcionário tenha variado com respeito a 2019.
- Durante 2021, a implementação de programas relacionados às habilidades digitais foi reforçada. Especificamente, houve 15.863 inscrições concluídas em tal conteúdo.
- Sete programas de prevenção e procedimentos antiassédio foram desenvolvidos e houve 600 inscrições concluídas nestes programas por 599 funcionários.
- 37 programas anticorrupção foram desenvolvidos e houve um total de 65.492 inscrições concluídas por 23.491 funcionários nesses programas.
- 74 programas de treinamento em saúde e segurança no trabalho para funcionários (treinamento geral em saúde e segurança no trabalho e treinamento específico sobre riscos ocupacionais, atividades perigosas ou situações perigosas) foram desenvolvidos e um total de 19.672 funcionários completaram esses programas, com 13.046 funcionários inscritos nesses programas.
- O treinamento técnico-comercial representa 82,13 % do total do treinamento oferecido e está totalmente alinhado às necessidades do negócio.

# 8,1

MILHÕES DE € INVESTIDOS  
EM TREINAMENTO

INDICADORES DE TREINAMENTO	2021	2020	2019
Investimento em treinamento	8.120.763 €	7.232.392 €	18.409.025 €
Investimento médio por funcionário	251,0 €	214,4 €	536,3 €
Total de horas de treinamento	991.210	966.335	1.518.411
Horas de treinamento por funcionário	30,0	28,6	44,2
Total de presentes em ações de treinamento	384.095	370.577	351.033
% quadro de funcionários treinado	100%	100%	100%

As assistências por nível de posto e gênero são apresentadas no seguinte quadro:

NÍVEL DE POSTO	2021		2020		2019	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
DIRETORES	11.173	5.713	8.940	4.910	8.075	4.334
CHEFES E CONTROLES	29.995	23.248	26.595	19.907	23.642	20.320
TÉCNICOS	94.638	115.508	92.283	106.222	86.372	95.519
ADMINISTRATIVOS	31.919	71.901	35.514	76.206	37.846	74.925
<b>TOTAL</b>	<b>167.725</b>	<b>216.370</b>	<b>163.332</b>	<b>207.245</b>	<b>155.935</b>	<b>195.098</b>

- Globalmente em 2021, 7.058 questionários foram respondidos pelos chefes dos funcionários que participaram desses programas para avaliar a transferência de conhecimentos para o cargo, sendo que a porcentagem de respostas com uma classificação de pelo menos 4 de 6 foi de 87,1 %.

- O autoaprendizado, implementado globalmente na MAPFRE, oferece aos funcionários o conteúdo de treinamento por meio de catálogos abertos, para que, com base em suas preocupações, funções e necessidades, projetem seu próprio caminho de aprendizado. Na MAPFRE, a tendência ao autoaprendizado cresceu exponencialmente nos últimos anos, especialmente durante a pandemia. No exercício 2021, houve 30.498 autoinscrições de mais de 8.100 funcionários.

### PROGRAMAS DE MENTORING

Ao longo do ano 2021, continuou a ser desenvolvido o programa de mentoria, tradicional e inverso, como forma de desenvolvimento e colaboração, e transmissão de conhecimento entre as equipes. *Mentoring* tradicional, onde o mentor transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao *mentee*.

## A MAPFRE conta com uma plataforma tecnológica de gestão do conhecimento denominada Eureka, implantada a nível global, em que todos os funcionários podem se conectar para compartilhar conhecimento e melhores práticas

No ano de 2021, contou-se com 77 mentores e 96 mentees. *Mentoring inverso, onde o mentor (perfil júnior digital) apoia o mentee (perfil sênior) no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas e plataformas colaborativas, conhecimentos em tendências digitais e uso de redes sociais.* No ano de 2021, contou-se com 21 mentores e 77 mentees.

### GESTÃO DO CONHECIMENTO

O MAPFRE tem uma plataforma de tecnologia de gestão de conhecimento chamada Eureka e implantada globalmente, onde todos os funcionários podem se conectar para compartilhar conhecimento e práticas melhores, é uma plataforma ativa que permitiu que o conhecimento de toda a organização fosse juntado em um único espaço. Atualmente, há mais de 1.400 funcionários que são referência em conhecimento em todo o mundo, e mais de

2.000 peças de conhecimento compartilhadas para as 15 matérias de conhecimento da empresa.

### ÍNDICE DE CULTURA E TALENTO

A MAPFRE mede internamente o Índice de Cultura e Talento, composto por seis variáveis, três relacionadas à cultura e ao compromisso e três ao talento e desenvolvimento.

O índice de cultura e talento foi de 84,55 % em comparação com 84,1 % em 2020.

Esse quadro apresenta a evolução destas variáveis e do índice em 2020 e 2021:

CULTURA*	2021	2020	2019
Employee Satisfaction Index:	71,0%	72,8	68,1%
Rotatividade:	12,1%	9,1%	15,4%
Antiguidade (anos):	14,04	13,63	12,90

TALENTO*	2021	2020	2019
Mobilidade funcional	13,7%	12,7%	14,7%
Plano de carreira e desenvolvimento	53,5%	46,2%	42,7%
Promoção interna	86,8%	90,9%	79,8

(\* países: Espanha, Brasil, Estados Unidos, Alemanha, Itália, Turquia, Peru, México, Porto Rico)

## TRANSFORMAÇÃO

### O DESAFIO DIGITAL (2019-2020)

O Desafio Digital é a iniciativa estratégica criada na MAPFRE para promover a transformação e a mudança que as organizações precisam para se adaptar às novas exigências digitais e comerciais, a fim de apoiar a estratégia de transformação da empresa, proporcionando ao ambiente de trabalho flexibilidade, ferramentas que permitam o trabalho colaborativo, o desenvolvimento de perfis digitais e a promoção de novos comportamentos em nosso dia-a-dia de trabalho para poder trabalhar de forma diferente. Este projeto envolveu trabalho em quatro linhas principais:

#### Ambiente de trabalho flexível

- 55,9 % do quadro de funcionários tem um horário flexível.
- Mais de 22.000 funcionários trabalham em espaços abertos e colaborativos
- Mais de 28.185 funcionários contam com ferramentas do Office 365.
- Capacidade de trabalho remoto superior a 90 % do quadro de funcionários.

#### Trabalho colaborativo e gestão do conhecimento

- Mais de 2.000 conhecimentos compartilhados no “Eureka”, um espaço



comum disponível para conectar todos os funcionários e compartilhar conhecimento.

- Mais de 1.400 especialistas identificados.
- 27.856 funcionários contam com Teams como ferramenta colaborativa.

#### Cultura em um mundo digital

- Um programa global sobre cultura digital e comportamentos comuns foi lançado para todos os funcionários em todo o mundo, entregue por 100 % dos funcionários.
- Nós temos um catálogo global de aprendizagem de habilidades digitais, com habilidades técnicas digitais, metodologias ágeis e ferramentas digitais, direcionado a todos os funcionários no mundo inteiro.

#### Novas formas de retribuir e reconhecer

- 28.494 funcionários têm acesso ao novo modelo de avaliação.
- 88.419 atividades comunicadas.



O Índice de **CULTURA E TALENTO** foi de

**84,55%**

em comparação com 84,1% em 2020.

- Mais de 21.000 pessoas participaram em algum programa de reconhecimento.

### App Pessoas MAPFRE

- O app está implantado na Espanha, Brasil, Turquia, México, Porto Rico, Alemanha e Peru e na entidade MAPFRE RE
- 12.605 funcionários baixaram o App Pessoas.

### DESAFIO DIGITAL II 2020-2021

Com o Desafio Digital II, continuamos a impulsionar a transformação e a gerenciar a mudança através da adoção de novas capacidades:

- Digital Workplace com formas mais ágeis, digitais e colaborativas de trabalho através da implantação de cenários de produtividade que promovem hábitos de trabalho mais eficientes e ferramentas que têm servido como um acelerador para nós no trabalho diário.
- Mais de 90 % dos funcionários acreditam que ao trabalharem de acordo com o modelo Digital Workplace implementado na MAPFRE, eles fazem melhor uso de seu tempo.
- Personalização da experiência do funcionário com o objetivo de aumentar o envolvimento dos funcionários, reduzir a curva de aprendizado, bem como a rotatividade dos perfis estratégicos. Para isso implantou-se um novo processo de *onboarding* e *inboarding*, e desenvolveram-se medições contínuas dos momentos do ciclo de vida do funcionário e implantou-se o App Pessoas em três novos países (Peru, Alemanha e Porto Rico).
- Mais de 85 % dos funcionários pesquisados estão em países/unidades com um ENPS® muito bom (acima de 20) ou excelente (acima de 40 pontos).
- 3,4 % de rotatividade não desejada MGNTN (MAPFRE Global Talent Network).

Gestão contínua da capacidade e acompanhamento de medidas de eficiência com o objetivo de adaptar a estrutura à evolução e às necessidades do negócio,

**Com Desafio Digital II continua o impulso da transformação e a gestão da mudança, através da adoção de novas capacidades**

**#retoDigital II**

identificando tendências e proporcionando medidas de eficiência.

A carreira técnica foi revista e a figura do especialista foi promovida a fim de administrar o conhecimento da organização, identificando as áreas críticas para o desenvolvimento da estratégia.

- 55 grupos de conhecimento foram identificados a quais posições e papéis foram ligados.
- Mais de 1.400 referências de conhecimento.

Finalmente, foi lançado um novo modelo MAPFRE para a gestão de projetos, a fim de proporcionar maior agilidade na definição e execução de projetos e processos, utilizando o conhecimento de acordo com os profissionais do negócio.

- Percentagem de cumprimento de prazos e escopo do projeto acima de 95 %.



Mais de

**1.400**

**REFERÊNCIAS**

de conhecimento.



**NOVO MODELO**

**MAPFRE**

para a gestão de projetos, que tem como objetivo atribuir maior agilidade na definição e execução de projetos e processos mediante a utilização do conhecimento de acordo com as prioridades do negócio

## RETRIBUIÇÃO E RECONHECIMENTO

A Política de Remunerações da MAPFRE reúne e garante os princípios de igualdade e não discriminação, e estabelece retribuições adequadas de acordo com a função/cargo em relação ao mérito, conhecimentos técnicos, habilidades profissionais e desempenho de cada pessoa. A empresa elabora essas retribuições com os seguintes princípios:

- Manter a transparência ao ser conhecida pelos seus destinatários.
- Competitividade e flexibilidade na estrutura e adaptabilidade às diferentes coletividades e circunstâncias do mercado.

A Política de Remunerações promove, também, uma adequada e eficaz gestão do risco, desencorajando a pressuposição de riscos que excedam os limites de tolerância da entidade, assim como os conflitos de interesses. Dessa forma, essa Política atua como um elemento motivador e de satisfação que permite alcançar os objetivos estabelecidos e cumprir a estratégia no

âmbito dos interesses em longo prazo da empresa. Nesse sentido, reúne-se o tratamento específico da remuneração dos grupos de diretoria da companhia e aqueles com incidência especial no perfil de risco da entidade. Os componentes da retribuição reunidos nesta política são a remuneração fixa, a remuneração variável/incentivos, programas de reconhecimento, benefícios sociais e complementos. Relevância especial na remuneração variável, em suas diferentes modalidades, retribuição anual por objetivos, incentivos a médio e longo prazo, comissões e bonificações.

MAPFRE implementou um modelo de direção por objetivos global, que determina a ponderação das diferentes categorias de objetivos para cada nível de posição. Desta forma, cada pessoa está alinhada com os objetivos estratégicos, os da MAPFRE como um todo, os de sua região/país/empresa, atribuindo uma ponderação ajustada à responsabilidade do posto. Por outro lado, os postos ligados à área comercial têm seu próprio sistema de objetivos. Desta forma, a MAPFRE orienta 100 % de seu quadro de funcionários à gestão de sua atividade por objetivos.

### OBJETIVOS GRUPAIS

NÍVEL DE POSTO	GLOBAL	ÁREA CORPORATIVA/ UNID. NEGÓCIO/ REGIONAL	PAÍS	Área / departamento	Individuales
PRESIDENTE E CONSELHEIROS EXECUTIVOS	100%				
COMITÊ EXECUTIVO	60%	40%			
DIRETORIA EXECUTIVA AACC/CEO UD. NEGÓCIO	40%	60%			
CEO REGIONAL	40%	60%			
CEO PAÍS	20%	10%	70%		
COMITÊ DE DIRETORIA UD. NEGÓCIO	10%	50%		40%	
CD REGIÃO/DIRETORES ÁREA REGIONAL	10%	50%		40%	
COMITÊ DE DIRETORIA PAÍS	10%	10%	40%	40%	
DIRETORIA/DIRETORES ESPECIALISTAS/ ANEXOS À DIREÇÃO	10%	10%	40%	40%	
CHEFES E CONTROLES/ASSESSORES ESPECIALISTAS	5%	5%	30%	60% (CHEFES) 30% (ESPECIALISTAS)	30% (ESPECIALISTAS)
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	5%	5%	10%	20%	60%
GESTOR DE CONTACT CENTER	5%	5%	5%	85%	

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

MAPFRE tem um processo global e padronizado de avaliação de desempenho, que está disponível para 98 % do quadro de funcionários. Foi desenvolvido de acordo com as tendências mais atuais aplicadas nas organizações mais avançadas e o processo pode ser seguido por pessoas e seus gerentes através de uma plataforma. O processo obedece às premissas de agilidade, feedback contínuo e um sistema de fontes múltiplas, oferecendo uma visão ampla da percepção do desempenho do funcionário de todas as perspectivas (autoavaliação, chefe, subordinados, pares, clientes internos), ou seja, com uma visão de 360°.

O processo de avaliação coloca o funcionário no centro do processo, dá-lhe a oportunidade de se tornar o protagonista de seu desenvolvimento e serve para melhor identificar e gerenciar o potencial, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas.

Em 2021, um total de 28.494 funcionários participaram do processo, representando 96 % do quadro de funcionários (o Banco do Brasil está excluído dos dados do quadro de funcionários).

## O processo de avaliação coloca o funcionário no centro do processo, com a oportunidade de se tornar protagonista de seu desenvolvimento, e serve para identificar e gerenciar melhor o potencial ao contribuir para o desenvolvimento das pessoas

O modelo incorpora importantes etapas

- As atividades são definidas como os passos a serem tomados para atingir os objetivos e são monitoradas ao longo do ano.
- Uma conversa contínua é realizada com o responsável e outros colegas através do processo contínuo de *feedback*.

Uma avaliação 360° baseada nos novos comportamentos do MAPFRE (Colabore, Inove e Agilize os funcionários e Respeite e Comunique os Chefes) é incorporada junto com o *feedback*.



### PLANO DE RECONHECIMENTO

Em 2021, mais de 21.000 funcionários em 22 países participaram dos diferentes programas de reconhecimento local e global e mais de 4.000 funcionários foram distinguidos com diferentes tipos de reconhecimento por sua contribuição para a implementação da estratégia, contribuições de qualidade, inovação e disseminação da cultura e valores da MAPFRE.

### LACUNA SALARIAL

Em 2018, foi definida e aplicada uma metodologia de cálculo da diferença salarial, verificada pela consultoria Ernst & Young (EY), que calcula dois tipos: a diferença bruta e a diferença ajustada; em ambos os casos, é comum a utilização da terminologia inglesa: gender pay gap y equal pay gap, respectivamente.

A diferença bruta é calculada da seguinte forma:

$$\text{GENDER PAY GAP} = \frac{\text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS} - \text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA MULHERES}}{\text{MEDIA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS}}$$

A medida mais precisa é a que permite chegar ao detalhamento por grupos comparáveis homogêneos: a diferença ajustada. Para calcular, leva em consideração três fatores - nível de cargo, família e tempo de serviço - que têm um impacto direto na retribuição. Com esses três fatores, são criados grupos de comparação ou clusters com os quais são agrupadas pessoas com os mesmos critérios para realizar a comparação. A fórmula para calcular esse tipo de diferença é:

$$\text{EQUAL PAY GAP} = \frac{\sum_{n=1}^N (\text{GENDER PAY GAP EM CADA CLUSTER} \times \text{NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DO CLUSTER})}{\text{NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS ANALISADOS}}$$

Os clusters estabelecem-se no nível local levando em conta esses fatores. Se estes cálculos mostram que existe uma lacuna salarial, são estabelecidos planos de ação para reduzi-la progressivamente. Entre os exemplos de ações propostas aos países a serem realizadas nestes casos, podemos citar:

- Ações para aumentar a conscientização e fornecer informações aos tomadores de decisão sobre as disparidades salariais em geral e, em particular, sobre os casos detectados em suas respectivas áreas que precisam ser tratados.
- Alocação do orçamento para fazer os ajustes salariais apropriados.
- Análise com foco especial nas situações de promoção.

A diferença geral ajustada do grupo, considerando 99 % do quadro de funcionários (excluindo Banco do Brasil e República Dominicana Salud ARS) é de 99 %:

(Consultar na [Nota 8 informações sobre a remuneração média](#)).

INDICADOR	DIFERENÇA ENTRE HOMENS E MULHERES (%)
Média disparidade salarial ajustada em retribuição fixa	2,93
Média disparidade salarial ajustada em retribuição fixa	2,54
Média brecha salarial ajustada em retribuição variável	4,41
Média disparidade salarial ajustada em retribuição variável	1,89

### PLANO DE RETRIBUIÇÃO FLEXÍVEL EM AÇÕES NA ESPANHA

Em 2021 a MAPFRE lançou um plano de remuneração baseado em ações para funcionários na Espanha com o objetivo de aumentar seu envolvimento na estratégia da empresa e nos lucros futuros. O plano, destinado aos funcionários do Grupo na Espanha, oferece a alocação voluntária de uma quantia anual de sua retribuição para a compra de ações da MAPFRE S.A., que lhes será entregue mensalmente ao longo de 2022.

Os valores que podem ser alocados variam de 300 euros (25 euros por mês) a 12.000 euros por ano (1.000 euros por mês), dependendo da decisão tomada por cada funcionário que adere ao plano.

Este plano visa aumentar a ligação emocional dos funcionários da MAPFRE à empresa e, ao mesmo tempo, é uma oportunidade de vincular nosso trabalho ao desenvolvimento futuro da empresa e receber os dividendos determinados anualmente pelo Conselho de Administração.

Em maio de 2023, MAPFRE entregará ações gratuitas a cada funcionário na proporção das ações adquiridas e mantidas até 31 de março, sujeito aos limites estabelecidos no plano. Para garantir que o plano beneficie o maior número possível de funcionários, a empresa limitou esta entrega de uma ação para cada duas adquiridas aos primeiros 8.000 euros como um limite máximo.

Um total de 4.704 funcionários se candidataram, 43 % do quadro de funcionários na Espanha, e a empresa, através da MAPFRE Inversión, será responsável pela entrega mensal das ações correspondentes ao valor mensal alocado gratuitamente ao funcionário.

As ações que recebem mensalmente ao longo de 2022, assim como as ações adicionais entregues pela MAPFRE, dão a eles o pleno direito de participar como acionista no futuro dividendo da empresa.

### EXPERIÊNCIA FUNCIONÁRIO

O modelo de gestão de experiência do funcionário da MAPFRE contempla, por um lado, a elaboração de um Employee Journey (ciclo de vida do funcionário), identificando os diferentes momentos de interação do funcionário com a empresa, desde antes de ingressar na empresa até o momento em que sai dela. Por outro lado,





Em 2021 o  
**ÍNDICE DE  
COMPROMISSO**

foi de

**71**

esse modelo abrange a medição contínua da satisfação e compromissos dos funcionários.

Em 2021, foi consolidado o modelo de ouvidoria e medição contínua da experiência do funcionário da MAPFRE, que permite monitorar a experiência do funcionário e tomar decisões que tenham um impacto positivo em seu dia a dia, com base em dados qualitativos e quantitativos.

Este modelo abrange três momentos:

#### MEDIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO, SATISFAÇÃO E COMPROMISSO

- **Recomendação da Empresa: ENPS® Relacional:** é a probabilidade de que os funcionários recomendem a MAPFRE como empresa para trabalhar. Em 2021, foi medido em 19 países. Do quadro de funcionários total medido, 85 % estão em países que contam com um Employee Net Promoter Score muito bom ou excelente. O objetivo para 2021 era 85 %.
- **Causas raiz de nível 1 e nível 2:** aprofunda-se nas principais razões pelas quais um funcionário recomenda, em menor ou maior grau, a MAPFRE como empresa para trabalhar. Destacam-se como motivos de maior recomendação:

#### AS CONDIÇÕES E BENEFÍCIOS QUE A MAPFRE NOS OFERECE

A estabilidade
Os benefícios sociais

#### S POSSIBILIDADES DE DESENVOLVIMENTO

A melhoria da empregabilidade como profissional
As possibilidades de promoção

- **Índice de recomendação do chefe: Leader Index.** Mede em que grau os funcionários recomendariam seus responsáveis. Em 2021, em uma escala de recomendação de 0 a 10, 62 % dos funcionários deram uma pontuação de 9 ou 10.
- **Compromisso: Employee Satisfaction Index:** mede o compromisso do funcionário por meio da avaliação dos 10 elementos a seguir: conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado,

reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição para a empresa, recebimento de *feedback* de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas e orgulho do impacto social. A cobertura desta mensuração atinge mais de 61,5 % dos funcionários.

Elementos que afetam o compromisso do funcionário:

- Conhecimento dos objetivos.
- Orgulho pelo trabalho realizado.
- Reconhecimento pelo trabalho realizado.
- Contribuição para a empresa.
- Recebimento de *feedback* de qualidade.
- Oportunidades de desenvolvimento.
- Colaboração.
- Ferramentas de trabalho.
- Cuidado com as pessoas.
- Orgulho pela pegada social.

Em 2021, o índice de compromisso foi 71, que corresponde à porcentagem de funcionários que avaliaram as dez variáveis analisadas com uma pontuação média de 8, 9 ou 10. O objetivo para 2021 era 65.

#### ÍNDICE DE COMPROMETIMENTO POR GÊNERO

Homens	72
Mulheres	71

#### ÍNDICE DE COMPROMETIMENTO POR FAIXA ETÁRIA

Até 25	76
De 26 a 37	71
De 38 a 49	70
De 50 a 64	73
Mais de 65	74

#### ÍNDICE DE COMPROMISSO POR NÍVEL DE CARGO

Administrativos	72
Técnicos	68
Chefes e controles	78
Diretoria	85

## CICLO DE VIDA DO FUNCIONÁRIO

O ciclo de vida do funcionário da MAPFRE é composto por 18 momentos da verdade que são medidos através da realização de:

- Focus Group com grupos de funcionários que compõem uma amostra representativa do quadro de funcionários e *focus groups* de funcionários que compõem uma amostra de grupos específicos (jovens, perfis seniores, perfis estratégicos, expatriados, recém-contratados, recém-promovidos etc.) e serão trabalhados os momentos da verdade com aqueles que podem precisar de uma experiência diferente do grupo dos funcionários
- Questionários de eNPS Transaccional. Essa medição é feita por meio de questionários breves que são geridos com a ferramenta Qualtrics, que foi implementada neste ano na MAPFRE.

## REPRESENTAÇÃO LEGAL DOS TRABALHADORES

57 % do quadro de funcionários é representado por representantes legais dos trabalhadores. Cabe destacar que países como Venezuela, França, Espanha e Brasil contam com uma percentagem do quadro de funcionários representado que alcança entre 95 e 100 % em cada um deles.

Dado que a negociação coletiva não é estruturada de forma igual em todos os países, a MAPFRE não conta com Convênio Coletivo aplicável em vários países por não haver as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Portanto, na MAPFRE, existem 18.816 trabalhadores abrangidos por convenções coletivas em 12 países.

No entanto, convém destacar que a cobertura do quadro de funcionários por convenção coletiva que a MAPFRE tem nos países indicados a seguir é significativa:

A relação entre a empresa e a representação legal dos trabalhadores é realizada através dos seguintes canais:

- Dentro dos órgãos de participação da empresa com os representantes legais dos trabalhadores e comissões formais.

PAÍS	% DE FUNCIONÁRIOS COM CONVÊNIO COLETIVO
Brasil	100%
Espanha	100%
Itália	99%
Uruguai	100%
Venezuela	100%
Portugal	91%
Malta	86%
Argentina	75%
Grécia	41%

- Reuniões periódicas acordadas por ambas as partes.
- Contato direto via telefone ou e-mail.

Por outra parte, a representação legal dos trabalhadores é comunicada com os funcionários através de contas de e-mail específicas ou espaços na intranet, visitas aos centros de trabalho e espaços para reuniões ou assembleias que a empresa oferece para a comunicação e o diálogo com os funcionários.

Em 2021, os principais acordos de negociação coletiva alcançados com a representação legal dos trabalhadores foram:

- na Espanha, dos oito acordos alcançados, destacam-se os seguintes: o acordo sobre a concentração das eleições, assinado com ambas as seções sindicais, que estabelece as diretrizes para a realização de eleições sindicais em toda a Espanha; o acordo para regulamentar o procedimento e a gestão dos pedidos de dias de descanso gerados pelo trabalho no meio da semana de férias no centro de contato; e os Planos de Igualdade das entidades Verti e CESVIMAP.

**A MAPFRE mantém um diálogo permanente e direto com os funcionários, relatando informações sobre todos os aspectos relevantes, ouvindo opiniões e solicitando a participação ativa deles por meio de vários canais, como a representação legal dos trabalhadores**

- na Alemanha, dos 14 acordos alcançados, são dignos de menção os acordos sobre proteção de dados de empregados, os acordos sobre gestão de tempo e jornada de trabalho, os acordos sobre medidas de saúde derivadas da COVID-19 e o acordo sobre aumentos salariais;
- na Argentina, destacam-se os dois acordos de atualização salarial alcançados para o ano de 2022
- no Brasil, a negociação do Convênio coletivo;
- no Peru, o Convênio coletivo para o ano 2022;
- em Malta, o acordo em matéria de conciliação da vida pessoal e familiar;
- e na Venezuela, do total de nove acordos alcançados com a representação legal dos trabalhadores, destacam os acordos em matéria de melhoras nas coberturas das apólices a funcionários, e os acordos de revisão de determinados conceitos salariais.

## CONCILIAÇÃO E BEM-ESTAR

### DESCONEXÃO DIGITAL

No âmbito da transformação digital, a MAPFRE avançou para modelos de organização do trabalho mais flexíveis que facilitam a abordagem do cliente, melhorando a captação e retenção de talentos e favorecendo o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. No entanto, essa nova organização do trabalho e a possibilidade de estar sempre conectados podem acabar com os limites do tempo de trabalho e ter como consequência que questões próprias do ambiente do trabalho às vezes interfiram no tempo livre das pessoas. Por isso, a MAPFRE aprovou a “Política reguladora da desconexão digital dos funcionários da MAPFRE”, através da qual se estabelece uma cultura de respeito ao tempo dos outros. A política reconhece expressamente o direito dos funcionários de se desconectarem das ferramentas de trabalho e comunicação que a empresa disponibiliza fora do horário de trabalho, estabelecendo medidas explícitas para o exercício desse direito. Tais medidas regulam horários em que não devem ser enviadas comunicações nem esperadas as respostas, salvo circunstâncias excepcionais justificadas, assim como pautas relativas ao planejamento e realização de reuniões.

Para assegurar a implantação adequada e promover uma cultura favorável ao descanso, a política conta ainda com um plano de gestão da mudança que acompanha os recursos de

### MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO DE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL

### Nº DE FUNCIONÁRIOS BENEFICIADOS

Horário de trabalho flexível	18.083
Trabalho em jornada parcial	2.327
Jornada de trabalho reduzida	1.048
Contratos de trabalho de trabalho remoto	2.345
Licenças retribuídas e não retribuídas	15.813
• Licença paternidade	573
• Licença maternidade	919
Licenças por motivos pessoais ou estudos	31
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	125

TIPO DE BENEFÍCIO SOCIAL

% DE FUNCIONÁRIOS QUE RECEBERAM O BENEFÍCIO SOCIAL EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS QUE TÊM DIREITO

Seguro de saúde	95,4%
Sistemas de previdência social/seguro de vida	97,8%
Benefícios em seguros	71,1%
Prêmio de permanência na empresa	33,1%
Auxílio escolar para filhos	37,5%
Prêmio de natalidade	3,5%
Empréstimos	13,5%

treinamento relacionados com o descanso e a desconexão, uma utilização razoável dos meios tecnológicos e a conscientização no respeito do tempo de descanso pessoal.

Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independentemente de o contrato ser permanente ou temporário. O montante destinado em 2021 a benefícios sociais foi de 156,92 milhões de euros.

É oferecido apoio aos funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde. Em 2021, o montante deste apoio subiu para 551.300 euros. Do mesmo modo, em foram concedidas ajudas econômicas a funcionários aposentados no montante de 847.600 euros, dos quais 826.700 euros são benefícios no seguro de saúde dos aposentados.

A MAPFRE conta com uma Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 23 de julho de 2015, cujos princípios gerais são:

1. Obter um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.
2. Alcançar um nível ideal na segurança ocupacional, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos ocupacionais.

Além disso, a MAPFRE assume um modelo de prevenção no qual os trabalhadores podem

participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e sua saúde no trabalho, sendo que, para isso, dispõe das formas representativas estabelecidas por lei. No total, 28.307 funcionários, 87 % do quadro de funcionários, estão representados em comitês de saúde e segurança formados pela diretoria e por funcionários, estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre este assunto. Alguns dos principais assuntos tratados nestes comitês são:

- Planos de evacuação e controle de emergências.
- Periodicidade e conteúdo dos exames médicos dos funcionários.
- Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho.
- Regresso após licenças de longa duração.
- Estudos específicos de cargos.
- Planos de vigilância da saúde.
- Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.
- Análise de licença médica e absentismo.

MAPFRE trabalha para garantir a saúde e segurança de seus funcionários e realiza avaliações de risco para identificar perigos ou fatores de risco a fim de eliminá-los ou minimizá-los, assim como investigar e analisar acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e/ou incidentes, a fim de

identificar as causas dos danos à saúde e estabelecer as medidas preventivas necessárias.

Além disso, a MAPFRE conta com um modelo de empresa saudável baseado nas diretrizes de órgãos internacionais, como a Organização Mundial de Saúde, o que contribui para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 3: Saúde e bem-estar, da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável das Nações Unidas, que busca garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades. Este modelo, de alcance global e implementação local através de ações adaptadas à realidade de cada país, enfoca o indivíduo, tanto no local de trabalho como fora dele, e abrange as facetas físicas e mentais, ao mesmo tempo em que define as áreas em que se atua nesta área: ambiente de trabalho, bem-estar mental, promoção da saúde, atividade física e nutrição e ambiente pessoal.

85,7 % das mulheres, 834 de 973, e 90,9 % dos homens, 472 de 519, que tiraram licença paternidade, voltaram ao trabalho. Das 1.476 licenças maternidade e licenças paternidade do ano 2020, 1.230 continuam no quadro de funcionários, o que representa uma taxa de retenção<sup>4</sup> de 83,3 %.

#### DADOS DE ABSENTISMO

O objetivo da MAPFRE é melhorar anualmente com base em 2019.

Uma das linhas principais do modelo de empresa saudável é o treinamento em matéria da saúde e hábitos saudáveis e da prevenção de riscos ocupacionais. Por isso, nesse exercício:

Os funcionários receberam um total de 35.944 horas de treinamento específico.

*Para conhecer mais informações sobre as atividades realizadas no Grupo, consultar o Relatório MAPFRE Pessoas e Organização 2021.*

DADOS DE ABSENTISMO	2021	
	HOMENS	MULHERES
TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA)	28,75	19,37
TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TFDO)	0,56	0,23
TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO)	13,57	5,48
TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT)	691,99	471,03
TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP)	1,14	0,63
TAXA DE ABSENTISMO NO TRABALHO (TAT)	0,11	0,06
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA	4,27	2,87
ÍNDICE DE GRAVIDADE	0,16	0,09
MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO	—	—
MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS	—	—
Nº DE ACIDENTES DE TRABALHO	102	86
Nº DE DOENÇAS OCUPACIONAIS	2	1
Nº TOTAL DE HORAS PERDIDAS POR ABSENTISMO DERIVADO DE ACIDENTES NÃO LABORAIS E DOENÇA COMUM	643.453	1.097.948

(\*) As causas dos acidentes de trabalho mais frequentes são os acontecidos ao ir ou voltar do trabalho (escorregões, quedas e acidentes de trânsito).

Ver Nota 9 deste relatório: metodologia de cálculo. **Incluída sinistralidade pela COVID-19**

ANO	ÍNDICE DE ABSENTISMO (% DE DIAS PERDIDOS SOBRE O TOTAL DE DIAS)*	% DE FUNCIONÁRIOS SOBRE OS QUAIS É CALCULADO
2021	2,99	100
2020	2,72	100
2019	3,07	100

Medição do índice de absentismo: número de dias de ausência/total de dias trabalhar x 100. (São consideradas 7,3 horas por dia e 248 dias/ano por funcionário).

(4) Taxa de retenção: (número total de funcionários retidos 12 meses após regressar de uma licença-maternidade/paternidade por número total de funcionários que regressam depois da licença-maternidade/paternidade no período do relatório)\*100.

## COVID-19 #EnMAPFREmasUnidosQueNunca

### SAÚDE E PROTEÇÃO EM PRIMEIRO LUGAR

Desde o começo da pandemia, para a MAPFRE a proteção da saúde e segurança dos funcionários, clientes e colaboradores foi prioritária. Com o início da crise, a empresa estabeleceu protocolos específicos de atuação:

- a. Protocolo de Atuação em Saúde Laboral para Garantir as melhores medidas preventivas e de proteção frente à COVID-19 aos trabalhadores que retornam aos seus postos de trabalho.
- b. Protocolo de Atuação em Prevenção a Riscos Laborais a ser considerado no momento da reincorporação e/ou recuperação normal da atividade nos centros de trabalho da MAPFRE.

Estes protocolos têm continuado a ser aplicados, embora tenham sido adaptados de acordo com a evolução da pandemia.

Assim, a fim de garantir uma desescalada segura e reduzir o risco de transmissão, medidas especiais continuaram a ser mantidas e adotadas para os grupos mais vulneráveis, divulgando informações sobre a doença e seus sintomas e mantendo medidas de profilaxia. Os serviços médicos acompanharam os funcionários infectados ou com sintomas, e o apoio foi oferecido aos funcionários e suas famílias, com aconselhamento psicológico disponível a mais de 80 % dos funcionários em todo o mundo.

**Para garantir uma desescalada segura e diminuir o risco de transmissão, continuam e são adotadas medidas especiais para os grupos mais vulneráveis**

Também desenvolveu um plano para o retorno gradual aos escritórios, com o objetivo prioritário de preservar a saúde dos trabalhadores. Durante esta fase, medidas de prevenção e profilaxia são postas em prática para reforçar a segurança de todos os funcionários em seus postos de trabalho, alternando o trabalho de escritório com o teletrabalho.

Todas as instalações estão equipadas com medidas adequadas de segurança e proteção. A implantação de planos de proteção contra a COVID-19 foi certificada na Espanha pela AENOR, que reconheceu mais de 350 instalações da empresa como Espaços Seguros MAPFRE.

Em todo momento, a MAPFRE informou a todos os funcionários sobre medidas de saúde e segurança no trabalho, que sempre estiveram disponíveis no site COVID-19 Más unidos que nunca na Intranet Corporativa.

# 350

ESPAÇOS SEGUROS MAPFRE  
NA ESPANHA

## 4.5 Criando negócios para os prestadores

A MAPFRE tem como objetivo garantir uma atuação ética e socialmente responsável de todos os prestadores que prestam algum serviço, seja para o Grupo ou diretamente para os clientes.

Tudo isto, mantendo um nível adequado de qualidade na prestação do serviço e padrões elevados de controle interno em todas as fases do processo.

Para isso, a MAPFRE conta com uma norma de compras, que tem por objeto estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, assim como princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece um parágrafo específico para prestadores e empresas colaboradoras que determina a estrutura na qual o relacionamento deve ser desenvolvido.

O Grupo trabalha com mais de 150.000 prestadores com um faturamento de mais de 4.330 milhões de euros. Classificam-se em duas categorias, como prestadores de serviços (aqueles cujas prestações são originadas em contratos de seguro ou de serviços oferecidas pelas empresas de seguros do Grupo ou pelas suas filiais aos seus clientes) e os provedores de suporte ou genéricos (aqueles cuja finalidade não são os clientes finais, mas sim qualquer das entidades do Grupo MAPFRE para atividades como gestão, suprimentos, empresas de consultoria, impressão etc.).

Para fortalecer a relação com os prestadores e prestar melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à disposição dos prestadores diversos materiais, dossiês de treinamento, procedimentos de atuação, ferramentas e cursos on-line ou presenciais para facilitar o

trabalho deles e oferecer conhecimento sobre diversos temas, modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos e outros tópicos relevantes no contexto de sustentabilidade.

### MODELO OPERACIONAL DE GESTÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

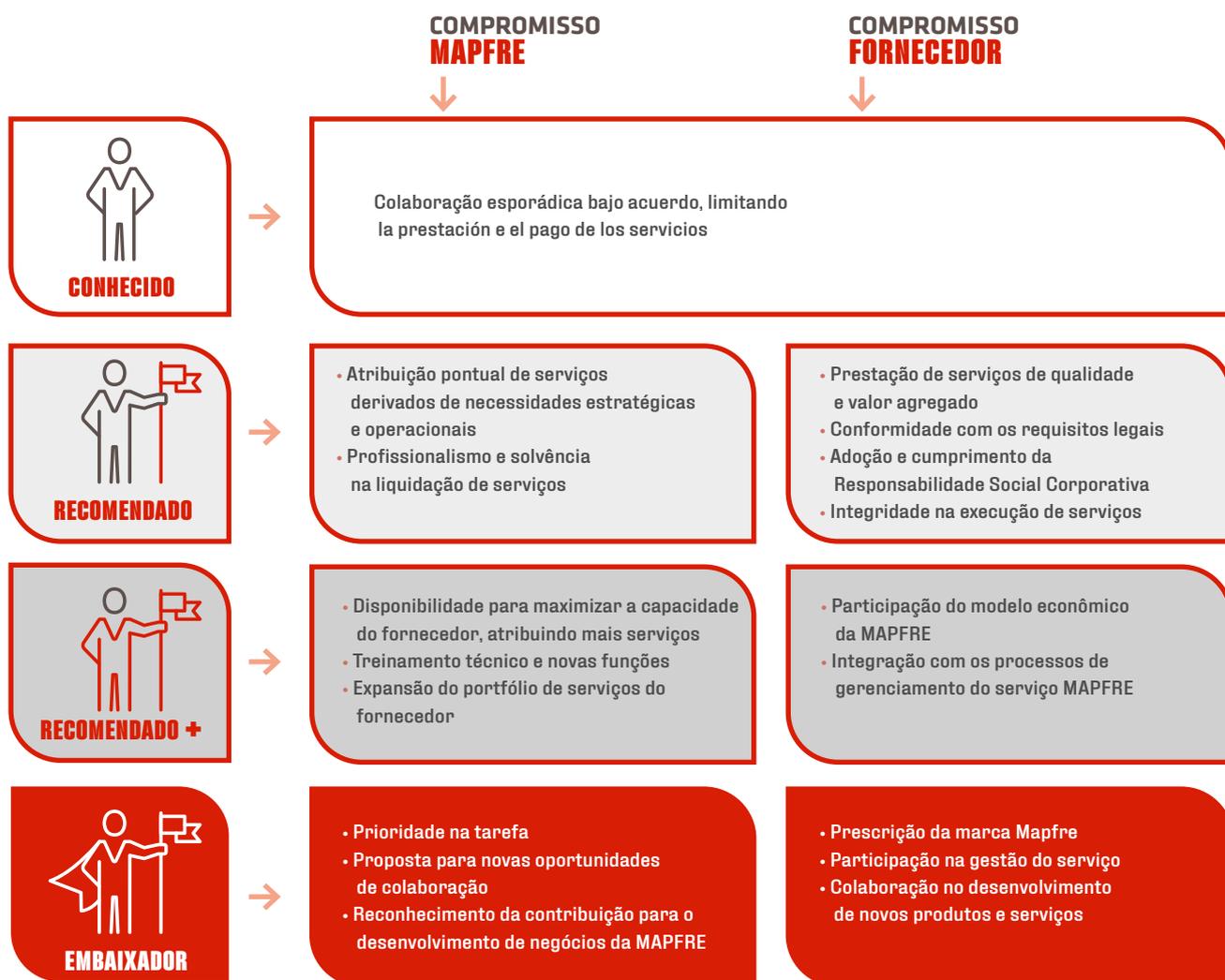
Os prestadores de serviço são parte da imagem da MAPFRE diante do cliente. Por isso, dada sua relevância, a empresa tem um Modelo Operacional de Gestão de Prestadores de Serviços, desenvolvido no contexto da iniciativa estratégica de “Prestadores como Embaixadores da Marca”.

O modelo toma como base a aplicação de princípios gerais que são: orientação ao cliente, otimização do contato com o cliente, vocação de serviço, otimização de custo e responsabilidade social corporativa.

Um modelo de contribuição comum é estabelecido e envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o prestador, de tal forma que todo o incremento da relação no modelo envolve a definição de novos compromissos por ambas as partes. Estes compromissos permitem estabelecer diferentes categorias de prestadores, em função do grau de vinculação, cujo máximo expoente é o “Embaixador de Marca”, cujos integrantes alcançam os padrões mais exigentes de serviço e profissionalismo.

Os Embaixadores de Marca estão plenamente comprometidos com a MAPFRE participando no modelo econômico, prescrevendo a marca MAPFRE, exibindo a imagem da empresa e

## CATEGORIA DO FORNECEDOR DEFINIDO POR MAPFRE E COMPROMISSOS MÚTUOS



proporcionando seu conhecimento para o design de novos produtos e serviços.

procedimentos locais de cada país/organização com especificidades locais.

Em 2021, o novo Modelo Operacional de Prestadores foi implementado como uma evolução do Projeto Embaixador da Marca em 16 países. O objetivo deste modelo é ter maior controle dos principais indicadores de eficiência, custo e qualidade em todos os países em que o Grupo opera.

### MODELO GLOBAL DE COMPRAS PRESTADORES DE SUPORTE

A estratégia de compras é definida centralmente e executada de forma descentralizada pelos países através de seus grupos de compras com autonomia para contratar.

O modelo de compras é desenvolvido com base em cinco aspectos fundamentais:

**1. Regulamento e procedimentos:** regras e procedimentos gerais de compra, além dos

**2. Governança da Função:** estratégia centralizada definida pela Diretoria Corporativa de Mídia e executada de forma autônoma pelos diferentes países e organizações.

**3. Processo de Compra:** definido de forma global, mas adaptado às peculiaridades e tamanho das organizações.

**4. Estrutura Organizacional:** equipes de compra especializadas e profissionais com apoio da Diretoria Corporativa de Mídia.

**5. Sistema de Compra:** sistema de compras global (SAP) com informação consolidada a nível grupo. Atualmente, está sendo implementada a evolução de SAP (ARIBA) para a gestão das compras em um projeto a cinco anos.

### GESTÃO SUSTENTÁVEL DE PRESTADORES

A gestão responsável e sustentável dos prestadores é uma das prioridades da empresa em termos de sustentabilidade. Um tratamento global dos processos relacionados com a gestão de prestadores implica a realização das medidas necessárias, tanto de formação como de controle, supervisão e reparo, que permitam garantir que as práticas de sustentabilidade realizadas pelos prestadores estejam alinhadas com as da MAPFRE e que cumpram os padrões definidos pela empresa.

Por este motivo, no âmbito do Plano de Sustentabilidade, foi desenvolvida uma metodologia para a homologação de prestadores ASG. Este processo inclui, além da avaliação das práticas de sustentabilidade do prestador, treinamento e conscientização sobre os direitos humanos e a Agenda 2030.

Nos últimos três anos, este modelo foi implantado em prestadores de serviços na Espanha, Brasil, Estados Unidos, México e Colômbia; e para prestadores de apoio na Argentina, Espanha, Honduras, México e Paraguai.

Por outro lado, a gestão sustentável dos prestadores de suporte está sendo executada à medida que a ferramenta empresarial está a ser implantada, permitindo consolidar e homogeneizar as informações. Em 2021, a ferramenta que permite a homologação está instalada na Espanha, no México, na Argentina, em Honduras e no Paraguai. Espera-se que, para os próximos dois anos, mais países, como os Estados Unidos, o Brasil e Porto Rico, entre outros, sejam incluídos.

### PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO ASG

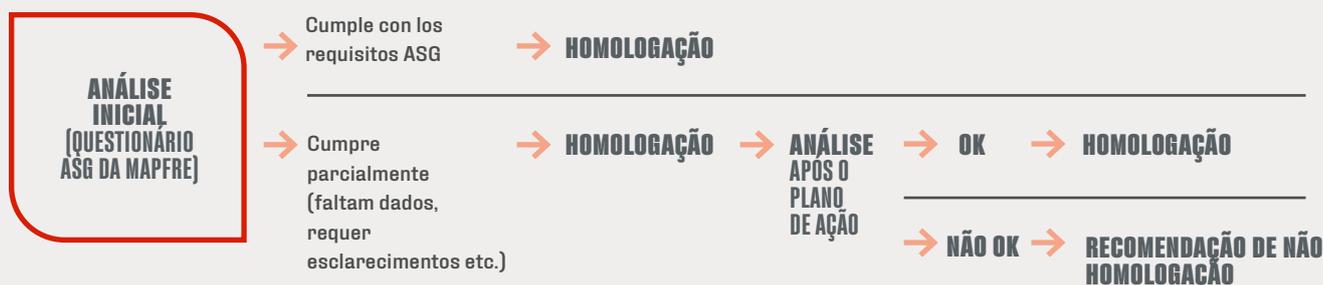
A homologação é um processo obrigatório para os prestadores selecionados, implica um processo de avaliação, acompanhamento e reparo, que começa com a análise inicial das práticas em sustentabilidade dos prestadores. Essa análise é realizada por meio de um questionário específico que inclui os seguintes fatores de risco:

- Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- Práticas anticorrupção em todas as suas formas (incluindo extorsão, suborno e fraude para obter vantagem competitiva).
- Direitos Humanos: trabalho infantil e forçado, direitos trabalhistas básicos etc.
- Práticas e sanções ambientais.
- Inclusão, diversidade e não discriminação.
- Segurança da informação e privacidade de dados.

Com base nas respostas que os prestadores fornecem ao questionário, o processo é continuado com estes passos:

- se todos os critérios estiverem corretos, o processo prossegue para a sua homologação ASG e
- em caso contrário, propõe-se um plano de ação com medidas para reverter, reparar e/ou mitigar a situação.

#### PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO ASG



Por meio desse sistema, é possível estabelecer um mapa de riscos e incluir medidas de mitigação deles por meio do plano de ação.

## RESULTADOS 2021

### Homologação dos prestadores de serviços

Durante os três anos do Plano de Sustentabilidade, prestadores distintos (Embaixadores da Marca, Recomendados + e Recomendados) nos ramos de seguro automóvel e lar foram implantados e homologados em cinco dos países mais representativos do Grupo: Espanha, Estados Unidos, Brasil, México e Colômbia.

Em geral, esta seleção de prestadores representa uma média de 57,88 % dos serviços prestados pela MAPFRE nos diferentes ramos e um total de 66,7 % do faturamento. Isto mostra a ampla cobertura da homologação ASG. Observe que a seleção desses prestadores tem sido realizada desde 2019 e com a entrada de novos prestadores, essas porcentagens têm diminuído.

Ao todo, desde o início do projeto em 2019, 4.325 prestadores participaram do processo, dos quais 100 % são homologados. 27,94 % destes, a fim de serem considerados como homologados, foram acompanhados por programas de conscientização para desenvolver seu compromisso com a integração de pessoas com deficiência no local de trabalho.

Da mesma forma, 100 % dos prestadores foram sensibilizados e treinados em direitos humanos (através de conteúdos desenvolvidos pela Rede Espanhola do Pacto Global) e na Agenda 2030 das Nações Unidas. Isto mais do que cumpre os objetivos estabelecidos a este respeito (75 % de conscientização sobre os direitos humanos e 50 % na Agenda 2030). Graças ao processo, a necessidade de avançar na conscientização da integração das pessoas com deficiência foi detectada como um campo de ação.

### APROVAÇÃO ASG DOS PRESTADORES DE SUPORTE

Em 2021, um total de 757 prestadores de suporte foram homologados com a seguinte distribuição:

**100% dos prestadores foram sensibilizados e treinados em direitos humanos e na Agenda 2030 das Nações Unidas**

### OUTROS PROCESSOS DE SUPERVISÃO, AUDITORIA E CONTROLE ASG DE PRESTADORES.

Além do trabalho de supervisão e controle realizado no âmbito da homologação ASG, a MAPFRE realiza outras ações que contribuem

PAÍS	Nº PRESTADORES HOMOLOGADOS	% FATURAMENTO DE 2021 SOBRE O TOTAL
Espanña	547	79,67%
México	71	71,42%
Argentina	53	78,31%
Paraguay	72	56,00%
Honduras	14	43,62%

para transferir e assegurar que o comportamento dos prestadores esteja alinhado com os valores, políticas e padrões da MAPFRE.

#### Aspecto ambiental:

Dentro do alcance da certificação do SIGMAYEc<sup>3</sup> (ISO 14.001, ISO 50.001 e ISO 14.064), foram realizadas auditorias de conformidade legal em empresas de manutenção de instalações, com a verificação de todas as regulamentações de segurança industrial e ambiental aplicáveis a elas para o desenvolvimento de sua atividade em nossas instalações.

Em 2021, foram realizadas 11 auditorias na Espanha sobre prestadores de manutenção de instalações. Os resultados das auditorias foram satisfatórios, e as não conformidades e

observações identificadas foram resolvidas durante o processo de certificação.

#### **Segurança da informação:**

Em 2021, foi desenvolvida uma metodologia para o gerenciamento de riscos de segurança da informação de terceiros, com o objetivo de garantir que os prestadores cumpram com os padrões exigidos pela MAPFRE nesta área. Este projeto tem um impacto nas fases de licitação, contratação e execução dos trabalhos contratados. Durante este primeiro ano, foi realizado um projeto piloto no qual 11 prestadores principais contratados pela Diretoria Corporativa de Segurança foram avaliados com resultados positivos. Nos próximos anos, o modelo seguirá seu desenvolvimento e ampliando o alcance.

**Uma metodologia para a gestão do risco de segurança da informação de terceiros foi desenvolvida, cujo propósito é garantir que os prestadores cumprem com os padrões exigidos pela MAPFRE nesta matéria**

#### **Fraude e anticorrupção:**

No âmbito da gestão de prestadores de suporte, realizou-se em 2021 uma auditoria sobre corrupção na camada máxima de governança, para garantir que nenhum dos beneficiários últimos estejam envolvidos em processos judiciais, tenham sanções ou estejam em *blacklists* por estes temas. Foi analisado um total de 48 prestadores, representando 70 % do faturamento da MAPFRE S.A. Em nenhum caso entre os beneficiários finais das empresas solicitadas, tanto pessoas físicas como jurídicas, foi encontrado qualquer tipo de sanção ou evidência negativa de corrupção.

#### **Controles de atividade específicos para prestadores de negócio**

MAPFRE ESPAÑA realiza de maneira periódica controles de atividade de prestadores dos ramos lar (reparadores) e automóveis (guinchos e oficinas). Esses controles envolvem questionários, solicitações de provas e visitas físicas para verificar se todos os requisitos estão sendo implementados, bem como ações mitigadoras e corretivas no caso de desvios. As principais questões avaliadas são: questões técnicas e de qualidade de serviço, prevenção de riscos ocupacionais, antifraude e conformidade com as regulamentações tributárias e trabalhistas. Estes são os principais dados de 2021:

- a. Patrimoniais/lar:** mais de 4.000 prestadores verificados (100 % da carteira), 34 prestadores dados desvinculados devido à falta de fornecimento da informação requerida.
- b. Oficinas:** 2.479 prestadores verificados.
- c. Guinchos:** 1.059 prestadores verificados, 13 desvios encontrados e resolvidos com planos de ação.

MAIS DE  
**4.000**  
PRESTADORES  
PATRIMONIAIS/LAR  
REVISADOS

**2.479**  
PRESTADORES DE  
OFICINAS REVISADAS

**1.059**  
PRESTADORES DE  
GUINCHOS REVISADOS

## 4.6 Nossa pegada, valor compartilhado

O Grupo visa criar e distribuir valor para todas as partes interessadas, através do desenvolvimento de seus próprios negócios e de sua ação social, bem como pelo cumprimento de seus compromissos públicos com as estruturas internacionais de trabalho e direitos humanos e com os princípios e políticas empresariais.

### PEGADA SOCIAL: CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

A criação de valor baseia-se, além destes compromissos trabalhistas, no compromisso com a diversidade e o conhecimento, promovendo a inovação e as oportunidades de emprego para todas as gerações; a gestão sustentável de suas operações, especialmente através da gestão sustentável de seus prestadores e do fortalecimento da rede comercial; e, finalmente, a promoção de negócios sustentáveis, através da análise do impacto sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de sua carteira de investimentos e sua contribuição direta para a Agenda 2030.

Além dos benefícios que tudo isso gera para a sociedade, o trabalho voluntário da MAPFRE, as doações e a colaboração direta com entidades sociais, assim como a distribuição de dividendos a seus acionistas, incluindo a Fundación MAPFRE, contribuindo assim para seu propósito social.

O seguinte mostra como a MAPFRE cria valor para a sociedade e como ela é distribuída entre suas partes interessadas.

**A criação de valor é assentada na aposta pela diversidade e pelo conhecimento, na gestão sustentável de suas operações e na promoção de negócio sustentável**

# CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR NA MAPFRE

## CRIAÇÃO DE VALOR

### GARANTIAS MÍNIMAS

#### Saúde e bem-estar

**35.944 horas** horas dedicadas à formação dos funcionários em saúde e bem-estar.

**87 %** do quadro de funcionários está representado em comitês de gestão-funcionários conjuntos.

#### Emprego

**31.478** funcionários com contrato fixo 1.602,9 MM€ pagos em salários e outros.

**36%** das vagas publicadas foram cobertas por mobilidade interna, assumindo uma promoção em 41% dos casos.

#### Flexibilidade e equilíbrio

**56%** dos funcionários desfrutaram de um horário flexível.

**2.345 empregados** funcionários com contrato de trabalho por teletrabalho.

**1.492 empregados** funcionários beneficiaram de licença de maternidade e paternidade.

**156,9 MM€** investidos em benefícios sociais para os funcionários.

#### Oportunidades para jovens

**322** acordos com universidades, escolas de negócio e instituições universitárias.

**424** estudantes realizaram estágio no Grupo durante este ano em 20 países.

#### Inovação

Iniciativas da MAPFRE Open Innovation em **14 países**

**5 centros** de pesquisa e desenvolvimento da CESVIMAP em 5 países (Espanha, Argentina, Brasil, Colômbia, México e França).

#### Diversidade

**55,6 %** do quadro de funcionários atual são mulheres e 41,6% das posições de responsabilidade são ocupadas por mulheres.

**86 nacionalidades** e 5 gerações convivem na MAPFRE.

**3,5 %** de funcionários com necessidades especiais integram o quadro de funcionários.

**173 personas** pessoas participam em programa global de mentoria.

## DIVERSIDADE E CONHECIMENTO

### OPERAÇÕES SUSTENTÁVEIS

#### Prestadores

**100 %** dos prestadores homologados com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) foram conscientizados sobre direitos humanos e na Agenda 2030 das Nações Unidas.

**Mais de 150.000** prestadores com os quais a MAPFRE mantém relação comercial e de serviços.

**4.922,6 MM€** em pagamento por prestadores

**67.670,11 euros** en contrataciones con centros especiales de empleo o empresas análogas.

#### Rede Comercial

**10.412** escritórios de bancaseguros (4.368 se situam no Brasil, 5.829 na Espanha, 120 na República Dominicana, 56 no México e 39 em Malta).

**77.754** agentes, delegados e corretores trabalham com a MAPFRE.

**4.942** escritórios diretos e delegados.

#### Investimento

**34.310,7 MM€** em fundos administrados de terceiros.

**46.159,7 MM€** em investimentos próprios.

#### Assinatura

**1.572.535 clientes** clientes dos novos produtos e serviços desenvolvidos por meio das iniciativas da MAPFRE Open Innovation.

**22.154,6 MM€** em prêmios emitidos e aceitos totais.

## NEGOCIO SOSTENIBLE

### DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

### EMPRESA E SOCIEDADE

#### Acionistas



**614,3 MM€** em pagamentos por dividendos, realizados no exercício, a seus acionistas.

#### Sociedade



**15.229,8 MM€** destinados a prestações.  
**584,5 MM€** pagos às Administrações Públicas.

**2,8 MM€** contribuições para entidades setoriais e institucionais.

**174.678,38 €** euros foram doados a ações de integração laboral.

## CONTRIBUIÇÃO PARA A AGENDA 2030

A estratégia de sustentabilidade da MAPFRE inclui desafios específicos destinados a colaborar na disseminação e no conhecimento dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Em particular, concentra suas ações em sete deles, estando ciente de que ao agir sobre eles gera um impacto sobre os outros dez. [\(Para maior detalhe, ver seção 6.3 - nota 10 Marco para identificar a contribuição da MAPFRE para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável\).](#)

Desde uma visão geral de gestão e impacto, a contribuição do Grupo é orientada tanto internamente dentro da empresa, melhorando seus procedimentos e o desempenho ASG, quanto externamente, desenvolvendo produtos e serviços para todas as suas partes interessadas.

Incluem-se a seguir as principais contribuições da MAPFRE para a Agenda 2030 em 2021 nos sete objetivos priorizados pela empresa com impacto nos outros dez ODS.

ODS	PRINCIPAL CONTRIBUIÇÃO
	<p><b>1. ERRADICAÇÃO DA POBREZA</b></p> <p>Na nota 6, Produtos Sustentáveis, são incluídos os produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos</p>
	<p><b>3. SAÚDE E BEM-ESTAR</b></p> <p>Em 2021, foram investidos 1,4 MM € em ações de promoção da saúde física e psicológica, tanto no ambiente de trabalho como no pessoal e familiar dos trabalhadores..</p> <p>7 MM de horas perdidas por absentismo derivado de acidentes não de trabalho e doença comum. Redução de 0,08 pps no índice de absentismo com respeito ao ano base (2019)</p>
	<p><b>8. TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</b></p> <p>A média da lacuna ajustada global sobre a retribuição fixa do Grupo, considerando 99% do quadro de funcionários, é de 2,93%, percentagem equivalente ao do ano anterior</p> <p>100% dos prestadores incluídos na homologação em 2021 já receberam programas de conscientização sobre direitos humanos.</p> <p>1.357.860 empresas se beneficiam de coberturas de produtos especificamente projetadas para proteger os riscos de suas atividades econômicas.</p>
	<p><b>11. CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</b></p> <p>Mais de 212.000 euros destinados a pesquisar acidentes de trânsito e reduzir a sinistralidade</p> <p>CCESVIMAP avaliou os sistemas ADAS de 77 modelos diferentes de veículos, extrapolando os resultados para várias versões diferentes. 87% dos modelos do catálogo MAPFRE ESPAÑA são cobertos.</p>
	<p><b>3. AÇÃO PELO CLIMA</b></p> <p>A geração fotovoltaica total em 2021 foi de 586.322 kWh, equivalente a 5% da eletricidade consumida a partir da geração própria.</p> <p>13 sedes internacionais possuem certificação de edificação sustentável, o que significa 34,6% da superfície de edifícios principais da MAPFRE.</p>
	<p><b>16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS</b></p> <p>Em 2021, 3.773 funcionários receberam 4.762 horas de treinamento em prevenção contra a lavagem de dinheiro.</p>
	<p><b>17. ALIANÇAS PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS</b></p> <p>O gasto correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades foi de cerca de 2,8 milhões de euros em 2021.</p>

MAPFRE também contribui para a Agenda 2030 através da gestão de sua carteira de ativos e a de terceiros, bem como através de seus negócios de assinatura e assistência. Além disso, junto com todos os funcionários do Grupo, a empresa multiplica sua contribuição para diferentes Objetivos de Desenvolvimento.

### Contribuição do negócio para a Agenda 2030

MAPFRE tem uma capacidade comprovada para canalizar os recursos que lhe são confiados por seus clientes, bem como seu próprio patrimônio, para investimentos sustentáveis com um impacto social benéfico em termos da Agenda 2030. Ao agir como um investidor na dívida pública, a MAPFRE não apenas cria valor para todos os seus participantes, mas também contribui para o bem-estar social e a proteção dos cidadãos. Em seu papel de comprador de dívidas e outros ativos corporativos, favorece, entre outras coisas, a criação de riqueza e emprego. (Para mais informação, ver [3.3. gestão de riscos e sustentabilidade no negócio](#)).

A contribuição do Grupo para a Agenda 2030 é materializada principalmente através da cobertura de riscos, através da indenização ou da prestação de serviços. Desde sua criação, a MAPFRE tem ajudado famílias, empresas

e instituições a se recuperar dos efeitos de um sinistro. Em 2021, destinaram-se 15.229,8 milhões de euros em prestações.

Mais além das prestações diretas, a MAPFRE apoia comunidades que são afetadas por desastres naturais. Como exemplo, a MAPFRE ESPAÑA aprovou um plano de medidas extraordinárias para apoiar seus segurados afetados pela erupção do vulcão Cumbre Vieja, na ilha de La Palma. Entre as ações se destacam os auxílios econômicos individuais de 9.000 euros que oferecerão apoio aos clientes que perderam seus lares habituais.

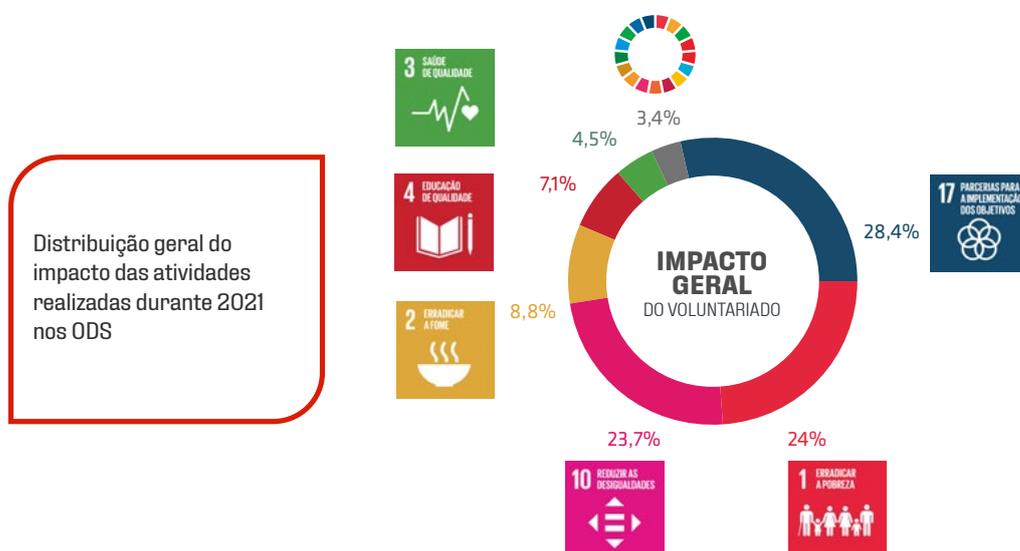
MAPFRE Assistência, por sua vez, incluiu em seu plano estratégico o desafio de gerar modelos de negócios que reflitam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável comprometidos pela MAPFRE, incluindo indicadores para novos produtos com um impacto positivo na Agenda 2030.

### Multiplicando a contribuição das pessoas para a Agenda 2030

A empresa também está empenhada em multiplicar sua contribuição para a Agenda 2030 através da promoção do voluntariado corporativo. (Consulte mais informações no [relatório Pessoas e Organização 2021](#)).

## PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS 2021

IMPACTO GERAL DO VOLUNTARIADO NOS ODS



## PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS 2021

DISTRIBUIÇÃO ECONÔMICA POR ODS DAS ARRECADAÇÕES MONETÁRIAS



\*Otros ODS de impacto como el 11, 15 y 13

OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	TOTAL GERAL EM EUROS	PERCENTAGEM
10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	10.299	29,5%
2. FOME ZERO	10.065	28,8%
1. ERRADICAÇÃO DA PO-BREZA	5.878	16,8%
17. ALIANÇAS PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS	5.610	16,1%
3. SAÚDE E BEM-ESTAR	1.512	4,3%
4. EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	1.373	3,9%
VÁRIOS ODS* (11, 15 E 13)	196	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>34.933</b>	<b>100%</b>

## PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS 2021

DISTRIBUIÇÃO DO IMPACTO DE BENEFICIÁRIOS DIRETO NO ODS



OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS	PERCENTAGEM DE IMPACTO
1. ERRADICAÇÃO DA PO-BREZA	114.966	68%
2. FOME ZERO	24.355	14,4%
10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	13.548	8%
3. SAÚDE E BEM-ESTAR	8.090	4,8%
4. EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5.747	3,4%
8. TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO	1.245	0,7%
OUTROS ODS*	1.058	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>169.008</b>	<b>100%</b>

O programa de voluntariado corporativo, cuja gestão está certificada por AENOR, mobilizou 4.247 voluntários, entre funcionários e familiares durante 2021, desenvolvendo 1.391 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente em mais de 169.000 pessoas. Mais de 12% do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

A equipe humana da MAPFRE colabora também com outros projetos sociais, como o Euro Solidário, na Espanha, ou o programa

We Give Program, nos Estados Unidos. Essa iniciativa oferece a oportunidade de doar um euro mensal do seu contracheque a um projeto social escolhido pelos funcionários, com o compromisso de que, para cada euro doado, a MAPFRE doa mais um.

### PEGADA ECONÔMICA

A pegada econômica do Grupo se reflete na seção “Criação e distribuição de valor na MAPFRE”. Assim mesmo, a partir da atividade seguradora, é gerado um impacto econômico direto através do fluxo constante de transações realizadas e do pagamento de impostos.

**TAXA FISCAL EFETIVA DE**  
**23,6%**

### TRANSPARÊNCIA FISCAL

Com relação ao pagamento de impostos nos países onde o Grupo opera, a MAPFRE está, e está desde o início de suas atividades comerciais, plenamente consciente da importância dos impostos, que são necessários para sustentar os gastos públicos e para o desenvolvimento social dos países nos quais opera.

Em 2021, o pagamento líquido de imposto de renda foi de 329,2 milhões de euros. Para dados por país, consulte a seção [6.3 - Nota 11 Principais dados fiscais por país](#).

A taxa efetiva de impostos para cada região e negócio de resseguro é mostrada abaixo.

### IMPOSTOS DE SOCIEDADES A PAGAR (TAXA IMPOSITIVA EFECTIVA)

REGIÃO/UNIDADE	2021
IBÉRIA	23,5%
BRASIL	23,5%
LATAM NORTE	25,8%
LATAM SUL	17,5%
AMÉRICA DO NORTE	26,0%
EURÁSIA	31,6%
RESSEGURO	20,7%
<b>Total GRUPO MAPFRE</b>	<b>23,6%</b>

### PERSPECTIVA FISCAL

Em matéria tributária, os compromissos e responsabilidades da MAPFRE na esfera tributária estão estabelecidos na Política Fiscal do Grupo, aprovada pelo Conselho de Administração. A Política Fiscal do Grupo é pública e acessível através de [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).

A conduta ética em matéria tributária é resumida em conformidade com as normas fiscais em vigor em todos os territórios nos quais a MAPFRE realiza suas atividades, declarando e pagando os impostos devidos em cada jurisdição para as transações realizadas em cada uma delas e colaborando com as autoridades fiscais nos termos estabelecidos na regulamentação aplicável.

### CONTROLE TRIBUTÁRIO E CONTROLE DO RISCO

A Diretoria de Assessoria Fiscal do Grupo MAPFRE é responsável pela concepção e implementação dos procedimentos internos e mecanismos de controle necessários para assegurar o cumprimento dos princípios que compõem a política tributária corporativa, informando ao Conselho de Administração, através da Secretaria Geral, as implicações fiscais relacionadas aos assuntos submetidos à sua aprovação quando estes forem relevantes para fins de adoção de uma decisão.

Entre os poderes não delegáveis do Conselho de Administração está a determinação das políticas e estratégias gerais da empresa, e em particular: a política de identificação, gestão e controle de riscos, incluindo riscos fiscais, e a supervisão dos sistemas internos de informação e controle; assim como a determinação da estratégia fiscal da MAPFRE.

As diferentes operações propostas pelas empresas são analisadas do ponto de vista fiscal, escolhendo a alternativa que melhor se adapta às necessidades do Grupo com total respeito às regulamentações fiscais locais da jurisdição na qual a operação será realizada.

Todas as operações relevantes relacionadas a processos de reestruturação, alianças, fusões, aquisições e alienações de entidades são relatadas pela diretoria de Assessoria Fiscal do Grupo MAPFRE, e os resultados dos relatórios são passados ao Comitê Executivo ou ao Conselho de Administração, conforme o caso.

Da mesma forma, as operações realizadas entre entidades relacionadas são devidamente documentadas de acordo com as exigências do país em questão.

Com relação aos riscos operacionais, existe um sistema de relatórios que permite às filiais informar sobre qualquer incidente tributário no país, bem como sobre a evolução dos procedimentos de apelação contra autos de infração.

Os eventos associados a esses riscos são registrados e acompanhados de forma contínua e reportados uma vez por ano ao

Comitê de Auditoria e Conformidade, como órgão delegado pelo Conselho para esses fins.

Uma vez ao ano, o responsável pela Assessoria Fiscal informa o Comitê de Auditoria (formado, entre outros, por vários conselheiros independentes) sobre a aplicação durante o exercício da política fiscal do Grupo, detalhando os resultados das auditorias fiscais realizadas durante o ano nas diversas jurisdições, bem como o andamento do contencioso tributário em cada uma delas.

### PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE

MAPFRE participa do Fórum das Grandes Empresas desde sua criação em 2009. O Fórum foi criado por iniciativa da Agência de Administração Tributária espanhola, com o objetivo de promover uma maior colaboração entre as empresas e a Administração Tributária do Estado, com base nos princípios de transparência e confiança mútua, através do conhecimento e compartilhamento dos problemas gerais que possam surgir na aplicação do sistema tributário.

Em julho de 2010, o Plenário do Fórum das Grandes Empresas aprovou o Código de Boas

Práticas Tributárias, ao qual a MAPFRE aderiu por acordo de seu Conselho de Administração nesse mesmo ano. Anualmente, o Comitê de Auditoria e Conformidade é informado sobre as políticas fiscais seguidas durante o ano, de acordo com as recomendações deste código.

Os grupos de interesse também podem comunicar à MAPFRE, através do Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, preocupações relativas ao comportamento antiético ou ilegal e à integridade da organização em relação à tributação. (ver seção [2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e cumprimento](#)).

### PEGADA AMBIENTAL

Em 2021, a MAPFRE renovou seu compromisso com a luta contra a mudança climática, definida no Plano Corporativo de Pegada Ecológica 2021-2030. As oito linhas de ação para reduzir sua pegada ambiental são mostradas no gráfico a seguir.

Para conhecer mais sobre o plano e a pegada ambiental da MAPFRE, consulte o seguinte [capítulo 5 "Comprometidos com o Meio Ambiente"](#).



5

# Comprometidos com o meio ambiente





# 5.1 Estratégia de ação face à alteração climática

O consenso científico nos coloca em um momento decisivo se queremos evitar mudanças irreversíveis em importantes ecossistemas e no sistema climático do planeta.

MAPFRE, com o objetivo de ser parte ativa desta transformação necessária e urgente rumo a uma economia de baixo carbono, define sua estratégia de combate à mudança climática através do **Plano Corporativo de Pegada Ecológica 2021-2030**, que, seguindo o anterior Plano de Eficiência Energética e Mudança Climática 2014-2020, incorpora nesta ocasião outras variáveis ambientais decisivas nos processos de adaptação e mitigação.

De acordo com os objetivos definidos, a pegada de carbono 2021 das entidades MAPFRE localizadas na Espanha e em Portugal<sup>5</sup> foi neutralizada, acrescentando a este marco a certificação da sede da MAPFRE, localizada em Majadahonda (Espanha) de acordo com o Regulamento Zero Resíduos da AENOR.

Além disso, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., aprovou em setembro de 2021 uma nova atualização da **Política de Meio Ambiente** do Grupo na que se incorporam aspectos chave como “a compra Verde” e se introduz a economia circular através do resíduo zero e o capital natural no Sistema de Gestão Integrado, modelo corporativo de gestão de caráter ambiental (SIGMAYEc<sup>3</sup>).

## NOSSO MODELO ESTRATÉGICO, SIGMAYEc<sup>3</sup>

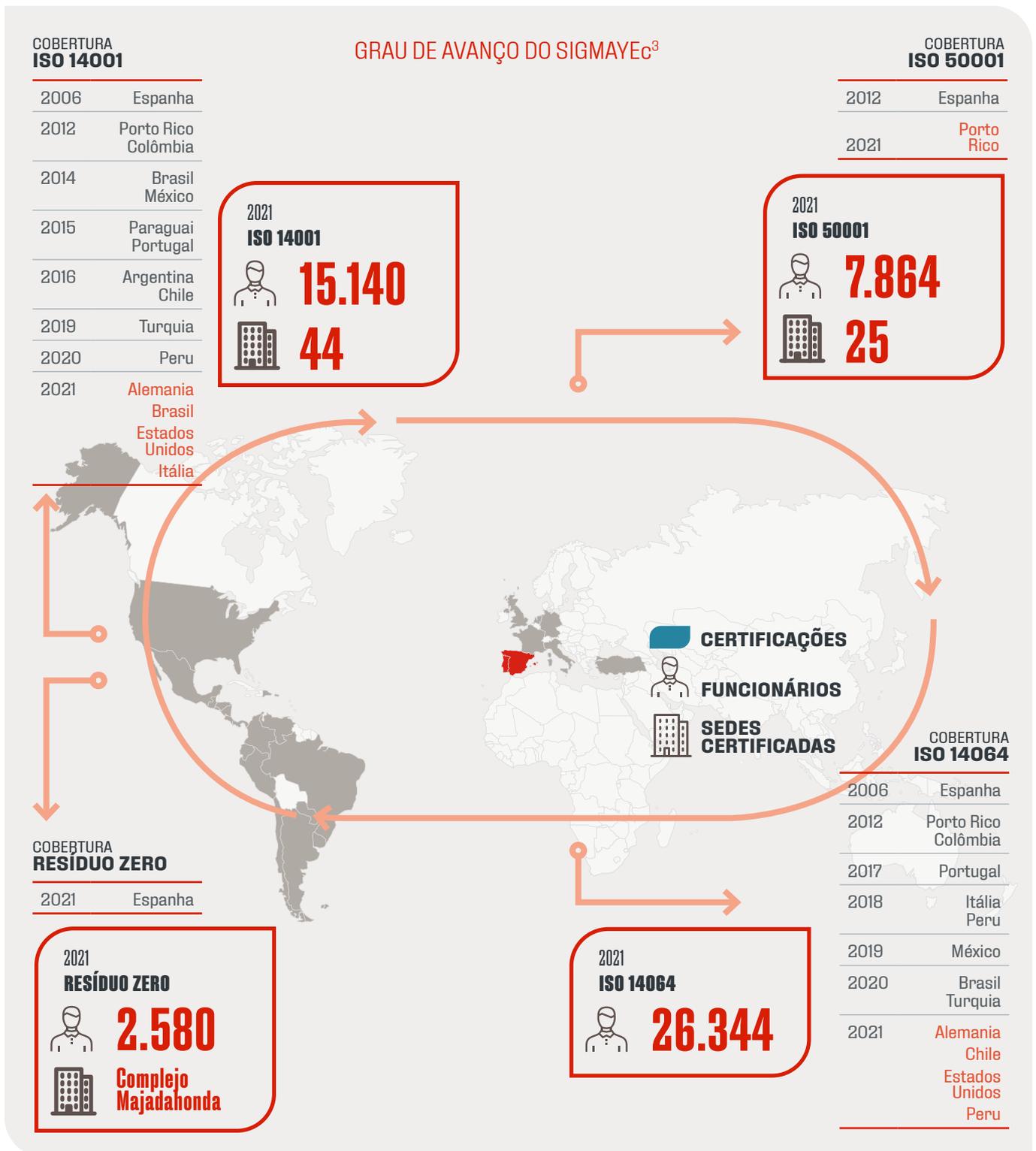
A solidez deste sistema de gestão, baseado na melhoria contínua e o princípio de prevenção e precaução de riscos, permitiu ao Grupo a expansão homogênea dos princípios ambientais assumidos pela empresa.

O SIGMAYEc<sup>3</sup>, iniciado em sua vertente ambiental (ISO 14001), integra atualmente a gestão energética (ISO 50001), o inventário de pegada de carbono (ISO 14064), a economia circular através do resíduo zero (Regulamento AENOR) e o capital natural. Seu design transversal é, além disso, uma garantia de êxito na obtenção dos objetivos definidos, porque incorpora todas as áreas que têm responsabilidade nos diferentes âmbitos que o compõem.

Todas as ações neste âmbito são verificadas anualmente por terceiros acreditados, de acordo com as principais normas de referência.

A seguir, mostra-se o avanço do SIGMAYEc<sup>3</sup> durante 2021:

(5) Na data de fechamento deste Relatório, da pegada informada foram compensadas 4.000 TonCO<sub>2</sub>e. A compensação completa será realizada antes da Assembleia Geral de Acionistas de março de 2022.



No contexto do novo Plano de Pegada Ambiental, e graças à expansão do modelo SIGMAEco<sup>3</sup>, o Grupo estabeleceu novos objetivos que são acrescentados aos previamente existentes:

**Objetivos para 2024:**

- Reduzir a pegada de carbono do Grupo 19 % com respeito à linha base de 2019.

- Neutralizar a pegada de carbono da MAPFRE no Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália e Turquia.

**Objetivos para 2030:**

- Reduzir a pegada de carbono do Grupo 50 % com respeito à linha base de 2019.
- Neutralizar a pegada de carbono restante para o conjunto do Grupo.

# 5.2 Plano Corporativo de Pegada Ambiental

O novo Plano a 2030 inclui todas as linhas de ação determinantes para conseguir em 2030 a redução de, pelo menos, 50 % da pegada de carbono do Grupo.

Estas linhas de atuação, que definem o roteiro do Grupo na luta contra a mudança climática, agrupam-se nos seguintes aspectos, que serão tratados ao longo deste capítulo:

## 1. EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O uso de energia em edifícios é um dos maiores contribuintes para o consumo global de energia e emissões de gases de efeito estufa (GEE). Por esta razão, melhorar a eficiência energética dos edifícios é crucial para reduzir o impacto ambiental e alcançar os objetivos estabelecidos pelo Grupo.

O Plano de Pegada Ambiental 21-30 estabelece os seguintes objetivos:

### 1.1 INDICADORES DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Durante 2021, o consumo de energia foi reduzido em 23.064.812 kWh em relação a 2019, representando uma redução de 15,3 %, que excede o objetivo de redução planejada de 2 % e 2.950.124 kWh até 2021.

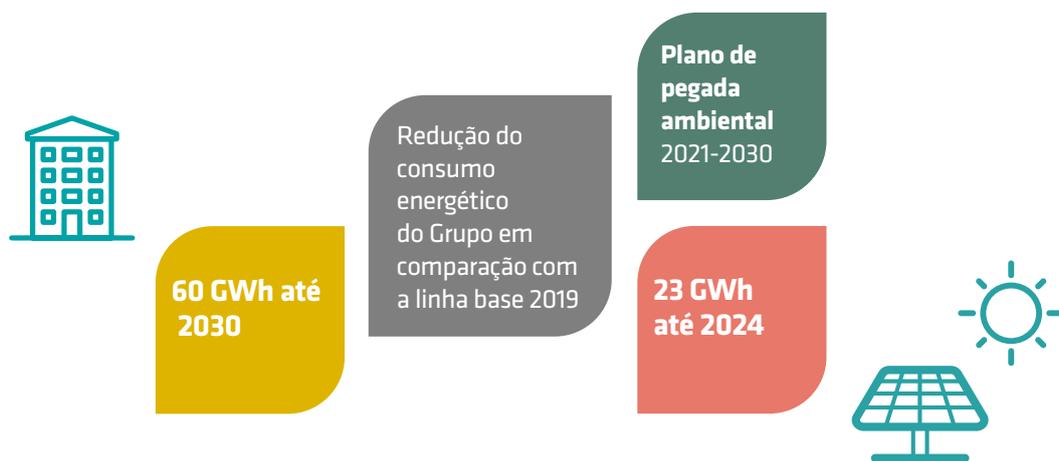
As ações mais relevantes empreendidas este ano em termos de eficiência energética, bem como seu impacto sobre os indicadores associados, são mostradas abaixo:

- Em 2021, começaram os trabalhos para ampliar o fornecimento de painéis fotovoltaicos na sede do Grupo (Espanha). O aumento da potência instalada gerará aproximadamente 2,5 GWh por ano.

Com esta ação, que será concluída em 2022, espera-se que cerca de 30 % do consumo atual da sede do Grupo seja fornecido por sua instalação fotovoltaica de autoconsumo.



## OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA



A geração fotovoltaica total em 2021 foi de 586.322 kWh através da contribuição dos painéis instalados na sede em Majadahonda e Sant Cugat (Espanha), México e República Dominicana, o que equivale a 5 % da eletricidade consumida a partir da geração própria nessas sedes.

- Campanhas para adaptar a temperatura de conforto do ar-condicionado em edifícios para maior eficiência energética: campanha Warm Biz na Espanha (para economizar energia no ar-condicionado no inverno) e campanha Cool Biz na Espanha e no México (para economizar energia no ar-condicionado no verão).
- El SIGMAYEc<sup>3</sup> em sua vertente energética, expandiu-se durante o ano 2021 para dois novos edifícios na Espanha e para a sede de Porto Rico.

A implementação deste sistema requer objetivos de melhoria da eficiência energética, como, por exemplo, a modernização dos elevadores no edifício sede em Las Palmas de Gran Canaria (Espanha) com uma economia esperada de 14.058 kWh por ano, equivalente a 83 % do consumo de elevadores, e a

substituição de luminárias convencionais por LEDs nas cabines de pintura da oficina de reparação de veículos em Alcalá de Henares (Espanha) com uma economia esperada de 21.612 kWh por ano, equivalente a 65 % do consumo de iluminação do edifício.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento.](#)

### 2 EDIFÍCIOS SUSTENTÁVEIS

O projeto e a construção de um edifício com critérios de eficiência máxima significam economias significativas em múltiplos aspectos ambientais, tais como consumo de energia ou água, redução da pegada de carbono, melhorias no conforto dos ocupantes através da otimização das temperaturas ou da qualidade do ar.

MAPFRE está, portanto, empenhada em executar todas as novas construções e grandes reformas com o objetivo de obter LEED, BREEAM, ENERGY STAR ou outros certificados similares de construção sustentável na área local. Além disso, os sistemas de gestão

baseados na melhoria contínua, tais como ISO 14001 ou ISO 50001, visam alcançar um excelente controle do impacto ambiental dos edifícios e exigem melhorias demonstráveis em seu desempenho ambiental.

Portanto, o Plano de Pegada Ecológica 2030 estabelece os seguintes objetivos em relação às propriedades do Grupo MAPFRE:

### OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: EDIFÍCIOS SUSTENTÁVEIS



#### 2.1 INDICADORES DE EDIFÍCIOS SUSTENTÁVEIS

- 13 sedes internacionais possuem certificação de edificação sustentável, o que significa 34,6 % da superfície de edifícios principais da MAPFRE.
- 44 sedes internacionais operam sob SIGMAYEc3 em suas vertentes ambiental e energética. Obteve-se a primeira certificação de Resíduo Zero (Regulamento de AENOR) do complexo onde se situa a sede social do Grupo, situado em Majadahonda (Madri. Espanha).

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento](#).

#### 3. PEGADA DE CARBONO

O Grupo MAPFRE atende ao chamado à ação na luta contra a mudança climática e à limitação do aumento da temperatura a 1,5° C e estabelece em seu Plano de Pegada Ecológica 21-30 um compromisso para reduzir a pegada de carbono do Grupo em 50 % até 2030 em relação a 2019. Este compromisso se baseia no compromisso alcançado pelo Grupo MAPFRE em seu Plano de Eficiência Energética e Mudança Climática 2020, que implicou uma redução de 67 % nas emissões de GEE do Grupo MAPFRE em 2020 em comparação com as emissões de 2013.

Para conseguir o objetivo de redução de emissões definem-se os seguintes objetivos estratégicos:

## OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: EMIÇÃO DE CARBONO



### 3.1 INDICADORES DE PEGADA DE CARBONO

- O primeiro marco da estratégia de neutralidade de carbono do Grupo é alcançado compensando a pegada de carbono da Espanha e de Portugal, no valor de 18.943 TonCO<sup>2</sup>e 6,7.
  - Durante 2021, a pegada de carbono do Grupo foi reduzida em 32.991 TonCO<sup>2</sup>e com respeito a 2019, o que significa 39,5 % de redução. Isto supera os objetivos de redução de alcances 1 e 2 previstos para 2021 de 2,14 % e 576 TonCO<sup>2</sup>e, assim com 1,77 % e 999 TonCO<sup>2</sup>e para o alcance 3. Esta redução continua a ser significativamente impactada pelas medidas extraordinárias implementadas devido à pandemia da COVID-19.
  - Além disso, existem contratos de fornecimento de eletricidade renovável na Itália, Alemanha e Portugal, aumentando o consumo de energia 100 % verde na Espanha desde 2016. Esta compra de energia limpa evitou a emissão de 14.578,5 TonCO<sup>2</sup>e nesses países e significou que 66 % do consumo elétrico do Grupo a nível global provenha de fontes de origem renovável.
  - 50 processo de minimização do uso de combustíveis fósseis nas operações do Grupo continua com a substituição de caldeiras a diesel e gás natural nas instalações espanholas por sistemas de bombas de calor eletrificadas. Esta mudança supôs a redução em 2021 de 0,4 TonCO<sup>2</sup>e evitar a combustão de 2.122 m<sup>3</sup> de gás natural.
  - Os EUA, Alemanha, Chile e Peru estão incorporados no inventário da pegada de carbono sob a norma ISO 14064: 2012. Como resultado, 92,6 % dos funcionários do Grupo já estão sob este modelo de relatório de emissões de gases do efeito estufa.
  - Além disso, o primeiro cálculo e relatório da pegada de carbono da carteira de investimentos do Grupo foi realizado em 2021. (Para mais informações, ver [capítulo 3.3.2. Gestão de Riscos e Sustentabilidade no Negócio](#)).
- Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento](#).

(6) O compromisso de neutralidade inclui as emissões diretas e indiretas por energia importada (alcance 1 e 2) e outras emissões indiretas (alcance 3) correspondentes ao transporte, produtos e serviços que se utilizam na empresa e as associadas ao uso de produtos da empresa.  
 (7) Na data de fechamento deste Relatório, da pegada informada foram compensados 4.000 TonCO<sup>2</sup>e. A compensação completa será realizada antes da Assembleia Geral de Acionistas de março de 2022.

## 4. MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

O transporte de pessoas e bens é o setor que mais contribui para a mudança climática, com um impacto de cerca de um quarto das emissões globais de GEE.

No caso da MAPFRE, o peso deste aspecto supõe 55 % da pegada de carbono e está motivada, principalmente, pelos deslocamentos dos funcionários entre o centro de trabalho e o domicílio (*commuting*) e as viagens de negócio (avião, trem e automóvel). MAPFRE estabeleceu, portanto, duas formas de reduzir o impacto da pegada de carbono relacionada ao transporte: reduzir o número de viagens, promover métodos de trabalho que requerem menos presença física e incentivar o uso de meios de transporte mais ecológicos e grupais.

O Plano de Pegada Ambiental estabelece os seguintes compromissos:

### OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: MOBILIDADE SUSTENTÁVEL



#### 4.1 INDICADORES DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Durante 2021, a pegada de carbono associada às viagens de negócio foi reduzida em 11.729 TonCO<sub>2</sub>e com respeito a 2019, cumprindo o objetivo da diminuição de 2 % estabelecido para o ano 2021<sup>8</sup>

No México, a migração de sua frota para veículos ECO tem continuado, com 54 % dos veículos enquadrados nesta categoria.

Desde 2019, na Espanha, 100 % dos veículos destinados às equipes de gestão têm uma classificação ECO.

(8) Esta redução continua a ser significativamente impactada pelas restrições de mobilidade implementadas devido à pandemia da COVID-19.

Com relação à mobilidade no negócio, em 2021, 28 guinchos híbridos e 44 veículos de oficina 100 % elétricos ou GPL já fazem parte da rede de prestadores na Espanha. Além disso, graças ao Projeto ECO Vehicle na Espanha para substituição de baterias, o número de prestadores especializados neste tipo de avarias foi aumentado e, em 2021, foram atendidos 229.478 veículos, cuja causa de imobilização foi uma avaria da bateria, evitando assim a repetição de avarias devido a esta causa.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento.](#)

## 5. GESTÃO DE ÁGUA

A água doce é um recurso escasso e seu uso eficiente tornou-se uma obrigação para as empresas, especialmente em países e áreas com estresse hídrico.

O Plano de Pegada Ecológica estabelece as seguintes ações de economia:

### 5.1 INDICADORES DE GESTÃO DA ÁGUA

- Durante 2021, o consumo de água foi reduzido em 134.329 m<sup>3</sup> com respeito a 2019, o que supõe 18,7 % de redução, que supera o objetivo previsto de diminuição de 2 % e 12.504 m<sup>3</sup> para o ano 2021<sup>9</sup>.

## 28 guinchos híbridos e 44 veículos de oficinas 100% elétricos ou a GPL fazem parte da rede de prestadores na Espanha

- Reutilização e reciclagem de água (prédio sede no México), controle da utilização e do consumo de água, juntamente com a definição de objetivos de redução e implementação de progressos tecnológicos para uma utilização racional do consumo de água nos países em que o grupo opera (Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, México, Nicarágua, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia), em especial nos países com dificuldades hídricas (Chile, México, Espanha, Turquia, Portugal e Itália).
- Campanhas de conscientização para conseguir um uso mais eficiente e responsável pela água sanitária nos escritórios e edifícios por parte dos funcionários no Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Porto Rico e Uruguai.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento.](#)

(9) Esta redução continua a ser significativamente impactada pelas medidas extraordinárias implementadas por ocasião da pandemia da COVID-19.

## OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: GESTÃO DE ÁGUA



1 Definição de tipos de consumidores significativos de água mediante fatores como instalação, entidade, negócio, etc.

2 Campanhas de conscientização entre funcionários, redução de superfícies de irrigação, substituição sistemas de resfriamento com circuitos abertos de água por sistemas fechados, instalação de sistemas e equipamentos que permitam um consumo eficiente da água, etc.

## 6. ECONOMIA CIRCULAR

A transição para uma economia circular é um dos principais desafios globais. Por esta razão, na MAPFRE temos trabalhado desde 2019 no desenvolvimento de planos que abordam este modelo a partir de uma perspectiva de gestão interna, com ênfase em:

- Uso de materiais sustentáveis, promovendo o consumo responsável de recursos.

### OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: ECONOMIA CIRCULAR



- Redução na geração de resíduos, aumentando a reutilização, reciclagem, recuperação, reduzindo o aterro sanitário e realizando ações para combater o desperdício de alimentos.
- Contratação de gestores com modelos de negócios que estejam alinhados com os princípios da circularidade, adaptando-se gradualmente ao modelo de gerenciamento de resíduos zero.
- Promoção de projetos relacionados com a economia circular.

Como exemplo deste compromisso, a MAPFRE foi a primeira seguradora na Espanha a assinar o Pacto para uma Economia Circular. Para ampliar informação sobre os indicadores de acompanhamento do grau de implantação do Pacto.

([https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019\\_tcm30-510491.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019_tcm30-510491.pdf))

O Plano de Pegada Ambiental 2030 estabelece um objetivo de recuperação de 84 % dos resíduos gerados nas operações do Grupo no mundo até 2024 e 90 % até 2030. Além disso, está prevista a expansão do modelo de resíduos zero da sede da empresa para outros locais até 2024: Espanha, México, Brasil e Porto Rico.

Um exemplo desta integração no negócio é o **CESVIMAP**, Centro de Experimentação e Segurança Viária da MAPFRE, um centro global de tecnologia de referência para: projeto, garantia, uso, manutenção, reparo e reciclagem de veículos e outras soluções de mobilidade para bens e pessoas.

A descontaminação do veículo (remoção de resíduos perigosos), a reutilização de peças em bom estado para o mesmo fim para o qual foram projetadas, a reciclagem de matérias-primas e a recuperação de energia dos materiais são os quatro processos ecológicos favorecidos por seu Centro Autorizado de Tratamento (CAT) para veículos sinistrados, como o Cesvi Recambios. Este CAT é uma referência sobre como dispor os veículos de forma ambientalmente responsável, prolongando a vida útil das peças e facilitando a reutilização do material base do resto: aço, plástico, alumínio, vidro, borracha, pneus, tecidos... Todas estas etapas levam ao uso de matérias-primas e processos industriais, bem como a uma redução no consumo de energia.

### 6.1 INDICADORES DE ECONOMIA CIRCULAR

- Certificou-se em Resíduo Zero (Regulamento AENOR) o complexo de Majadahonda, a sede social do Grupo (Madri, Espanha).
- Gestão global de 3.112 toneladas de resíduos, das quais 2.960 toneladas foram submetidas a processos de valorização: recuperação, reciclagem ou produção de energia, 95 % do total.

- O consumo de 1.132 toneladas de papel foi evitado graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 1.040,76 TonCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup> na Espanha e Portugal.
- Reutilização de 49 % do total de resíduos de equipamentos informáticos administrados na Espanha, o que evitou 116 TonCO<sub>2</sub>e doação de 41.149 kg de equipamentos informáticos no Grupo.
- Tratamento de 38.819 veículos, dos quais um total de 156.948 peças foram recuperados para reutilização em diferentes mercados.
- Participação na Economia Circular nas PMEs na Espanha relatório em colaboração com a Câmara de Comércio Espanhola. [https://www.camara.es/sites/default/files/noticias/ndp\\_economia\\_circular\\_y\\_pymes\\_vf.pdf](https://www.camara.es/sites/default/files/noticias/ndp_economia_circular_y_pymes_vf.pdf)

### OBJETIVOS PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: COMPRA VERDE



1 Ferramenta corporativa de compras e gestão de prestadores.  
 2 Prestadores que representam 90 por cento do faturamento em cada país.  
 3 Questionário de Mudança Climática da cadeia de abastecimento.



**Com o conceito de “Compra Verde”, o objetivo é implementar um modelo de aquisição de produtos, serviços, obras e contratos, em cuja avaliação sejam incluídos aspectos ambientais que assegurem, o mínimo impacto ambiental durante seu ciclo de vida**

- O trabalho continua com os projetos: MAPFRE sem Plásticos, projeto ECORAE, programas de reutilização e reciclagem, programas de conscientização dos funcionários e Plano Zero de Resíduos.
- O gerenciamento ambiental do projeto de impressão de documentos foi desenvolvido, prestando especial atenção à implementação de assinaturas eletrônicas no negócio de seguros.
- Na Espanha está se realizando o projeto “Bosque MAPFRE Virtual”, uma plataforma eletrônica onde os funcionários poderão ver o consumo de papel de impressão de sua área geográfica, com o objetivo de reduzir o consumo de papel e toner e os resíduos gerados.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento.](#)

## 7. COMPRA VERDE

Uma das linhas de trabalho incluídas no Plano de Pegada Ecológica Corporativa 2030 é o desenvolvimento de compras sustentáveis. Com o conceito de “Compra Verde”, o objetivo é implantar um modelo para a aquisição de produtos, serviços, obras e contratos cuja avaliação inclua aspectos ambientais que garantam o mínimo impacto ambiental durante seu ciclo de vida.

Para conseguir isto, as seguintes ações foram definidas como objetivo para 2024 para MAPFRE na Espanha e 2030 para o resto do Grupo:

### 7.1. INDICADORES DE COMPRA VERDE

- Implantação na produção da ferramenta SAP ARIBA na Espanha.
- 20 prestadores da MAPFRE participantes do CDP.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, [consulte a Nota 12 do anexo deste documento.](#)



- No Brasil, 1.200 árvores foram plantadas em uma área de interesse ambiental através do projeto Amigos da Floresta.
- Em Portugal, foram realizados trabalhos com a associação “Plantar Uma Arvore” para promover a regeneração de áreas protegidas com o plantio de 1.667 árvores de espécies nativas, de diferentes estratos do sistema vegetal ecológico, o que melhora a taxa de sobrevivência, a biodiversidade e a resistência ao fogo.
- Início do projeto piloto com ECOACSA e o Instituto LIFE (Lasting Initiative for Earth) no Brasil, que promove a participação do setor empresarial na conservação da biodiversidade e na manutenção dos serviços ecossistêmicos. O objetivo do projeto é quantificar o impacto das instalações na Espanha e em Portugal sobre o capital natural.

## 8. GESTÃO DO CAPITAL NATURAL E A PRESERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Embora os centros de trabalho da MAPFRE não estejam localizados em espaços protegidos ou catalogados de alta diversidade, o desenvolvimento da atividade da empresa depende e afeta diretamente do capital natural, que inclui a biodiversidade e os serviços prestados pelos ecossistemas, além de recursos naturais (água, energia, combustíveis etc.).

### 8.1 INDICADORES DE CAPITAL NATURAL E PRESERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

- Reflorestamento e limpeza de áreas naturais através do voluntariado empresarial na Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, Espanha, EUA, México, Portugal, Porto Rico e Venezuela.
- Projeto com CO2 REVOLUTION na Espanha para regenerar a biodiversidade de uma área degradada por incêndios com o plantio de 4.874 árvores.

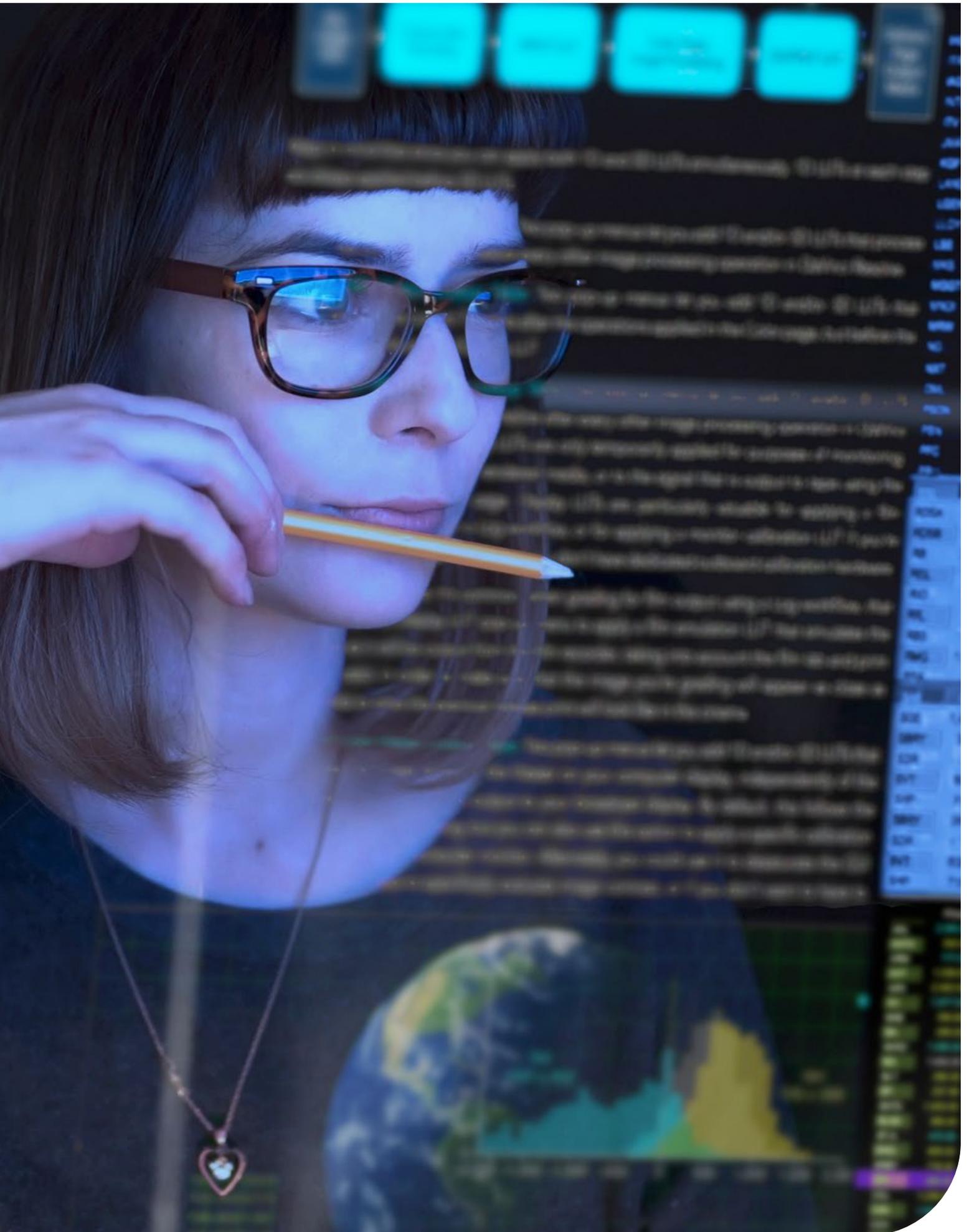
## ESTRATÉGIA CORPORATIVA DE COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

O Plano de Pegada Ecológica Corporativa é complementado pela estratégia corporativa de compensação de gases de efeito estufa (GEE), que estabelece os critérios internos que a empresa avalia ao selecionar projetos de compensação de emissões que não podem ser reduzidas. O objetivo é agir preferencialmente na recuperação dos ecossistemas através de soluções baseadas na natureza e na preservação da biodiversidade, o que é um passo além da criação de sumidouros de carbono.

Parte desta estratégia é a criação do “Bosque MAPFRE” que, baseado em atividades de reflorestamento para compensar a pegada MAPFRE na Espanha e em Portugal, reúne todas as plantações desenvolvidas pelo Grupo para criar sumidouros de carbono que apoiem a luta contra a mudança climática.

## 6

# Informações complementares



# 6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório

## **SOBRE ESTE RELATÓRIO**

### **RELATÓRIO INTEGRADO**

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suprimento setorial financeiro de GRI (cujo índice de conteúdo é acompanhado como anexo ao presente relatório) e as recomendações do quadro de informações publicados pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

O Relatório responde às exigências de informação da Diretiva 2014/95 UE sobre divulgação de informações não financeiras e diversidade, assim como suas respectivas transposições na Alemanha, Espanha, Itália e Portugal. Também inclui as informações exigidas na Declaração Consolidada de Informações Não Financeiras, que faz parte do Relatório Consolidado de Administração da MAPFRE S.A. Ela também responde às exigências do Regulamento de Taxonomia Ambiental 2020/852.

Foram levadas em consideração as Contas Anuais e o Relatório de Gestão consolidados, bem como informações públicas, que podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE.

O Relatório permite obter uma visão completa da MAPFRE, sua implementação, modelo de negócio, desafios e riscos enfrentados, seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Representa a aproximação à criação de valor econômico e social, que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma relação maior entre o modelo de negócio e o efeito gerado nos recursos descritos.

Esse relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade da Empresa e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada no dia quarta-feira, 9 de fevereiro de 2022.

### **Perímetros de informação**

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e participadas, levando em consideração os escopos de informação definidos nos relatórios empregados como base para a sua elaboração.

As Medidas Alternativas do Rendimento (MAR) empregadas no Relatório, que correspondem àquelas medidas financeiras não definidas nem detalhadas no marco das informações financeiras aplicáveis, podem ser consultadas no site:

**<https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>**

Alguns dos números incluídos neste Relatório foram arredondados. Portanto, poderia haver discrepâncias entre os totais e as quantias listadas nas tabelas devido a esse arredondamento.

### **MATERIALIDADE, RELEVÂNCIA E INCLUSIVIDADE**

Este Relatório Integrado inclui todas as informações relevantes para a MAPFRE e seus grupos de interesse. Em 2021, foi realizado um estudo de materialidade para identificar os aspectos com alto impacto para MAPFRE e seus grupos de interesse. Este estudo aborda a perspectiva da dupla materialidade e serviu como base para a preparação deste relatório. [\(Para mais informações, consulte a seção 6.2. deste relatório\).](#)

Os temas pertinentes no escopo ambiental, social e de governança são cobertos pelos assuntos materiais e as informações contidas no presente Relatório Integrado.

Por outro lado, existem aspectos relevante cujas informações não são apresentadas em sua totalidade no corpo do presente Relatório. Estes se encontram plenamente desenvolvidos e incluídos em:

- No parágrafo 6.3 “Notas de informações complementares” deste relatório.
- Relatório de Contas Anuais Consolidadas, Relatório de Gestão Consolidado: [\(publicado no site corporativo www.mapfre.com\)](#).
- Relatório Anual da Fundación MAPFRE. [\(Publicado na página do site www.fundacionmapfre.org\)](#).
- Relatório Anual de Governança Corporativa [\(publicado na página do site corporativo www.mapfre.com\)](#).
- Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas [\(Publicado no site corporativo www.mapfre.com\)](#).
- Relatório MAPFRE Pessoas e Organização 2021. [www.mapfre.com](#).

#### Capacidade de resposta

O relatório não só fornece informações relevantes para os grupos de interesse com os quais a MAPFRE interage, mas também responde aos comentários transmitidos por eles ao longo do exercício. Entretanto, qualquer pessoa interessada em consultar ou completar as informações fornecidas neste documento pode

entrar em contato com a MAPFRE por meio deste:

- La Dirección Corporativa de Sostenibilidad: [responsabilidadsocial@mapfre.com](mailto:responsabilidadsocial@mapfre.com)
- El Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación: [comunicacion@mapfre.com](mailto:comunicacion@mapfre.com)
- El departamento de Medio Ambiente: [medioambiente@mapfre.com](mailto:medioambiente@mapfre.com)
- El Área de Mercado de Capitales y Relaciones Analistas e Inversores: [relacionesconinversores@mapfre.com](mailto:relacionesconinversores@mapfre.com)
- Portal Corporativo de MAPFRE: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

#### VERIFICAÇÃO EXTERNA

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores respondem aos novos padrões de GRI que foram verificados externamente pela empresa KPMG Asesores S.L, incluindo as informações fornecidas para as atividades da MAPFRE ASSISTÊNCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE Seguros, realizadas na Alemanha, no Brasil, na Colômbia, na Espanha, nos EUA, na Itália, no México, no Peru e na Turquia que juntos representam 99,29 % do volume de negócios do Grupo.

Além disso, foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos pelas outras entidades da MAPFRE.

#### EQUILIBRIO

O Relatório espelha os aspectos positivos do desempenho da organização e, quando os resultados não atingiram as expectativas que foram formuladas, esse caso é anotado nas epígrafes correspondentes.

## 6.2. Materialidade

Como parte do processo de definição do novo Plano de Sustentabilidade 2022-2024, foi preparado um estudo completo de materialidade utilizando uma metodologia atualizada que reflete as melhores práticas do mercado neste sentido e que permite estabelecer prioridades internas e externas para MAPFRE e em relação a seus grupos de interesse.

O estudo inclui o conceito de dupla materialidade, avaliando tanto o impacto que o meio ambiente pode ter na MAPFRE, quanto os efeitos.

Ele foi desenvolvido levando em conta a natureza global da empresa e o escopo do estudo inclui todos os grupos de interesse identificados pela MAPFRE. O estudo foi implantado nos principais países em que opera: Espanha, Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália, Turquia, Panamá e Colômbia, o que representa uma cobertura de 91,21 % do volume de negócios do grupo.

### PROCESSO E METODOLOGIA:

O estudo foi realizado mediante as seguintes fases:



**VARIÁVEIS:**

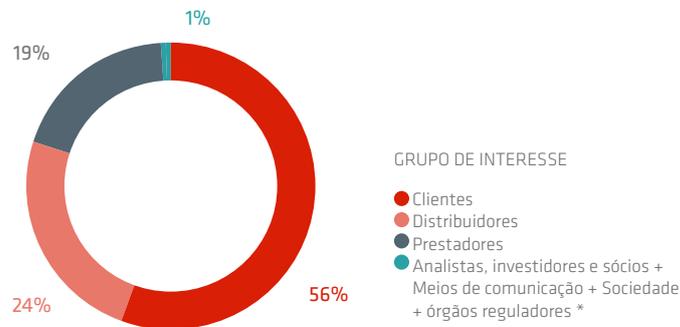
O estudo se concentra principalmente no conceito de impacto, entendido como o efeito real ou potencial sobre o ambiente, o meio ambiente e as pessoas, seja ele positivo ou negativo. A este respeito, deve-se observar que, para fins deste estudo de materialidade, é avaliado o impacto da MAPFRE sobre seu meio ambiente, bem como o efeito que o meio ambiente pode ter sobre a MAPFRE.

Dentro desta estrutura, duas variáveis foram estabelecidas para formar os eixos da matriz de materialidade:

- Avaliação de impacto interno: avaliação de impacto realizada pela própria empresa e levando em conta a documentação e opiniões de grupos que definem a orientação estratégica da MAPFRE. Esta avaliação leva em conta tanto os efeitos ASG (ambientais, sociais e de governança) que a MAPFRE gera em seu ambiente, quanto os efeitos ASG que este último gera na MAPFRE e que podem afetar a realização dos objetivos estratégicos da organização e/ou o desenvolvimento normal da atividade.
- Avaliação externa do impacto: Avaliação de impacto realizada por cada um dos diferentes grupos de interesse (funcionários, clientes, prestadores, distribuidores, analistas, acionistas e investidores, órgãos reguladores e supervisores, os meios de comunicação e a sociedade em geral) utilizando as fontes de informação acessíveis a cada um deles. No total, mais de 12.000 usuários entre os diferentes grupos de interesse participaram

ativamente do processo de consulta, como mostra o gráfico a seguir:

**CONSULTAS ESTUDO MATERIALIDADE**



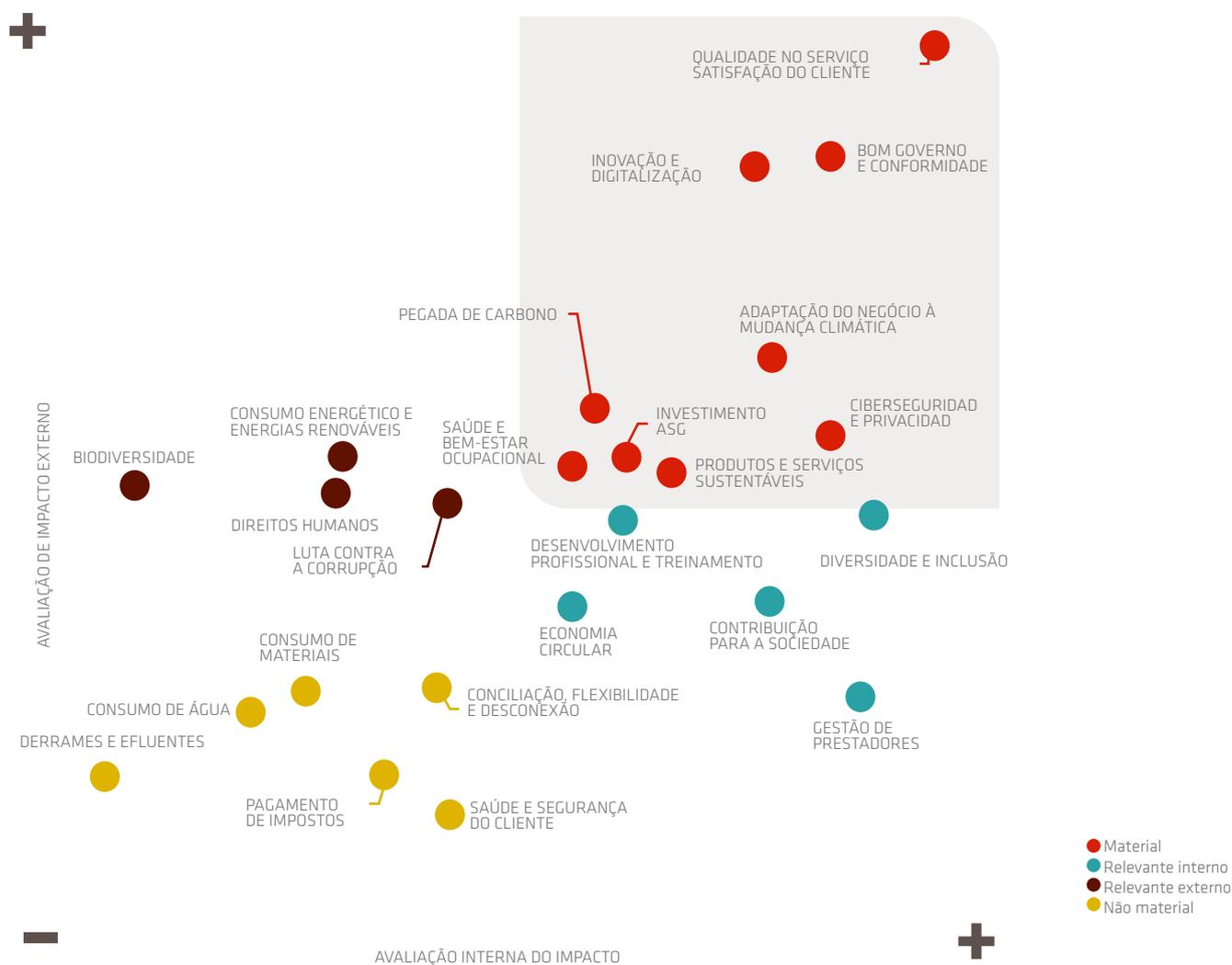
\*para estes grupos de interesse menos numerosos, combinaram-se as pesquisas com análise documental.

Esta avaliação externa do impacto é expressa através das expectativas e preocupações dos grupos de interesse, que exigem que a MAPFRE aja em relação às questões que têm impacto sobre elas.

**Como parte do processo da definição do novo Plano de Sustentabilidade 2022-2024, um estudo completo de materialidade foi elaborado com uma metodologia atualizada, que abrange as melhores práticas do mercado e que permite estabelecer prioridades internas e externas para a MAPFRE e em relação com seus grupos de interesse**

### MATRIZ DE MATERIALIDADE

O resultado da consolidação dos resultados de ambas as variáveis nos 11 países está representado na seguinte matriz, onde questões materiais, internamente relevantes, externamente relevantes e não materiais podem ser observadas.



A tabela a seguir mostra a ligação entre as questões materiais e a estratégia e o plano de sustentabilidade do Grupo. A seção deste relatório onde sua gestão é detalhada também é indicada.

TEMA MATERIAL	CONEXÃO COM A ESTRATÉGIA DO GRUPO (APARTADO 2.2.1)	CONEXÃO COM O PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2019-2021	LOCALIZAÇÃO NESTE RELATÓRIO
<b>Qualidade no serviço e satisfação do cliente</b>	Pilar Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientação para o cliente.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Captar e renovar a confiança de nossos clientes.</li> <li>Alcançar um funcionamento operacional eficaz e de alta qualidade na prestação de serviços.</li> </ul>	Linha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidade sobre Produto e Transparência</li> </ul>	4.2. Protegendo o cliente/Satisfação do cliente
<b>Boa governança e cumprimento</b>	Pilar Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura e talento.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Base ético</li> </ul>	2.4. Boa governança
<b>Inovação e digitalização</b>	Pilar Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar com uma tecnologia aberta, flexível e com análise integrada</li> </ul>	Linha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusão e talento</li> </ul>	4.2. Protegendo o cliente/Negócio digital
<b>Adaptação do negócio à mudança climática</b>	Pilares Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> <li>Cultura e talento</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização</li> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linhas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mudança climática</li> <li>Economia circular</li> <li>Riscos e oportunidades ASG em assinatura e investimento</li> </ul>	3.3.2. Sustentabilidade no negócio
<b>Segurança cibernética e privacidade</b>	Pilar Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização</li> </ul>	Linha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Base ético</li> </ul>	5. Comprometidos com o meio ambiente
<b>Emissão de carbono</b>	Pilares Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> <li>Cultura e talento</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização</li> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linhas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mudança climática</li> <li>Economia circular</li> <li>Riscos e oportunidades ASG em assinatura e investimento</li> </ul>	2.4.4 Segurança cibernética, segurança e proteção de dados
<b>Investimento ASG</b>	Pilares Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> <li>Cultura y talento</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização</li> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linhas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Riscos e oportunidades ASG em assinatura e investimento</li> </ul>	3.3.2. Sustentabilidade no negócio
<b>Produtos e serviços sustentáveis</b>	Pilares Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientação para o cliente.</li> <li>Excelência na gestão técnica e operacional.</li> <li>Cultura e talento.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Inovar em produtos, serviços e capacidades.</li> <li>Gerenciar rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização</li> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linhas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Riscos e oportunidades ASG em assinatura e investimento</li> </ul>	3.3.2. Sustentabilidade no negócio
<b>Saúde e bem-estar ocupacional</b>	Pilares Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura e talento.</li> </ul> Objetivos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Potencializar o compromisso das pessoas com os valores MAPFRE.</li> <li>Posicionar a MAPFRE como uma referência em sustentabilidade, inovação e confiança</li> </ul>	Linha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusão e talento</li> </ul>	4.4. Desenvolvendo as pessoas/Conciliação e bem-estar

## 6.3. Notas de informações complementares

### NOTA 1. Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos

MAPFRE mostra seu compromisso com cada um dos dez Princípios Reitores de Empresas e Direitos Humanos, de Nações Unidas através de:

A adesão a

- Compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas e seus Objetivos de Desenvolvimento (ODS).
- Global Compact das Nações Unidas.
- Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.
- Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) de UNEPFI.

A aprovação e difusão pública de:

- Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais.
- Código de Ética e Conduta (referência expressa).
- Política de Direitos Humanos.
- Política de Sustentabilidade.

Para responder destes compromissos, o Grupo dispõe dos seguintes sistemas de prevenção e avaliação de riscos internos e derivados de sua atividade:

- Autoavaliação de impacto – Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Global.
- Pesquisa de materialidade da MAPFRE (Detecta riscos internos e derivados da atividade)
- Diálogo permanente com as partes interessadas e representação legal dos trabalhadores.

- Relatório de análise ambiental, social e de governança (ASG) em assinatura e investimentos.
- Relatório RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos ASG de conduta comercial relacionados, entre outros, a direitos humanos.
- Auditorias internas, de controle e conformidade.
- Homologação de prestadores com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista.

Também, a empresa dispõe dos seguintes mecanismos de reclamação e reparação, que cobrem todas as circunstâncias incluídas nos 10 Princípios:

- Comitê de Sustentabilidade Corporativo.
- Comitê de Ética Corporativo.
- Canais para denúncias éticas derivadas do descumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para qualquer grupo de interesse e anônimo.
- Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes.

A tabela a seguir mostra o compromisso específico da organização com cada um dos dez princípios e direitos humanos do Pacto Global, assim como as principais medidas de prevenção e mitigação, juntamente com os mecanismos de reclamação e reparação disponíveis. Estes compromissos e mecanismos são adicionais aos já citados.

PRINCÍPIOS DO PACTO MUNDIAL	COMPROMISSO PÚBLICO DA MAPFRE COM OS DDHH	PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO (DEVIDA DILIGÊNCIA)	MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO
<p><b>Direitos humanos</b></p> <p><b>Princípio 1</b> “As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência”</p> <p><b>Princípio 2</b> “As empresas devem garantir que não são cúmplices na violação dos Direitos Humanos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Direitos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento em termos de DH para funcionários e prestadores, como medida de prevenção</li> <li>• Conscientização sobre a Agenda 2030 das Nações Unidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de denúncias éticas</li> </ul>
<p><b>Legislação trabalhista</b></p> <p><b>Princípio 3</b> “As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva”</p> <p><b>Princípio 4</b> “As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho obrigatório ou realizado sob coação”</p> <p><b>Princípio 5</b> “As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil”</p> <p><b>Princípio 6</b> “As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e na ocupação”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPFRE assina a adesão aos Princípios de ONU Mulheres e adere às Normas de Conduta para Empresas das Nações Unidas em matéria LGTBI.</li> <li>• Rede Mundial de Empresas e Deficiência da OIT.</li> <li>• Charter da Diversidade.</li> <li>• Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades.</li> <li>• Compromissos sociais 2019 – 2021, assumidos em Assembleia Geral de Acionistas celebrada em 2019: 45% de vagas em postos de responsabilidade ocupados por mulheres; 3% do quadro de funcionários com pessoas com deficiência.</li> <li>• Compromissos sociais 2022 – 2024 (a publicar após a Assembleia Geral de Acionistas de 2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distintivo de Igualdade na Empresa (Ministério de Igualdade da Espanha).</li> <li>• Certificado EFR.</li> <li>• Pesquisa de compromisso.</li> <li>• Avaliação do desempenho.</li> <li>• Planos de desenvolvimento.</li> <li>• Pesquisas de reputação interna e externa.</li> <li>• Modelo de Empresa Saudável (avaliações de riscos profissionais: segurança, higiene e ergonomia, riscos psicossociais, revisões médicas, estudos epidemiológicos, etc.).</li> <li>• Diversidade de gênero: Catálogo de medidas 2019-2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo em casos de assédio para funcionários.</li> <li>• Departamentos de Recursos Humanos.</li> <li>• Representação legal dos trabalhadores.</li> </ul>

## PRINCÍPIOS DO PACTO MUNDIAL

## COMPROMISSO PÚBLICO DA MAPFRE COM OS DDHH

## PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO (DEVIDA DILIGÊNCIA)

## MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO

<b>Meio ambiente</b>	<b>Princípio 7</b> “As empresas deverão manter um enfoque preventivo que favoreça o meio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paris Pledge for Action</li> </ul>	Sistema de gestão ambiental (SIGMAYEc3)	
	<b>Princípio 8</b> “As empresas devem encorajar as iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Meio ambiente</li> <li>• Compromissos ambientais 2019 – 2021, assumidos na Assembleia Geral de Acionistas (Incluídos no Relatório Integrado 2020 pág. 123-124)</li> </ul>		
	<b>Princípio 9</b> “As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão das tecnologias respeitosas com o meio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromissos ambientais 2022 – 2024 (ver 3.3.2.1. Integração dos aspectos ASG nos processos de investimento da MAPFRE)</li> </ul>		
<b>Anticorrupção</b>	<b>Princípio 10</b> “As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluindo extorsão e suborno”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Anticorrupção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Anticorrupção da MAPFRE</li> <li>• Modelo de prevenção de riscos penais</li> <li>• Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis aos funcionários.</li> </ul>

Conforme estabelecido na Política de Direitos Humanos do Grupo, o compromisso da MAPFRE nesta área inspira-se nas seguintes declarações e padrões internacionais:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.
- Dez princípios universais do Pacto Global das Nações Unidas.
- Princípios orientadores sobre empresas e direitos humanos das Nações Unidas.
- Linhas Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais.
- Princípios da ONU MULHERES.
- Norma de comportamento internacional para a proteção de pessoas LGTBI nas empresas.

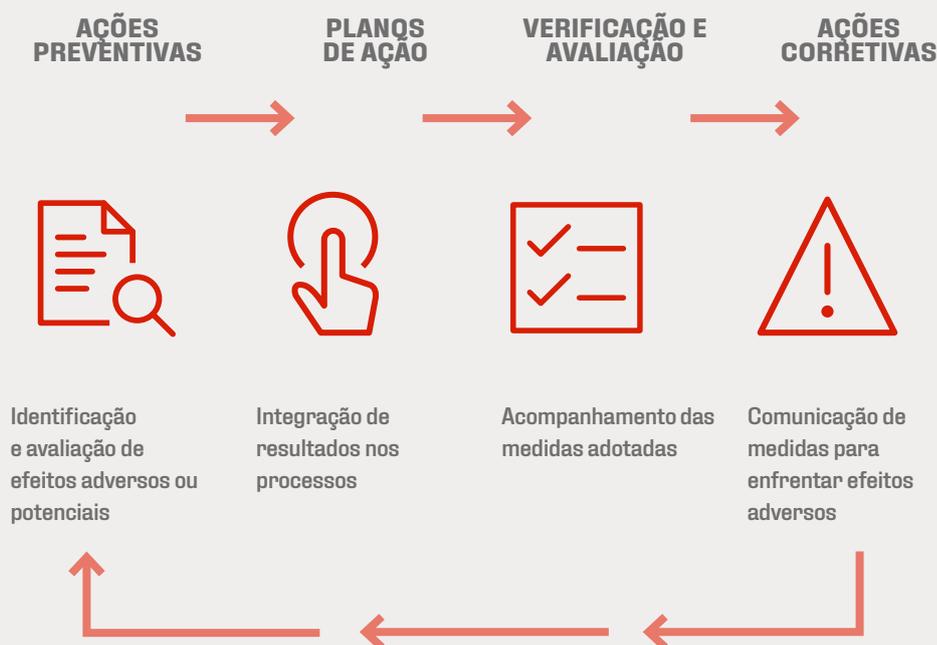
- Princípios e direitos estabelecidos nos principais acordos da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

- Declaração da OIT sobre princípios e direitos fundamentais no trabalho.
- Princípios para a sustentabilidade em seguros (PSI).
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.

Da mesma forma, MAPFRE implementa sua abordagem de devida diligência em matéria de direitos humanos baseada em quatro etapas:

- O estabelecimento de compromissos e design de ações preventivas.
- A definição e execução de planos de ação em relação a cada um destes.

### GRÁFICO: MOMENTOS DA ABORDAGEM DE DEVIDA DILIGÊNCIA EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS



- A verificação e avaliação das ações implementadas.
- A adoção de medidas corretivas em caso de ser necessárias.

Em cada um desses quatro momentos, as seguintes boas práticas devem ser destacadas:

**Ações preventivas:**

Na MAPFRE, a proteção dos direitos humanos está ligada aos regulamentos internos aprovados no mais alto nível da organização. Esta proteção é reforçada através dos compromissos adquiridos pelo Grupo, aderindo a vários princípios e iniciativas das Nações Unidas.

**Planos de Ação:**

Além de incluir o respeito aos direitos humanos, os regulamentos (como, por exemplo, o padrão de compras da MAPFRE e sua estrutura de Investimento Responsável) definem as funções e responsabilidades das equipes impactadas pela regulamentação..

**Verificação e avaliação:**

O progresso e o nível de cumprimento dos compromissos específicos do Grupo ASG estabelecidos no Plano de Sustentabilidade, incluindo questões de direitos humanos, são relatados regularmente ao Comitê de Sustentabilidade e ao Conselho de Administração.

**Ações corretivas:**

MAPFRE coloca à disposição de todos seus grupos de interesse canais de consulta e relatórios associados a comportamentos e práticas éticas contrárias aos direitos humanos.

## NOTA 2. Segurança cibernética e continuidade do negócio

MAPFRE aborda de maneira integrada a atuação em matéria de segurança cibernética e continuidade do negócio.

### LINHAS ESTRATÉGICAS E MEDIDAS RELACIONADAS COM A SEGURANÇA CIBERNÉTICA

#### Proteção em relação aos riscos cibernéticos

- Identificação precoce de fatores externos susceptíveis de modificar as necessidades de proteção de ativos, principalmente: nível de ameaça, requisitos regulamentares, requisitos internos derivados do processo de transformação e requisitos das partes interessadas.
- Avaliação e evolução contínua dos mecanismos de prevenção, detecção e resposta aos ciberataques.
- Avaliação e evolução contínua dos mecanismos de resiliência operacional.
- Gestão de risco de segurança de terceiros

#### Responsabilidade proativa

- Adequação precoce à regulação de aplicação em matéria de segurança cibernética e/ou privacidade nas diferentes áreas geográficas nas quais opera.
- Incorporação do projeto dos aspectos de segurança e privacidade necessários para proteger adequadamente a privacidade dos dados pessoais.
- Aplicação de medidas técnicas e organizacionais apropriadas nos processos da empresa, não apenas para garantir a proteção e o cumprimento das regulamentações aplicáveis, mas também para demonstrar o cumprimento das mesmas às autoridades de controle e aos grupos de interesse.

#### Cultura de segurança cibernética e privacidade

- Plano permanente de conscientização e sensibilização
- Plano permanente de treinamento e capacitação
- Obtenção de certificações reconhecidas em termos de segurança, privacidade e proteção de dados

#### Proteção desde o princípio

- Integração da segurança cibernética e privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas da empresa, garantindo privacidade e proteção por projeto e por padrão.
- Avaliação de impacto na privacidade dos novos tratamentos e a correspondente implantação de controles e medidas
- Inclusão de critérios de segurança cibernética e privacidade nos processos de compra de soluções e serviços tecnológicos, assim como no estabelecimento de acordos com terceiros.

#### Promoção da colaboração, tanto público-privada como privada-privada

- Participação em iniciativas setoriais e institucionais que contribuem para melhorar o conhecimento relacionado a técnicas, táticas e ferramentas utilizadas por grupos organizados de cibercrime.
- Participação em associações e redes colaborativas de cibersegurança, tais como FIRST e CSIRT.es
- Participação em associações que promovem a privacidade, tais como o Instituto de Privacidade de Dados, ISMS, COTEC e em iniciativas setoriais e institucionais destinadas a esclarecer a aplicação do GDPR, tais como o GT de Proteção de Dados da UNESPA, o Pan-European Insurance Forum (PEIF), o DPO Forum, DPO Community.
- Assinatura de manifestos sobre o assunto, tais como os "Compromissos de Privacidade e Ética Digital" promovidos pela COTEC.

## **Especialistas da MAPFRE se incorporaram a grupos especializados de segurança cibernética, como o Cybersecurity Working Group do EFR, o Ransomware Working Group do CRO Forum e o Encontro Nacional de SOC (Security Operations Centers)**

A fim de responder às necessidades identificadas de segurança cibernética e atender aos objetivos estabelecidos, a MAPFRE, através da diretoria corporativa de Segurança, tem capacidades avançadas que visam aumentar a resiliência operacional digital da empresa. Estas capacidades incluem:

- Pessoal altamente especializado e acreditado (MAPFRE tem um total de 275 certificações pessoais em segurança cibernética e privacidade, com um total de 131 funcionários certificados), encarregado de identificar, definir, projetar, implementar e operar tanto os diferentes controles de segurança quanto as ferramentas tecnológicas destinadas a proteger os ativos digitais da empresa; assim como incorporar os requisitos de segurança cibernética e privacidade de dados, controles e funcionalidades nas novas iniciativas da empresa.
- Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética da empresa, dando cobertura a todos os ativos e intervenientes envolvidos (Sistemas de Informação, pessoas etc.) e identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.
- Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT.es, que recebe alertas de ameaças globais e de ataques para o monitoramento contínuo (24 horas/7 dias), tanto das informações integradas na

plataforma tecnológica da MAPFRE quanto daquelas de sua propriedade acessíveis em sistemas de terceiros. O centro age como SOC Global, permitindo a detecção precoce de eventuais ciberincidentes e a resposta ágil aos mesmos. O CCG-CERT da MAPFRE está certificado nas normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.

- Planos, atualizados e treinados de forma sistemática, de gestão de crise e continuidade do negócio.
- Obtenção de valor agregado em termos de negócio, através de atuações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica ou a luta contra a fraude.

Em vista do aumento do trabalho remoto e do surgimento de novos mecanismos de ciberataque, foi necessário reforçar o desenvolvimento e a evolução da cultura de segurança cibernética, com 8.500 ações de treinamento realizadas por funcionários da MAPFRE. Por esta razão, estão sendo desenvolvidas iniciativas de maior impacto e permanência, bem como ações voltadas para grupos específicos cujo papel é especialmente crítico, que são articuladas através do novo Plano Corporativo de Treinamento e Conscientização que, com alcance para todo o Grupo MAPFRE, será desenvolvido ao longo dos próximos três anos.

Com relação à promoção de relações com terceiros na área de segurança cibernética e privacidade, em 2021 especialistas MAPFRE juntaram-se a grupos especializados em segurança cibernética, tais como o Cybersecurity Working Group da EFR, o Ransomware Working Group do Fórum CRO e o Encontro Nacional de SOCs (Security Operations Centers) organizado pelo Centro Nacional de Criptologia na Espanha.

Também é digno de nota o trabalho de adequação às diversas regulamentações que estão surgindo nas diferentes áreas geográficas onde o Grupo está presente. Em 2021, entraram em vigor as diretrizes de governança e segurança TIC do supervisor europeu de seguros (EIOPA), bem como os regulamentos promulgados no Chile e no Peru, que se unem aos já em vigor em outros países onde operamos.

### MEDIDAS RELACIONADAS COM A PROTEÇÃO DAS PESSOAS E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

De forma integrada e em linha com suas ações nas áreas de privacidade de dados e segurança cibernética (ver 2.4.4 Segurança cibernética e privacidade de dados), a MAPFRE identifica a proteção das pessoas que trabalham no Grupo e suas instalações, assim como a resiliência adequada de suas operações e dos serviços que presta, como elementos essenciais na área de segurança:

## **A MAPFRE manteve a certificação com AENOR dos protocolos contra à COVID-19 aplicados em suas instalações na Espanha e Portugal. Também, as entidades situadas na Venezuela, Chile, Colômbia, Peru, Equador e Uruguai estão em processo de certificação**

#### **Proteção das pessoas**

A proteção dos funcionários da MAPFRE se materializa ao proporcionar um ambiente de trabalho seguro, como resultado da implementação, desde a fase de projeto, e manutenção ao longo do tempo, de medidas para a proteção das instalações; o fornecimento de planos de autoproteção nos centros de trabalho; ou a concepção e implementação de medidas específicas em eventos, viagens e viagens (especialmente para áreas de risco), incluindo ações de treinamento e apoio direto e especializado em caso de aparecimento de situações de risco ou crise.

O ano de 2021 foi caracterizado por períodos de retorno à normalidade e mobilidade internacional restrita, marcados pela heterogeneidade da situação e pelas medidas de controle dos diferentes países. Isto significou que a proteção das pessoas, tanto em sua localização habitual quanto ao viajar, exigiu maior atenção e atualização contínua às mudanças na situação que ocorreram, a fim de garantir a segurança adequada do pessoal em todos os momentos. De maneira adicional, a fim de contribuir para a

percepção de segurança das pessoas que acessam as instalações, a MAPFRE manteve a certificação com a AENOR os protocolos contra a COVID-19 aplicados nas suas instalações na Espanha e em Portugal. Também as entidades situadas na Venezuela, Chile, Colômbia, Peru, Equador e Uruguai estão em processo de certificação.

#### **Continuidade do negócio**

Em termos de disponibilidade, a empresa planeja e implementa soluções de continuidade de negócio voltadas para a garantia da continuidade dos serviços prestados aos clientes diante de situações de contingência grave, contribuindo, assim, para a sustentabilidade e resiliência das operações e dos serviços prestados.

Em 2021, cabe destacar a concessão por parte de AENOR da certificação dos Sistemas de Gestão de Continuidade de Negócio ISO 22301 a MAPFRE México, MAPFRE Turquia (em processo de certificação), MAPFRE Porto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras e SOLUNION. Além das novas certificações, MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE Re, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal e SOC Global do Grupo MAPFRE também renovaram e mantiveram as certificações obtidas em anos anteriores.

Estas certificações fornecem uma estrutura para equipar, manter e aumentar sistematicamente a capacidade de resistência da organização, permitindo uma resposta eficaz a situações de crise, salvaguardando seus principais processos e atividades críticas, bem como os interesses de suas principais partes interessadas; capacidades que foram testadas e provaram sua eficácia em numerosas situações reais.

## NOTA 3. Medidas de Prevenção e Cumprimento em matéria de Privacidade de dados

Para cumprir com a diligência devida quanto à privacidade de dados, a MAPFRE dispõe das seguintes medidas de prevenção e cumprimento na matéria.

### MEDIDAS DE PREVENÇÃO

Em primeiro lugar, a MAPFRE estabeleceu um modelo corporativo de referência para privacidade e proteção de dados com o objetivo de garantir o cumprimento de suas obrigações. O modelo desenvolve e implementa medidas de vários tipos para garantir a conformidade com os princípios relativos ao processamento de dados: “legalidade, justiça e transparência”, “limitação de propósito”, “minimização de dados”, “exatidão”, “integridade e confidencialidade” e “responsabilidade proativa”. Além disso, adapta-se às diferentes regulamentações aplicáveis, acompanhando e analisando os diferentes pronunciamentos dos reguladores, a fim de garantir o alinhamento dos critérios corporativos com os mesmos e atender, em tempo e forma, aos direitos dos grupos de interesse.

Assim mesmo, a MAPFRE possui um Data Protection Officer (DPO) Corporativo e uma área especificamente dedicada a velar pela privacidade e proteção de dados de caráter pessoal. Dentro desta área e como apoio ao DPO Corporativo, o Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (OCPPD), cuja missão é ser o ponto de referência para todas as atividades relacionadas a esta área, proporcionando uma visão única e global, promovendo a homogeneidade de todos os processos e critérios relacionados a este assunto.

Finalmente, como um complemento ao acima mencionado, a MAPFRE tem um Comitê Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados. O comitê, atuando como um órgão consultivo e de apoio ao DPO no desempenho de suas funções, supervisiona e coordena as diversas iniciativas e projetos nesta área em nível global.

Da mesma forma, nos países onde a MAPFRE está presente e onde a legislação exige este número, a MAPFRE conta com Oficiais de Proteção de Dados locais e seus respectivos comitês, que se reportam funcionalmente ao corporativo.

### MEDIDAS DE CUMPRIMENTO

Com relação aos processos associados ao cumprimento da legislação vigente sobre proteção de dados, continuamos a analisar os diferentes pronunciamentos emitidos pelas diversas autoridades reguladoras, especialmente as da Europa, a fim de incorporá-los, quando necessário, aos processos afetados. Da mesma forma, foram feitos esforços especiais para adequar os processos internos das diversas entidades do Grupo às novas leis de proteção de dados pessoais que foram promulgadas, tais como as do Panamá e do Equador.

Por outro lado, todos os funcionários estão cientes de suas obrigações de garantir, entre outros aspectos, a confidencialidade das informações e o cumprimento das normas de proteção de dados, e o Código de Ética e Conduta da MAPFRE estabelece a possibilidade de que, em caso de violação destes princípios, as sanções correspondentes possam ser adotadas de acordo com o regime disciplinar em vigor ou a rescisão da relação contratual existente, tudo isso sem prejuízo da adoção de outras medidas ou da exigência de que o infrator seja responsabilizado.

**A MAPFRE possui um Data Protection Officer (DPO) Corporativo e uma área especificamente dedicada a velar pela privacidade e pela proteção de dados de caráter pessoal**

## NOTA 4. Grupos de interesse

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse já é abordada na própria definição da missão e visão da MAPFRE, sendo o objetivo construir relações de confiança no longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas a partir da integridade, responsabilidade e transparência, contribuindo com tudo isso para o modelo de criação de valor sustentável almejado pelo Grupo e agindo de acordo com as disposições do Código de Ética e Conduta e com a Política de Responsabilidade Social Corporativa da MAPFRE.

O capítulo 4 deste relatório destaca os aspectos mais relevantes da gestão com os grupos de interesse de funcionários, clientes e segurados, distribuidores, intermediários e colaboradores, prestadores e acionistas.

Em relação aos **governos e às autoridades**, a MAPFRE desenvolve suas atividades empresariais no pleno respeito às normas vigentes nos países em que atua, agindo de acordo com as disposições do Código de Ética e Conduta do Grupo, bem como da política de anticorrupção e da política de sustentabilidade corporativa da empresa.

### GRUPOS DE INTERESSE



#### FUNCIONÁRIOS

- Diretoria Executiva
- Diretoria
- Chefes e Gerentes
- Técnicos
- Administrativos e Funcionários de suporte
- Representantes legais dos trabalhadores



#### CLIENTES E ASEGURADOS

- Particular
- Empresa



#### DISTRIBUIDORES, INTERMEDIÁRIOS E COLABORADORES

- Agentes
- Delegados
- Corretores
- Outros colaboradores



#### FORNECEDORES

- Fornecedores de suporte
- Fornecedores de negócio

● Grupos de interesse incluídos na missão

● Outros grupos de interesse identificados



#### SOCIEDADE

- Terceiro setor -social: ONG, Fundações, etcétera
- Terceiro setor -institucional: Associações setoriais e empresariais, câmaras de comércio etc.
- Sociedade Civil / Ciudadanía
- Comunidades



#### ACIONISTAS, INVESTIDORES E SÓCIOS

- Acionistas e investidores: particulares e institucionais

- Analistas: financeiros, agências de rating
- Socios, Joint Venture, Holding etc.



#### ORGANISMOS REGULAMENTARES

- Reguladores e supervisores Financeiros e de Seguros, nacionais e internacionais
- Outros reguladores e supervisores nacionais e internacionais



#### MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- Jornalistas
- Influencers

## PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE



### FUNCIONÁRIOS

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específico
- Autoserviço
- Site corporativo e específico de países
- Intranet corporativa
- App Pessoas
- Avaliação de desempenho 360
- Órgãos de representação e participação
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Caixa de e-mail e canal de denúncias específico
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### CLIENTES E ASEGURADOS

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Sites específicos para clientes
- Rede de escritórios, agentes e intermediários
- Escritório de Internet
- Apps específicos para clientes
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Canais e caixas de queixas e reclamações
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### FORNECEDORES

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Responsáveis por fornecedores e grupos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- App específico para este grupo de interesse
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Redes Sociais



### ACIONISTAS, INVESTIDORES E SÓCIOS

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Autoserviço
- Site corporativo
- Espaços on-line específicos para este grupo de interesse
- App específico
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Redes sociais



### DISTRIBUIDORES, INTERMEDIÁRIOS E COLABORADORE

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- Autoserviço
- Encontros e videoconferências
- Pesquisa de materialidade
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### SOCIEDADE

- Caixas de e-mail e telefones de contato públicos e genéricos
- Rede de escritórios
- Sites
- Apps genéricos
- Pesquisa de materialidade
- Outras sondagens e pesquisas
- Redes Sociais

## **A MAPFRE colabora e participa em organizações empresariais e setoriais, que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora**

A partir de 2019, a MAPFRE está inscrita no Registro de Transparência da União Europeia, com o objetivo de promover transparência e abertura na interação com as instituições comunitárias, possibilitando sua participação no processo de tomada de decisão e na elaboração de políticas públicas e, em suma, contribuir para o fortalecimento da confiança institucional. Este registro também implica o respeito de certos princípios éticos e comportamentais no decorrer de seu trabalho de representação de

interesses com as instituições da UE, que são estabelecidos em um código de conduta.

Com base na firme convicção de que alianças e parcerias público-privadas são essenciais para contribuir para o desenvolvimento econômico e social das comunidades em que atua (SDG 17) e o papel que desempenha como ator corporativo, a MAPFRE colabora e participa de organizações empresariais e setoriais que a ajudam a formar uma visão mais abrangente e global do ambiente no qual a indústria de seguros opera, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que lhe permite compreender as chaves para uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interligada, bem como contribuir para o debate público sobre as principais questões de interesse para o setor segurador e investimentos, especificamente, e para o mundo dos negócios em geral.

As principais Associações empresariais e setoriais, Fundações, Câmaras de Comércio, e outras organizações sem fins lucrativos através das quais o Grupo MAPFRE realiza sua atividade institucional são as seguintes:

Cámara de Comercio de España	ESPAÑA
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)	
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Fundación MAPFRE	
Forética	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Asociación Empresarial España-Asean (ASEMPEA)	BRASIL
Cámara Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	MÉXICO
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	PERU
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú	
Massachusetts Insurance Federation Inc.	EE.UU.
Insurance Association of Connecticut	
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PORTO RICO
Puerto Rico's Chamber of Commerce	
Insurance Association of Turkey - TSB	TURQUÍA
Istanbul Ticaret Odasi (Cámara de Comércio de Istambul)	
Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici	ITÁLIA
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Associação Alemã de Seguros)	ALEMANHA
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comércio e Indústria)	

Assim mesmo, a MAPFRE é sócia das seguintes organizações setoriais de âmbito europeu e global:

- Institute of International Finance.
- CRO Forum.
- Pan-European Insurance Forum.
- The Geneva Association.
- European Financial Services Roundtable.
- International Insurance Society.
- Global Reinsurance Forum.
- The European CFO Forum.

A despesa correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de aproximadamente 2,8 milhões de euros em 2021, dentre as quais vale destacar, de acordo

com o valor das contribuições: European CFO Forum (contribuição: 122.000 euros), The Geneva Association (92.601 euros) e Institute of International Finance –IIF (35.944 euros).

Os principais temas de interesse em torno dos quais o trabalho dessas entidades setoriais se concentrou em 2021 são, em ordem de importância: 1) regulamentação financeira e prudencial (752.669,51 euros); 2) regulamentação digital e ameaças cibernéticas (544.645,14 euros); e 3) impacto da pandemia COVID-19 e medidas relacionadas (376.334,75 euros).

O total das contribuições concedidas às Câmaras de Comércio nos diferentes países eleva-se a 227.494 euros.

## NOTA 5. Fatores ASG no negócio

	TEMAS ASG	COMO PODEM AFETAR O NEGÓCIO?	MEDIDAS DE ACOMPANHAMENTO, MITIGAÇÃO E INFORMAÇÃO DE REFERÊNCIA NA MAPFRE
<b>Temas ambientais</b>	Adaptação e mitigação da mudança climática;	<ul style="list-style-type: none"> <li>A variável climática pode afetar a assinatura de seguros e resseguros. Relacionado ao risco de assinatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 5. Compromisso com o meio ambiente</li> </ul>
	Emissão de carbono, recursos naturais; gestão de resíduos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento</li> <li>Maior pressão social. Relacionado ao risco de reputação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 6.2 Materialidade</li> </ul>
	Mudanças demográficas: longevidade, mortalidade e desafio demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isso afeta os negócios de vida/saúde. Relacionado ao risco de assinatura</li> <li>Pode afetar a gestão interna das empresas: atraso na idade da aposentadoria, envelhecimento do quadro de funcionários etc. Relacionado ao risco operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 4.2. Protegendo o cliente</li> <li>Seção 4.4. Desenvolvimento os funcionários</li> <li>Relatório Pessoas e Organização 2021. <a href="http://mapfre.com">mapfre.com</a></li> <li>Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) no site corporativo e na nota 7 "Gestão de Riscos" do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2021</li> </ul>
<b>Temas sociais:</b>	Igualdade, diversidade e não discriminação na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento</li> <li>Isso afeta os compromissos públicos assumidos pela empresa. Relacionado a riscos de governança corporativa e risco de reputação</li> <li>Proliferação de regulação. Relacionado a risco legal ou risco de não cumprimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 4.2. Protegendo o cliente</li> <li>Seção 4.4. Desenvolvimento os funcionários</li> <li>Relatório Pessoas e Organização 2021. <a href="http://web.mapfre.com">web mapfre.com</a></li> <li>Seção 6.2. Materialidade</li> </ul>
	Segurança sanitária: saúde e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proteção dos clientes e segurados. Relacionado com o risco operacional e riscos de assinatura</li> <li>Proteção dos funcionários. Relacionado ao risco operacional</li> <li>Proteção da empresa. Relacionado com o risco operacional e o risco de assinatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 3.2. Ambiente econômico e segurador. COVID-19</li> <li>Seção 4,1. A MAPFRE e a COVID-19</li> </ul>
	Segurança cibernética e privacidade de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proteção da empresa contra ataques cibernéticos. Relacionado com o risco operacional e com o risco reputacional</li> <li>Segurança e proteção de clientes, funcionários e prestadores. Relacionado com o risco operacional e o risco reputacional con el riesgo operacional y el riesgo reputacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) no site corporativo e na nota 7 "Gestão de Riscos" do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2021.</li> <li>Seção 3,3. Gestão de riscos: riscos emergentes</li> <li>Seção Comportamento ético: Segurança cibernética e proteção de dados</li> </ul>
	<b>Temas de governança corporativa</b>	Ética empresarial: corrupção e fraudes internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proliferação de regulação. Relacionado a risco legal, risco de não cumprimento, risco estratégico e de governança corporativa</li> <li>Relacionado aos sistemas de prevenção da empresa e com os funcionários</li> <li>Pode incluir perda econômica para a empresa, sanções e perda de reputação</li> </ul>

## NOTA 6. Produtos sustentáveis

### PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS: INVESTIMENTO

Abaixo estão alguns dos produtos e serviços de investimento mais relevantes nos países e unidades de negócios da MAPFRE:

Fundo de Inclusão Responsável	Fundo de renda variável que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência. Incluído no relatório do Pacto Global das Nações Unidas de 2019 como exemplo de boas práticas, combina a busca por rentabilidade financeira com a promoção de melhorias na sociedade. A equipe administrativa, em colaboração com o parceiro francês TRF, aplica uma metodologia baseada em sete temas com 40 variáveis que investe em empresas particularmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência. No final de 2021, o fundo tem mais de 40 milhões de euros em patrimônio
Fundo Capital Responsável	Fundo que procura preservar o capital sem sacrificar o crescimento a longo prazo. Para isso, possui uma carteira equilibrada de ativos de renda fixa e ações europeias (cerca de 70% de títulos e cerca de 25% de ações). O objetivo é favorecer aquelas empresas e entidades que dispõem de uma estratégia voltada para o acompanhamento dos critérios ASG, partindo do pressuposto de que essas entidades fornecem um perfil de rentabilidade de risco mais adequado. Além disso, a MAPFRE conta com um plano de pensões que o replica. No final de 2021, o fundo tem mais de 150 milhões de euros em patrimônio.
Multifondos Compromiso ESG	Primeiro produto Unit Linked da MAPFRE, em que todos os Fundos que compõem a carteira incorporam critérios ASG em suas políticas de investimento. A exposição máxima a renda variável não superará 50% para proteger nossos clientes das flutuações do mercado.

### OUTROS PRODUTOS DE INVESTIMENTO:

#### Infraestruturas:

MAPFRE e Abante, no desenvolvimento de sua aliança estratégica iniciada há três anos, lançaram em 2020 através do Macquarie, o grupo de serviços financeiros com sede na Austrália, um fundo de infraestrutura de até 300 milhões de euros. A este respeito, a MAPFRE se comprometeu a contribuir com um capital inicial de 50 milhões de acordo com critérios de sustentabilidade, sociais e de governança (ASG), embora este número tenha agora subido para 103 milhões.

Este fundo de fundos, que tem atraído o interesse de investidores institucionais e bancários privados e está subjacente a uma série de estratégias da Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), oferece uma oportunidade para os investidores acessarem uma classe de ativos que pode diversificar as carteiras em um ambiente de baixa taxa de juros.

#### Investimentos sustentáveis:

A outra vertente do grupo segurador em investimentos alternativos é o recente acordo alcançado com Iberdrola para investir conjuntamente em energias renováveis na Espanha. Este projeto, no qual MAPFRE terá uma participação de 80 %, representa a criação de um veículo de co-investimento pioneiro entre uma empresa de energia e uma companhia de seguros. A Joint Venture terá até 298 MW em projetos verdes - tanto eólicos como fotovoltaicos - da carteira de ativos da empresa de energia. Este acordo também prevê a incorporação de outros ativos operacionais, bem como novos projetos de desenvolvimento de energia renovável, até 1.000 MW, que seriam parcialmente financiados por contribuições de investidores institucionais qualificados.

## PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS: ASSINATURA

Abaixo estão alguns dos produtos e serviços de assinatura mais relevantes nos países e unidades de negócios da MAPFRE:

### A. PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIAIS

IMPACTO SOCIAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº SEGURADOS
RESPONDEM A DESAFIOS SOCIAIS E OS PROBLEMAS QUE ENFRENTAM OS GRUPOS SOCIALMENTE DESFAVORECIDOS	ESPANHA	Salud Elección: seguro de assistência à saúde que garante a assistência primária e testes diagnósticos básicos em unidades de saúde com convênio. Para os demais atendimentos médicos que o segurado necessitar, são oferecidos preços com descontos em clínicas recomendadas em relação ao custo como paciente particular.	0	0	1.457
	ESPANHA	Você escolhe: seguro de assistência extra-hospitalar em prontuário providenciado, com copagamento. Com prêmios muito competitivos, destina-se a um público jovem que pretende contratar o seu primeiro seguro de saúde a um preço acessível.	0	0	4.177
	ESPANHA	Falecimentos Essencial: produto de falecimentos SUD, com base em uma taxa natural adaptada aos clientes que desejam manter seu seguro de morte, mas enfrentam dificuldades econômicas.	3	3	218.565
	BRASIL	Vida Protegida e Premiada (VPP): seguro que tem cobertura de Falecimento, Morte Acidental e Taxa de Hospitalização Acidental. Também se beneficia do Programa MAPFRE Cuidando de Você, que oferece descontos em consultas e exames oferecidos pela rede acreditada; e também descontos em drogarias.	4	98	981.000
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado CR Diementz: seguro que conta com cobertura de Morte Acidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Acidente).	nd	nd	27.476
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado Solar: Seguro que conta com cobertura por Morte Acidental.	nd	nd	33.496
	COLÔMBIA	*Seguro de acidentes pessoais com cobertura de doenças graves: Proteção para o segurado que adquire a apólice de seguro no caso do primeiro diagnóstico de doenças graves como Alzheimer, Parkinson, paralisia, insuficiência renal crônica, câncer, infarto do miocárdio, entre outros; também cobre transplantes de órgãos devido a acidente ou doença, pagamento antecipado de 50% para diagnóstico de câncer in situ e morte acidental. *Seguro de acidentes pessoais com cobertura de câncer: Proteção ao segurado que adquira o seguro, em caso de primeiro diagnóstico de câncer ou morte acidental. *Seguro de acidentes pessoais com assistências à saúde: Proteção ao segurado que adquira o seguro, com cobertura de emergências médicas ou odontológicas, consulta com médico general e especialistas, telemedicina e transferências a centros médicos. *Seguro de acidentes com assistência para mães gestantes ou futuras mães: Proteção ao segurado que adquira o seguro, com cobertura de renda por 4 meses por nascimento de um filho e assistências como orientação médica, análise de exames e programas de prevenção da saúde.	1	16	54.138

IMPACTO SOCIAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº SEGURADOS
RESPONDEM A DESAFIOS SOCIAIS E OS PROBLEMAS QUE ENFRENTAM OS GRUPOS SOCIALMENTE DESFAVORECIDOS	ESTADOS UNIDOS	Valor agregado no programa de automóveis privados de passageiros de Massachusetts dirigido aos lares de baixa renda, mediante a redução do prêmio do segurado, proporcionando coberturas reduzidas.	0	0	726
	VENEZUELA	Apólice Solidária de Saúde: é um produto desenhado pela Superintendência da Atividade Seguradora para oferecer proteção a certa população que se considera vulnerável ou de poucos recursos, entre eles: aposentados, aposentadas, pensionatos, pensionadas, adultos e adultas maiores, com deficiência, com doenças físicas e/ou mentais e aquelas cuja renda mensal não supere o equivalente a vinte e cinco Unidades Tributárias (25 U.T.).	nd	nd	657
	PORTO RICO	AUTOPLUS: seguro de veículos obrigatório com coberturas em assistência em estrada, morte acidental e gastos médicos, defesa legal para grupos de baixa renda.	0	0	428

\*Relativo a país

IMPACTO SOCIAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº SEGURADOS
COMPORTAMENTO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL PARA GRUPOS DE BAIXA RENDA	BRASIL	Angeloni Microseguro com TEM Saúde: seguro que conta com as coberturas de Morte Acidental; Reembolso de Gastos com Titular Funerário e DIHAD (Hospitalização Diária por Acidente ou Doença). Além disso, conta com o benefício do Programa MAPFRE Cuidando de Você, que oferece descontos em consultas e exames da rede acreditada, orientação médica em saúde e telemedicina com copagamento e também descontos em farmácias.	nd	nd	152
	BRASIL	Microseguro Internacional: seguro com vários planos, com cobertura de Falecimento, Morte Acidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Acidente). Também conta com o benefício do Programa MAPFRE Cuidando de Você, que oferece descontos em consultas e exames da rede acreditada, assessoria médica em saúde (segundo plano) e telemedicina com copagamento (segundo plano) e também descontos em farmácias. Pessoas de Assistência; Assistência Domiciliar Restrita e Assistência Jurídica.	nd	nd	836
	MÉXICO	Licitação MicroSeguros (FISA, AEF, Concrédito: Cobertura de Vida e Adicionais para um setor da população que não tem acesso à aquisição de seguros de maneira simples e rápida.	1	5	mais de 600.000

\*Relativo a país

**B. PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS:**

IMPACTO SOCIAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº SEGURADOS
MOBILIDADE SUSTENTÁVEL	ESPANHA	APÓLICE ECOLÓGICA: seguro de pagamento por uso para veículos com baixas emissões nocivas	0	0	4.335
	ESPANHA	APÓLICE PARA VEÍCULOS ELÉTRICOS: produto específico para veículos elétricos e híbridos ligáveis.	0	0	2.815
	ESPANHA	PATINETES ELÉTRICOS: é oferecida a possibilidade de cobertura de RC para esses veículos que melhoram a mobilidade sustentável das pessoas.	7	0	26.546
	ALEMANHA	APÓLICE AUTOMÓVEIS ELÉTRICOS E HÍBRIDOS: produto específico para veículos elétricos e híbridos ligáveis.	2	2	14.319
	ESPANHA (VERTI)	CUENTA KILOMETROS: apólice tarifada por um pacote de km.	0	0	2.307
	PERU	FULL COBERTURA PREMIUM POR KM: produto que concede um desconto por consumir menos de 6.000 km anuais	0	0	632
	ESTADOS UNIDOS	MOTION SMARTSM: mediante um app que coleta dados e analisa a direção do segurado obtém-se uma pontuação na direção, que pode reduzir o prêmio e conseguir uma direção mais segura.	0	0	1.517
ENERGIAS RENOVÁVEIS	ESPANHA	DANOS PLACAS SOLARES FOTOVOLTAICAS: cobertura de Danos materiais a instalações de energias renováveis	0	1	1.686
	ESPANHA	DANOS MATERIAIS E AVARIA DE MAQUINARIA ENERGIAS RENOVÁVEIS: cobertura de Danos materiais a instalações de energias renováveis (Total Eólicos, Cogeração e Plantas solares)	0	4	434
	BRASIL	SEGURO DE RISCO PATRIMONIAL NOMEADO E OPERACIONAL	15	15	38
	BRASIL	MAPFRE Empresarial: cobertura para painéis solares e kits fotovoltaicos instalados na propriedade assegurada (Companhias - Comércio e Serviços), com o objetivo de produzir energia para ser utilizada pelo segurado em sua empresa.	15	67	77.967
	BRASIL	Residencial Multiflex: Cobertura para painéis solares e kits fotovoltaicos instalados na propriedade segurada (residência), com o fim de produzir energia para ser utilizada pelo segurado em sua residência	24	60	249.214
	BRASIL	Seguro Condomínio: cobertura para painéis solares e kit fotovoltaico instalados no imóvel segurado (Condomínio), com o fim de produzir energia para ser utilizada pelo Condomínio Segurado.	15	100	22.402
	BRASIL	Maquinaria e Equipamentos Não Agrícolas: cobertura para painéis solares e kits fotovoltaicos, independentemente de onde estejam instalados e em funcionamento.	7	60	19.645
	GLOBAL RISKS	APÓLICES PLANTAS FOTOVOLTAICAS apólices para o seguro de usinas fotovoltaicas. Apólice de danos e responsabilidade civil: seguro que cobre as diferentes fases (design, construção, arranque e exploração)	0	0	8
	GLOBAL RISKS	APÓLICES PARQUES EÓLICOS Apólices para o seguro de parques eólicos. Apólice de danos e responsabilidade civil: seguro que cobre as diferentes fases (design, construção, arranque e exploração)	0	2	14

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

IMPACTO SOCIAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº SEGURADOS
ECONOMIA CIRCULAR	BRASIL	GARANTIA ESTENDIDA de eletrodomésticos, existem vários produtos caracterizados como "Troca Certa". São produtos de pequeno porte (eletrodomésticos) que, devido ao custo de reparo, são trocados, e o produto com defeito é coletado do segurado. Esses produtos defeituosos/quebrados são enviados para uma empresa que faz a reciclagem correta dos materiais e componentes eletrônicos, garantindo que não haja impacto no meio ambiente.	60	60	más de 4.000.000
	BRASIL	REMOÇÃO RESIDENCIAL/INTELIGENTE: a seguradora providenciará o envio de um profissional para dispor de móveis, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos, seguindo as práticas de sustentabilidade e os regulamentos atuais. A remoção de móveis e equipamentos e aparelhos eletrônicos deve ser feita dentro da residência segura.	100	100	más de 270.000
EVITAM E/OU REPARAM OS DANOS OCACIONADOS NO MEIO AMBIENTE	ESPANHA	Cobertura de Responsabilidade Ambiental em Multirisco Empresariais e Agrícolas: Cobertura de Responsabilidade Ambiental conforme regulamentado na legislação vigente - Lei 26/2007 e regulamentos de implementação - na medida em que contenha obrigações de prevenção, prevenção ou reparo da mesma natureza, para a parte responsável por danos ambientais ou ameaça iminente de danos ambientais.	0	0	168
	ESPANHA	Responsabilidade Ambiental e Responsabilidade Civil por contaminação Acidental: produto com cobertura ambiental	0	2	1.548
	ESPANHA	Cobertura de Responsabilidade Ambiental em Comércio: Serviço de caráter Ambiental	0	1	183.332
	ESPANHA	Responsabilidade Civil Ambiental em Comunidades: a garantia cobre os danos que possa produzir a comunidade de proprietário ou suas instalações no meio ambiente.	0	0	140.762
	BRASIL	Cobertura Adicional Retiro de restos de embarcações de recreio e Cobertura Adicional de Responsabilidade Civil inclui gastos com contaminação	15	15	2.200
	BRASIL	Cobertura RC Ambiental Adicional em Transporte de Carga: cobertura focada na recomposição da área do acidente com o veículo de transporte de carga.	10	4	350
	COLÔMBIA	TRANSPORTE DE MERCADORIAS PERIGOSAS E HIDROCARBONETOS: A cobertura é estendida para cobrir despesas de responsabilidade civil e defesa, de acordo com os decretos da lei 1609 de 2002 (empresa de hidrocarbonetos), 4299 de 2005 (proprietários de caminhões), 321 de 1999 e lei 1333 de 2009.	100	1	12
	PORTO RICO	MCS-90: apólice de transportes que oferece cobertura para a reparação de danos por poluição derivada de vazamentos de produtos perigosos.	8	35	296
AGRICULTURA BAIXA EM CARBONO	ESPANHA	FORESTAL: cobertura de Incêndio em Massa Florestal	0	2	156
AGRICULTURA BAIXA EM CARBONO	COLÔMBIA	Seguro climático: seguro que fornece proteção ao produtor agrícola contra os efeitos dos fenômenos naturais nas plantações. O catálogo de coberturas está associado a eventos naturais, como: excesso e falta de chuva, enchentes, geadas, ventos fortes, deslizamentos de terra, granizo, avalanche e incêndio.	100	100	340
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM INSTALAÇÕES	ESPANHA (MULTIMAP)	Instalação LED Instalação Janelas Instalação de pontos de recarga de veículos elétricos Certificados energéticos			

\*Relativo a país

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

**C. SEGUROS PARA RISCOS TECNOLÓGICOS:**

IMPACTO AMBIENTAL	PAÍS	PRODUTO OU SERVIÇO	% SOBRE TOTAL DE PRÊMIOS *	% SOBRE TOTAL DO RAMO	Nº ASEGURADOS
CIBERSEGURANÇA	ESTADOS UNIDOS	Seguro ciber para o lar	0	0	828
	ESPANHA	Seguro Ciberriscos para Empresas de mais de 10 milhões de faturamento	0	0	106
		Seguro Ciber On Autônomos e PME	0	0	224
		Ciberseguro Santander MAPFRE	22	100	11.509

\*Relativo a país

## NOTA 7. Admissões e Baixas de 2021 e demissões por nível de cargo

**ADMISSÕES E BAIXAS**

ADMISSÕES JUSTIFICADAS	2021	2020
• Fusão ou aquisição	—	679
• Captação externa	3.523	2.464
• Reincorporação licença não remunerada	73	6
• Reincorporação de estrangeiros	—	79
• Contratação temporária	371	322
<b>Total</b>	<b>3.967</b>	<b>3.550</b>

BAIXAS JUSTIFICADAS	2021	2020
• Alienações	186	—
• Voluntárias	2.591	1.703
• Demissões	1.837	1.813
• Licenças não remuneradas	126	101
• Aposentadorias	110	102
• Aposentadorias antecipadas	46	17
• Falecimentos	34	27
• Invalidez	39	36
• Término de contrato temporário	387	344
<b>Total</b>	<b>5.356</b>	<b>4.143</b>

## DEMISSÕES POR NÍVEL DE CARGO, SEXO E IDADE EM 2021

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GERAÇÃO X			GERAÇÃO Y			GERAÇÃO Z		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRETORIA	1	—	1	31	6	37	19	10	29	5	3	8	—	—	—
CHEFES E CONTROLES	—	1	1	44	15	59	36	28	64	21	17	38	2	—	2
TÉCNICOS	3	4	7	193	79	272	115	113	228	149	174	323	48	92	140
ADMINISTRATIVOS	15	—	15	57	28	85	43	73	116	106	166	272	61	79	140
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>325</b>	<b>128</b>	<b>453</b>	<b>213</b>	<b>224</b>	<b>437</b>	<b>281</b>	<b>360</b>	<b>641</b>	<b>111</b>	<b>171</b>	<b>282</b>

H: Homens M: Mulheres.

## NOVAS INCORPORAÇÕES (ADMISSÕES)

NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
DIRETORIA	—	—	6	—	27	13	4	5	—	1	56
CHEFES E CONTROLES	—	—	4	3	26	18	42	28	3	2	126
TÉCNICOS	1	4	21	15	133	163	395	486	247	357	1.822
ADMINISTRATIVOS	—	—	15	30	86	155	294	460	408	515	1.963
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>272</b>	<b>349</b>	<b>735</b>	<b>979</b>	<b>658</b>	<b>875</b>	<b>3.967</b>

H: Homens M: Mulheres.

## ROTATIVIDADE TOTAL

NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA	60,0%	100,0%	11,6%	9,7%	6,9%	8,5%	10,3%	15,1%	—	—	9,3%
CHEFES E CONTROLES	50,0%	100,0%	11,0%	9,9%	5,2%	5,8%	12,2%	10,0%	18,2%	12,5%	8,2%
TÉCNICOS	65,2%	67,9%	20,1%	12,6%	8,1%	7,1%	19,5%	19,3%	28,7%	28,3%	15,3%
ADMINISTRATIVOS	183,3%	73,3%	21,1%	11,7%	12,3%	9,9%	31,0%	23,6%	48,9%	35,4%	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>95,5%</b>	<b>72,1%</b>	<b>17,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>8,0%</b>	<b>7,9%</b>	<b>21,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>38,6%</b>	<b>31,9%</b>	<b>16,2%</b>

H: Homens M: Mulheres.

Dados superiores a 100% impactado pela saída de países do negócio de Assistência no primeiro trimestre do ano 2021 que fazem diminuir o quadro de funcionários médio, dado com que é calculada esta tabela. A rotatividade total é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas em relação ao quadro de funcionários médio. (Este dado está impactado pela saída dos seguintes países do negócio de assistência; Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Bélgica, Hungria, Canadá, chinesa, Índia).

## ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA

NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA	20,0%	—	2,0%	2,7%	3,5%	4,4%	5,1%	8,2%	—	—	3,7%
CHEFES E CONTROLES	25,0%	—	3,1%	3,5%	2,1%	3,0%	6,3%	5,6%	6,1%	4,2%	3,6%
TÉCNICOS	4,3%	7,1%	2,1%	3,6%	3,7%	4,4%	12,0%	11,5%	14,6%	9,4%	7,4%
ADMINISTRATIVOS	25,0%	3,3%	3,7%	4,3%	8,1%	5,1%	15,4%	12,2%	24,4%	19,4%	11,3%
<b>TOTAL</b>	<b>13,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>2,5%</b>	<b>3,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,4</b>	<b>12,0%</b>	<b>11,1%</b>	<b>19,5%</b>	<b>14,6%</b>	<b>7,9%</b>

H: Homens M: Mulheres.

A rotatividade não desejada é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas voluntárias em relação ao quadro de funcionários médio. Acreditamos que dentro de um grupo tão grande como esse, ele permanece em níveis baixos.

## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO JORNADA, GÉNERO Y GERAÇÃO - DEC- 2021

NÍVEL DE POSTO	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE JORNADA	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Total
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA EXECUTIVA	Fixos	Completa	—	—	24	4	23	9	—	—	—	—	60
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	Temporais	Completa	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRETORIA	Fixos	Completa	4	—	362	105	626	333	118	76	1	—	1.625
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
	Temporais	Completa	—	—	1	3	1	1	1	1	—	—	8
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
CHEFES E CONTROLES	Fixos	Completa	3	1	495	266	1.288	1.166	687	615	35	25	4.581
		Parcial	—	—	—	2	—	6	—	2	—	—	10
	Temporais	Completa	—	—	2	1	1	2	4	1	—	—	11
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TÉCNICOS	Fixos	Completa	18	21	1.124	920	2.965	3.391	2.541	2.787	546	687	15.000
		Parcial	1	3	10	28	29	201	104	373	89	364	1.202
	Temporais	Completa	—	—	3	4	8	23	53	80	49	48	268
		Parcial	—	2	1	2	—	—	5	8	7	5	30
ADMINISTRATIVOS	Fixos	Completa	6	18	340	573	816	1.836	1.056	1.890	510	861	7.906
		Parcial	—	1	6	67	55	400	86	316	52	110	1.093
	Temporais	Completa	—	—	5	5	22	21	73	100	62	92	380
		Parcial	—	1	—	1	1	4	9	40	34	76	166
<b>TOTALES</b>			<b>32</b>	<b>47</b>	<b>2.373</b>	<b>1.981</b>	<b>5.835</b>	<b>7.393</b>	<b>4.737</b>	<b>6.290</b>	<b>1.385</b>	<b>2.268</b>	<b>32.341</b>

H: Homens M: Mulheres.

### QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO - ANO 2021

NÍVEL DE POSTO	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE JORNADA	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Total
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA EXECUTIVA	Fixos	Completa	—	—	26	5	21	9	—	—	—	—	61
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	Temporais	Completa	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRETORIA	Fixos	Completa	5	—	378	105	632	331	116	70	—	—	1.637
		Parcial	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—	2
	Temporais	Completa	—	—	1	3	—	1	1	2	—	—	8
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
CHEFES E CONTROLES	Fixos	Completa	4	2	514	281	1.303	1.176	675	625	33	24	4.637
		Parcial	—	—	—	2	—	6	1	2	—	—	11
	Temporais	Completa	—	—	2	1	1	2	5	1	—	—	12
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TÉCNICOS	Fixos	Completa	22	27	1.243	980	3.014	3.436	2.619	2.809	491	601	15.242
		Parcial	1	1	10	30	31	200	102	374	89	358	1.196
	Temporais	Completa	—	—	3	3	8	21	56	82	33	39	245
		Parcial	—	—	—	—	—	1	5	7	4	2	19
ADMINISTRATIVOS	Fixos	Completa	12	28	374	599	827	1.905	1.122	2.002	519	904	8.292
		Parcial	—	1	6	65	55	402	94	311	54	104	1.092
	Temporais	Completa	—	—	3	5	29	29	98	119	70	76	429
		Parcial	—	1	—	—	1	6	7	28	20	52	115
<b>TOTALES</b>			<b>44</b>	<b>61</b>	<b>2.560</b>	<b>2.079</b>	<b>5.922</b>	<b>7.525</b>	<b>4.901</b>	<b>6.433</b>	<b>1.313</b>	<b>2.160</b>	<b>32.998</b>

H: Homens M: Mulheres.

### VAGAS COBERTAS INTERNAMENTE

NÍVEL DE POSTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
DIRETORIA	—	—	6	2	16	12	7	3	1	—	47
CHEFES E CONTROLES	—	—	10	16	40	34	59	70	12	7	248
TÉCNICOS	1	—	29	49	96	125	219	286	99	154	1.058
ADMINISTRATIVOS	—	1	7	7	13	26	41	92	53	73	313
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>165</b>	<b>197</b>	<b>326</b>	<b>451</b>	<b>165</b>	<b>234</b>	<b>1.666</b>

H: Homens M: Mulheres

## DADOS DE QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR FTE

FTE POR GÊNERO	FTE	%
Homens	14.299	44,9%
Mulheres	17.544	55,1%
<b>TOTAL</b>	<b>31.843</b>	<b>100,0 %</b>

FTE POR FAIXA ETÁRIA	FTE	%
Menos de 30 anos	5.145	16,2%
Entre 30 e 50 anos	18.932	59,5%
Mais de 50 anos	7.766	24,4%
<b>TOTAL</b>	<b>31.843</b>	<b>100,0 %</b>

FTE DAS PRINCIPAIS NACIONALIDADES	FTE	%
Espanhola	10.899	34,2%
Brasileira	3.129	9,8%
Mexicana	1.852	5,8%
Peruana	1.413	4,4%
Colombiana	938	2,9%
Argentina	931	2,9%
Turca	919	2,9%
Italiana	778	2,4%
Norte-americana	537	1,7%
Venezuelana	535	1,7%

% DE MULHERES SOBRE O TOTAL DE FTE POR POSTOS DE RELEVÂNCIA	FTE
Mulheres em postos de direção	31,6 %
Mulheres Top management	26,7%
Mulheres junior management	43,0%
Mulheres em direção que gera receitas	54,3%
Mulheres STEM	32,4%

FTE DEFICIÊNCIA POR SEXO	FTE	%
Homens	325	46,8%
Mulheres	370	53,2%
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

Custo médio de contratação por FTE ao longo de 2021: 1.839,64 euros

Número de horas de treinamento por FTE no ano 2021 foi de 31,13 com um custo por FTE de 255 euros.

## NOTA 8. Informação sobre remuneração

REMUNERAÇÕES MÉDIAS E SUA EVOLUÇÃO, DESAGREGADOS POR SEXO, IDADE E CLASSIFICAÇÃO PROFISSIONAL:

### REMUNERAÇÕES MÉDIAS DA ESPANHA (VALORES EM EUROS)

2021

IDADE E NÍVEL CARGO	Nº PESSOAS		MÉDIA RETRIBUIÇÃO FIXA	
	H	M	H	M
<b>VETERANOS</b>				
DIRETORIA	3		119.278	
CHEFES E CONTROLES				
TÉCNICOS	2		*	
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO				
<b>BABY BOOMERS</b>				
DIRETORIA	221	41	136.724	107.593
CHEFES E CONTROLES	343	128	62.792	58.195
TÉCNICOS	778	516	47.205	40.271
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	188	264	36.822	34.875
<b>GERAÇÃO X</b>				
DIRETORIA	243	110	99.045	94.610
CHEFES E CONTROLES	615	473	48.657	45.969
TÉCNICOS	1.652	1.909	38.524	34.478
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	265	1.052	30.199	29.491
<b>GERAÇÃO Y</b>				
DIRETORIA	19	9	85.186	74.858
CHEFES E CONTROLES	106	89	41.483	38.988
TÉCNICOS	584	604	31.488	30.036
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	118	482	22.783	22.399
<b>GERAÇÃO Z</b>				
CHEFES E CONTROLES	2	1	*	*
TÉCNICOS	104	97	22.245	23.023
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	38	82	19.360	18.757

H: Homens M: Mulheres.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos grupos em que há dois ou menos homens ou mulheres.

## REMUNERAÇÕES MÉDIAS DA ESPANHA (VALORES EM EUROS)

2020

IDADE E NÍVEL CARGO	Nº PESSOAS		MÉDIA RETRIBUIÇÃO FIXA	
	H	M	H	M
<b>VETERANOS</b>				
DIRETORIA	3		131.296	
CHEFES E CONTROLES				
TÉCNICOS	5	3	110.437	43.843
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO				*
<b>BABY BOOMERS</b>				
DIRETORIA	231	39	135.767	105.877
CHEFES E CONTROLES	359	125	60.842	55.926
TÉCNICOS	991	588	49.008	40.855
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	223	286	37.006	34.780
<b>GERAÇÃO X</b>				
DIRETORIA	215	97	99.168	90.496
CHEFES E CONTROLES	549	392	46.766	44.399
TÉCNICOS	1.739	1.981	38.684	34.369
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	269	1.092	30.249	29.055
<b>GERAÇÃO Y</b>				
DIRETORIA	19	7	79.943	74.443
CHEFES E CONTROLES	83	64	38.045	36.645
TÉCNICOS	552	583	30.288	29.006
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	123	487	22.178	22.055
<b>GERAÇÃO Z</b>				
TÉCNICOS	54	67	21.645	21.722
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	37	65	18.453	18.151

H: Homens M: Mulheres.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos grupos em que há dois ou menos homens ou mulheres.

**REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DO CARGO E GÊNERO:  
VALORES EM MOEDA LOCAL.**

PAÍS	DIRETORIA E CHEFIA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	H	M	Taxa	H	M	Taxa	H	M	Taxa
ALEMANHA SEGUROS	91.115	76.265	0,84	51.888	45.390	0,87	32.581	32.616	1,00
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	2.988.599	1.543.918	0,52	16.058.243	837.777	0,05	4.470.458	9.406.637	2,10
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	2.033.020	1.583.163	0,78	815.595	779.325	0,96	536.690	534.722	1,00
ARGENTINA SEGUROS	3.516.081	4.151.387	1,18	1.833.409	1.843.383	1,01	1.139.193	1.466.721	1,29
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	130.455		0,00	47.462	69.955	1,47		71.556	
BAREIN ASSISTÊNCIA	13.392	*		*	*		5.414	4.974	0,92
BRASIL ASSISTÊNCIA	152.054	113.312	0,75	69.119	64.470	0,93	*	26.205	
BRASIL SEGUROS	205.435	167.319	0,81	72.638	60.325	0,83	23.735	21.917	0,92
CHILE ASSISTÊNCIA	34.935.107	27.805.696	0,80	14.954.072	14.659.497	0,98	9.710.412	9.127.075	0,94
CHILE SEGUROS	52.681.356	45.045.851	0,86	20.255.699	21.057.135	1,04	10.120.077	11.384.461	1,12
CHINA ASSISTÊNCIA	385.503	389.299	1,01	*	142.243		*	76.059	
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	94.948.960	134.115.674	1,41	45.559.592	60.219.645	1,32	24.768.245	20.453.600	0,83
COLÔMBIA SEGUROS	110.051.230	96.692.316	0,88	36.645.576	34.185.454	0,93	18.335.868	19.676.231	1,07
COSTA RICA SEGUROS	22.199.333	23.069.844	1,04	8.170.238	8.596.972	1,05	*	4.716.000	
EQUADOR ASSISTÊNCIA	34.088	20.036	0,59	8.395	9.330	1,11	6.522	6.375	0,98
EQUADOR SEGUROS	34.159	24.665	0,72	11.029	15.640	1,42	8.730	9.187	1,05
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA	16.520	13.925	0,84	6.847	7.855	1,15	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	44.772	44.984	1,00	15.673	13.625	0,87	8.966	10.907	1,22
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA	307.443	*			*			*	
ESPANHA	72.292	56.629	0,78	38.864	34.220	0,88	30.130	27.960	0,93
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	140.155	112.822	0,80	79.008	69.805	0,88	40.086	40.561	1,01
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	1.502.448	893.222	0,59	237.550	276.374	1,16	*	316.369	
FILIPINAS SEGUROS	1.253.249	1.327.516	1,06	630.665	636.241	1,01	387.817	368.142	0,95
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	55.196	39.870	0,72	*	23.618		16.603	13.537	0,82
GUATEMALA ASSISTÊNCIA	226.550	*		82.380	*		46.605	44.490	0,95
GUATEMALA SEGUROS	402.264	291.886	0,73	118.788	281.180	2,37	57.320	55.791	0,97
HONDURAS ASSISTÊNCIA	*	*		136.519	*		101.384	135.954	1,34
HONDURAS SEGUROS	1.149.248	947.969	0,82	365.415	306.271	0,84	196.330	207.213	1,06
HUNGRIA ASSISTÊNCIA	*	*		*				3.160.000	
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA	241.862.625	*		*			55.640.000	61.427.517	1,10
INDONÉSIA SEGUROS	394.605.366	610.349.974	1,55	86.003.779	92.496.761	1,08	60.107.463	62.251.829	1,04
IRLANDA ASSISTÊNCIA	73.512	55.000	0,75	38.872	36.526	0,94	23.474	24.490	1,04

PAÍS	DIRETORIA E CHEFIA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	H	M	Taxa	H	M	Taxa	H	M	Taxa
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	53.586	37.832	0,71	26.991	28.529	1,06	22.289	21.497	0,96
ITÁLIA SEGUROS	67.648	60.300	0,89	42.922	41.141	0,96	27.278	29.357	1,08
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	28.383	12.392	0,44	7.894		0,00	6.226	5.951	0,96
MALTA ASSISTÊNCIA	34.196	21.357	0,62	*			15.548	14.221	0,91
MALTA SEGUROS	65.844	51.725	0,79	30.689	24.210	0,79	17.981	17.942	1,00
MÉXICO ASSISTÊNCIA	483.458	357.406	0,74	171.800	149.076	0,87	96.912	87.324	0,90
MÉXICO SEGUROS	981.048	746.547	0,76	282.192	324.716	1,15	191.521	226.824	1,18
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	590.727	*		*	*		131.395	133.306	1,01
NICARÁGUA SEGUROS	983.582	1.392.517	1,42	355.163	250.631	0,71	181.870	180.700	0,99
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	29.652	29.478	0,99	17.713	13.361	0,75	9.704	9.744	1,00
PANAMÁ SEGUROS	76.286	50.049	0,66	19.519	15.769	0,81	12.145	11.780	0,97
PARAGUAI SEGUROS	194.383.000	148.619.333	0,76	64.110.508	62.335.171	0,97	38.570.000	46.410.000	1,20
PERU SEGUROS	189.769	102.698	0,54	47.905	39.239	0,82	21.718	27.349	1,26
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	41.585	29.251	0,70	16.328	15.296	0,94	16.232	13.986	0,86
PORTUGAL SEGUROS	49.589	40.801	0,82	25.602	24.320	0,95	19.316	20.198	1,05
PORTO RICO SEGUROS	90.905	67.797	0,75	39.630	36.765	0,93	20.837	23.350	1,12
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	65.248	64.464	0,99	40.880	32.786	0,80	25.533	24.239	0,95
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA	690.824	1.556.976	2,25	491.325	346.017	0,70	254.736	251.273	0,99
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	2.515.259	1.779.046	0,71	805.450	698.661	0,87	377.944	381.067	1,01
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	44.359	32.426	0,73	12.342	18.168	1,47	10.049	10.414	1,04
TURQUIA ASSISTÊNCIA	157.015	253.847	1,62	88.798	123.561	1,39	54.868	52.255	0,95
TURQUIA SEGUROS	288.529	278.084	0,96	112.947	110.096	0,97	58.748	71.667	1,22
URUGUAI ASSISTÊNCIA	2.351.911	1.086.925	0,46	856.278	828.580	0,97	326.115	402.018	1,23
URUGUAI SEGUROS	3.171.347	2.172.451	0,69	1.885.800	1.502.354	0,80	1.288.792	1.206.878	0,94
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	4.684	2.253	0,48	1.326	1.186	0,89	493	477	0,97
VENEZUELA SEGUROS	27.781	5.182	0,19	2.307	2.199	0,95	1.721	1.963	1,14

Os países apresentados na tabela correspondem a 99 % do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e da MAPFRE Salud ARS.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos países em que há dois ou menos homens ou mulheres em determinado grupo.

## REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS E POR GERAÇÃO: VALORES EM MOEDA LOCAL

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
ALEMANHA SEGUROS		50.433	51.122	44.651	28.697
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA		*	2.394.725	2.821.705	12.395.251
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	*	*	1.377.310	649.607	505.733
ARGENTINA SEGUROS	*	2.337.198	2.346.074	1.918.544	1.206.910
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA			164.460	86.089	*
BAREIN ASSISTÊNCIA			14.942	6.093	5.338
BRASIL ASSISTÊNCIA	*	43.561	117.933	53.635	27.648
BRASIL SEGUROS	108.832	93.610	104.118	65.118	32.829
CHILE ASSISTÊNCIA	*	21.754.529	14.440.982	11.561.319	9.533.006
CHILE SEGUROS		36.180.066	27.726.387	21.425.855	15.971.527
CHINA ASSISTÊNCIA			352.105	190.148	*
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA		35.000.160	69.135.715	33.741.564	20.959.160
COLÔMBIA SEGUROS		76.800.116	56.058.504	33.587.295	19.994.221
COSTA RICA SEGUROS		*	20.674.562	10.562.918	6.924.071
EQUADOR ASSISTÊNCIA		6.181	19.588	8.058	6.400
EQUADOR SEGUROS		*	25.671	13.957	9.753
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA			11.533	11.190	5.386
EL SALVADOR SEGUROS		29.792	31.524	14.251	7.909
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA			232.824	247.725	
ESPAÑA	109.119	55.365	40.296	29.923	21.406
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	64.920	86.619	80.866	61.443	43.934
FILIPINAS ASSISTÊNCIA			1.473.986	419.557	258.270
FILIPINAS SEGUROS		1.415.688	1.391.193	647.291	395.405
GRÉCIA ASSISTÊNCIA		18.244	21.660	15.641	*
GUATEMALA ASSISTÊNCIA			*	106.609	53.250
GUATEMALA SEGUROS		256.491	273.994	199.655	56.183
HONDURAS ASSISTÊNCIA		*	213.807	184.690	99.753
HONDURAS SEGUROS		615.121	653.012	290.940	213.861
HUNGRIA ASSISTÊNCIA			8.624.900	4.380.000	
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA			*	84.475.735	58.036.911
INDONÉSIA SEGUROS		600.722.085	165.109.147	101.719.712	62.064.891
IRLANDA ASSISTÊNCIA		45.854	34.831	33.672	22.830
ITÁLIA ASSISTÊNCIA		48.120	31.069	24.626	21.099
ITÁLIA SEGUROS		40.753	38.571	35.424	31.766
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA			17.993	12.590	5.657
MALTA ASSISTÊNCIA		15.909	17.182	26.275	14.341

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
MALTA SEGUROS	*	50.260	42.997	28.954	22.030
MÉXICO ASSISTÊNCIA		112.997	209.225	147.575	91.518
MÉXICO SEGUROS	*	1.076.881	524.570	362.120	249.119
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA		*	548.704	207.382	151.053
NICARÁGUA SEGUROS		1.023.566	867.286	359.167	177.872
PANAMÁ ASSISTÊNCIA		*	24.365	14.248	9.546
PANAMÁ SEGUROS		49.405	35.885	20.613	12.980
PARAGUAI SEGUROS		*	183.373.680	79.779.000	43.465.059
PERU SEGUROS	112.929	91.435	76.591	43.182	30.047
PORTUGAL ASSISTÊNCIA		30.594	22.458	14.305	12.253
PORTUGAL SEGUROS	*	38.548	28.542	21.620	18.506
PORTO RICO SEGUROS	35.207	56.097	43.873	32.890	23.044
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA		46.812	56.179	40.037	20.800
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA		2.471.086	822.248	377.458	261.843
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		1.878.053	1.540.368	658.192	469.488
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA		114.323	22.929	12.756	
TURQUIA ASSISTÊNCIA		84.000	206.622	68.653	54.617
TURQUIA SEGUROS		298.074	168.031	120.138	86.061
URUGUAI ASSISTÊNCIA			1.533.959	746.321	462.072
URUGUAI SEGUROS		2.805.079	2.135.425	1.659.041	1.036.116
VENEZUELA ASSISTÊNCIA		*	1.299	1.600	543
VENEZUELA SEGUROS	3.490	26.019	3.865	2.407	2.097

Os países apresentados na tabela correspondem a 99 % do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e da REPÚBLICA DOMINICANA SALUD.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos países em que há dois ou menos homens ou mulheres em determinado grupo.

### REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS CONSELHEIROS E DIRETORES, INCLUINDO À RETRIBUIÇÃO FIXA E VARIÁVEL, PAGAMENTO DE SISTEMAS DE PREVISÃO DE ECONOMIA A LONGO PRAZO, POR SEXO.

### DIRETORES DA ESPANHA POR SEXO E IDADE: NÚMEROS EM EUROS.

2021\*

IDADE	Nº DE PESSOAS		RETRIBUIÇÃO MÉDIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
VETERANOS	3		139.812	
BABY BOOMERS	216	41	213.278	170.827
GERAÇÃO X	243	110	151.836	143.423
GERAÇÃO Y	19	9	110.213	97.990

\*Este quadro inclui a informação relativa aos principais diretores do Grupo no âmbito mundial com sede na Espanha. Inclui todas as pessoas com nível gerencial, excluindo os diretores da MAPFRE S.A. cujas informações são apresentadas no Relatório Anual sobre Remuneração dos Administradores das Sociedades Anónimas, publicado no site corporativo [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com) e na Nota 6.25 das Contas Anuais Consolidadas.

## DIRETORES POR SEXO E PAÍSES: NÚMEROS EM MOEDA LOCAL.

PAÍSES	HOMENS	MULHERES	MÉDIA RETRIBUIÇÃO HOMENS	MÉDIA RETRIBUIÇÃO MULHERES
ALEMANHA SEGUROS	7	1	194.898	*
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	5		6.154.322	
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	3	4	3.663.522	3.113.018
ARGENTINA SEGUROS	24	15	6.184.811	8.333.854
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	1		*	
BRASIL ASSISTÊNCIA	2		*	
BRASIL SEGUROS	50	29	621.708	480.659
CHILE ASSISTÊNCIA	4	1	62.603.450	*
CHILE SEGUROS	20	10	81.677.912	91.516.635
CHINA ASSISTÊNCIA	2	2	*	*
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	2	4	*	236.877.840
COLÔMBIA SEGUROS	10	11	292.285.067	246.004.558
COSTA RICA SEGUROS	2	6	*	32.607.601
EQUADOR ASSISTÊNCIA	3	1	106.133	*
EQUADOR SEGUROS	5	3	105.476	84.800
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA	2	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	7	4	68.137	93.197
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA	1		*	
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	63	38	288.227	235.778
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	3	3	3.527.825	2.403.815
FILIPINAS SEGUROS	6	8	3.230.368	4.197.658
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	4	1	107.378	*
GUATEMALA ASSISTÊNCIA	1		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.137.835	*
HONDURAS ASSISTÊNCIA	1		*	
HONDURAS SEGUROS	5	8	1.865.507	1.330.078
HUNGRIA ASSISTÊNCIA	1		*	
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA	2		*	
INDONÉSIA SEGUROS	8	10	1.185.505.500	1.706.239.050
IRLANDA ASSISTÊNCIA	3	1	132.531	*
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	6	2	131.869	*
ITÁLIA SEGUROS	2	6	*	119.425
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	4	1	61.090	*
MALTA ASSISTÊNCIA	2		*	
MALTA SEGUROS	15	8	104.750	101.783

PAÍSES	HOMENS	MULHERES	MÉDIA RETRIBUIÇÃO HOMENS	MÉDIA RETRIBUIÇÃO MULHERES
MÉXICO ASSISTÊNCIA	2		*	
MÉXICO SEGUROS	33	15	3.040.021	2.218.791
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	2	2	*	*
NICARÁGUA SEGUROS	3	6	2.581.009	3.705.591
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	15	15	161.041	99.014
PARAGUAI SEGUROS	10	11	358.449.055	251.581.626
PERU SEGUROS	60	18	457.293	251.478
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	3	2	95.142	*
PORTUGAL SEGUROS	13	3	109.876	99.814
PORTO RICO SEGUROS	26	19	188.562	128.949
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	8	3	113.030	109.917
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA		4		3.543.566
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	13	7	5.254.005	4.474.019
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	5	6	115.852	52.242
TURQUIA ASSISTÊNCIA	6	4	243.983	647.909
TURQUIA SEGUROS	33	31	613.487	459.278
URUGUAI ASSISTÊNCIA	3	1	4.132.808	*
URUGUAI SEGUROS	5		5.586.694	
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	3	1	8.886	*
VENEZUELA SEGUROS	14	7	107.868	11.781

\*Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos países em que há dois ou menos homens ou mulheres em determinado grupo. Os países apresentados na tabela correspondem a 99 % do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e da REPÚBLICA DOMINICANA SALUD ARS.

### ÍNDICE DO SALÁRIO DA CATEGORIA INICIAL PADRÃO POR SEXO EM RELAÇÃO AO SALÁRIO-MÍNIMO LOCAL.

A MAPFRE aplica o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação a todo processo de seleção, promoção e mobilidade, sendo as aptidões, os méritos, o valor e a capacidade pessoal e profissional dos candidatos, os critérios a serem levados em consideração para fazer a escolha objetivamente.

Na MAPFRE, o índice salarial da categoria inicial padrão é estabelecido por nível e a natureza da função a ser desenvolvida e não distingue por gênero.

Normalmente, a taxa da categoria inicial padrão é determinada por um Convênio Coletivo (setorial ou de empresa). Com caráter geral, naqueles países onde existe um salário-mínimo local, a retribuição de entrada da MAPFRE é superior. Por exemplo, na Espanha, sede do Grupo, a relação é de 1,27.

### ÍNDICE DE COMPENSAÇÃO ANUAL EM TOTAL

Essa taxa é calculada para os funcionários da Regional Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA),

como a relação entre a compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e a média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. O valor resultante é considerado cabível levando em consideração a estrutura atual do quadro de funcionários.

Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 20,52. A regional Ibéria, na Espanha, representa 29 % do quadro de funcionários do Grupo.

#### ÍNDICE DO AUMENTO PERCENTUAL DA COMPENSAÇÃO ANUAL EM TOTAL

O índice do aumento percentual da compensação anual em total na Espanha é de 1,05. A variação da taxa em relação ao aumento da compensação anual corresponde à composição salarial dos

perfis incorporados em relação à rotatividade e não a alterações na política de retribuição. Os dados para um quadro de funcionários homogêneo é 29 %.

Essa taxa é calculada para os funcionários da territorial Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre o aumento da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e o aumento percentual da média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. A regional Ibéria, na Espanha, representa 29 % do quadro de funcionários do Grupo.

## NOTA 9. Acidentes do trabalho: métodos de cálculo

Em 2020, foi realizado um trabalho para homogeneizar globalmente os dados de acidentes, cumprindo escrupulosamente o que é indicado no GRI 403. As fórmulas que foram usadas para calcular esses índices foram:

#### • TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES

**(TFA):** representa o número de acidentes com afastamento ocorridos durante a jornada de trabalho para cada milhão de horas trabalhadas.

#### • TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇA

**PROFISSIONAL (TFEP):** representa o número de doenças profissionais com licença acontecidas por cada milhão de horas trabalhadas.

#### • TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS

**OCUPACIONAIS (TIDO)** representa o número de doenças ocupacionais com afastamento para cada cem mil trabalhadores.

#### • TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE

**TRABALHO (TIAT):** representa o número de acidentes de trabalho com baixa por cada cem mil trabalhadores.

• **TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP):** representa o número de dias perdidos por cada 1.000 horas de trabalho.

#### • TAXA DE ABSENTEÍSMO LABORAL (TAL):

refere-se ao número de dias perdidos no período em estudo em relação ao total de dias cotados pelo quadro de funcionários no mesmo período, indicando quantos dias foram perdidos a cada 100.

• **TAXA DE FREQUÊNCIA:** representa o número de acidentes ocorridos por cada milhão de horas trabalhadas.

• **TAXA DE GRAVIDADE:** representa o número de dias perdidos por cada 1.000 horas de trabalho.

#### • MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO:

representa o número de mortes produzidas como resultado de um acidente de trabalho por cada milhão de horas trabalhadas.

#### • MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS:

representa o número de mortes produzidas como resultado de uma doença ocupacional por cada milhão de horas trabalhadas.

## NOTA 10. Quadro para identificar a contribuição da MAPFRE para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

<p><b>AMBIENTAL</b></p>	<p><b>11. Cidades Sustentáveis</b></p>	<p>MAPFRE protege seus clientes, e por extensão ao conjunto da sociedade, graças ao desenho, seguro, uso, manutenção, reparação e reciclagem de veículos e de outras soluções de mobilidade de bens e pessoas. <a href="#">A seção 4.2 “Protegendo o cliente. Nossos Produtos”</a> inclui no âmbito da inovação em produtos e serviços o trabalho de CESVIMAP, um centro tecnológico de referência global que foca sua investigação tecnológica para, entre outros, a diminuição da taxa de acidentes, a definição de processos de reparação mais eficientes. (Objetivo 11.2)</p> <p>A ação em caso de catástrofes e mitigação de seu impacto sobre as pessoas (Objetivo 11.5) é inerente ao negócio de seguros. MAPFRE tem uma estrutura catastrófica de gestão de risco (<a href="#">ver capítulo 5 “Compromisso com o meio ambiente”. Desastres naturais</a>). Um exemplo disso são os sinistros catastróficos como as tempestades Uri, Volker e Bernd, assim como o furacão Ida, sendo a mais notável a tempestade europeia “Bernd” em julho, que teve um impacto líquido atribuível ao resultado de 92,8 milhões de euros.</p>
	<p><b>13. Ação do clima</b></p>	<p>MAPFRE está trabalhando na adaptação do planejamento financeiro à mudança climática, tanto do ponto de vista dos riscos como das oportunidades (Objetivo 13.2). <a href="#">O Capítulo 5 “Comprometidos com o meio ambiente”</a> descreve as alavancas para sua transformação em uma empresa de baixo carbono e seu desempenho (ver 6.3 Nota 12 Indicadores Ambientais).</p> <p>Dada a natureza do negócio de seguros, MAPFRE contribui para fortalecer a resiliência e a capacidade de adaptação diante dos riscos climáticos e desastres naturais relacionados ao clima (Objetivo 13.1). informações sobre atividades econômicas elegíveis no âmbito da taxonomia podem ser encontradas <a href="#">na seção 3.3.2.2. integração dos aspectos do ESG nos processos de assinatura da MAPFRE</a></p> <p>Como especialista em fornecer cobertura de risco, a MAPFRE trabalha para melhorar a educação, conscientização e capacidades institucionais individuais em relação à adaptação à mudança climática, mitigação e sistemas de alerta precoce (Objetivo 13.3). Isto é feito, não somente diretamente através da participação no Grupo Espanhol de Crescimento Verde, mas também pela promoção de produtos e serviços ambientais (<a href="#">ver Seção 6.3 - Nota 6</a>).</p>
<p><b>SOCIAL</b></p>	<p><b>01. Erradicação da pobreza</b></p>	<p>MAPFRE promove que todas as pessoas, particularmente as mais vulneráveis, tenham acesso a serviços econômicos, incluindo microfinanças (objetivo 1.4). Dada a natureza de seu negócio de seguros, contribui para construir a resiliência dessas pessoas, reduzindo sua exposição e vulnerabilidade a eventos extremos (objetivo 1.5). Em particular, a empresa promove produtos de alto conteúdo social com cobertura básica (morte, casa, vida, etc.) adaptados a necessidades locais muito específicas e com prêmios baixos, que contribuem para prevenir e cobrir os riscos pessoais de diferentes grupos e que promovem a cultura do seguro. (<a href="#">ver 6.3. Nota 6 - Produtos e serviços sociais</a>)</p> <p>Os voluntários da MAPFRE e o programa de doações ligado a isso (<a href="#">ver 4.6 Nossa pegada, valor compartilhado</a>) fornecem assistência às pessoas que vivem em extrema pobreza e ajudam a erradicar este fenômeno (objetivos 1.1 e 1.2).</p>
	<p><b>03. Saúde e Bem-Estar</b></p>	<p>MAPFRE tem um modelo de empresa saudável que lhe permite sistematizar suas ações em termos de promoção da saúde física e mental (<a href="#">ver 4.4. Desenvolvimento dos funcionários. Conciliação e bem-estar</a>). A estratégia de promoção da saúde do Grupo envolve o trabalho sobre as principais causas de morte e doença no mundo, que de acordo com a OMS consiste na intervenção na prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional (objetivo 3.4).</p> <p>Através da promoção do microsseguro (<a href="#">ver 6.3. Nota 6 - Produtos e serviços sociais</a>), o Grupo contribui para a cobertura universal da saúde, proteção financeira contra riscos e acesso a serviços essenciais de saúde de qualidade (objetivo 3.8).</p> <p>Também, entre as linhas de ação de CESVIMAP (<a href="#">ver seção 4.2 “Protegendo o cliente. Nossos produtos”</a>) está a investigação tecnológica orientada para a diminuição da taxa de acidentes que incida na redução do número de mortes e lesões causadas por acidentes de tráfego no mundo (objetivo 3.6)</p>

<p><b>SOCIAL</b></p> 	<p><b>08. Trabalho e crescimento</b></p>	<p>MAPFRE, no âmbito da economia circular, fornece às PME assessoria, treinamento, apoio tecnológico e informação, com o objetivo de melhorar a competitividade e a sustentabilidade do tecido empresarial na Espanha (objetivos 8.3 e 8.4).</p> <p>O Grupo tem uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades global (ver 4.4. <a href="#">Desenvolvimento dos funcionários. Diversidade e inclusão</a>) que visa contribuir para a obtenção de emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, incluindo jovens e pessoas com deficiência, bem como salário igual para trabalho de igual valor (ver 6.3. <a href="#">Nota 8 - Informações sobre remuneração</a>) (objetivo 8.5); empregando 32.341 pessoas em 2021.</p> <p>Quanto ao emprego indireto, MAPFRE promove entre seus mais de 150.000 prestadores (ver 4.5. Gerando negócio aos prestadores) a gestão responsável e sustentável em termos de segurança e saúde trabalhista de seu pessoal contratado (objetivo 8.8) e os direitos humanos: rejeição ao trabalho infantil e obrigatório, direitos trabalhistas básicos, etc. (objetivo 8.7) como prioridade da empresa. Esta gestão se estende à rede comercial formada por 77.754 agentes. (ver <a href="#">seção 4.2 Protegendo o cliente</a>)</p>
<p><b>GOVERNANÇA</b></p> 	<p><b>16. Instituições Sólidas</b></p>	<p>MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, e é por isso que sua proteção está ligada ao regulamento interno do Grupo. Para contribuir para reduzir significativamente todas as formas de violência (objetivo 16.1) e promover a proteção dos direitos fundamentais, formaram-se nesta matéria 435 prestadores de segurança. Assim mesmo, a MAPFRE mantém uma política de tolerância zero contra corrupção e suborno (objetivo 16.5).</p> <p>Para garantir o cumprimento, possui uma política de controle interno que, entre outros objetivos, procura assegurar a confiabilidade das informações (financeiras e não financeiras e tanto internas quanto externas) no que diz respeito à sua confiabilidade, atualidade e transparência (objetivo 16.6). Finalmente, estabelece canais que facilitam a denúncia e o acesso a reclamações e reparação de danos causados (objetivo 16.3) (ver 2.4.2. <a href="#">Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção</a>)</p>
	<p><b>17. Alianças</b></p>	<p>A MAPFRE colabora e participa de organizações empresariais e setoriais que ajudam a moldar uma visão mais abrangente e global do ambiente em que o setor de seguros 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. (Objetivos 17.6 e 17.7) (ver 6.3. <a href="#">Nota 4 – Grupos de Interesse</a>)</p> <p>O compromisso internacional e local da MAPFRE com o desenvolvimento sustentável e a Agenda 2030 é sólido e se reflete em sua adesão voluntária às principais iniciativas internacionais e locais de referência, nas quais ela participa ativamente (ver: <a href="https://www.mapfre.com/compromissos-globais/">https://www.mapfre.com/compromissos-globais/</a>)</p>

A teoria da mudança que orienta essas contribuições e as informações financeiras e o impacto social e ambiental dessas contribuições são apresentados a seguir

**CONTRIBUIÇÃO E TEORIA DA MUDANÇA**

**KPI FINANCEIRO**

**KPI AMBIENTAL**

**Objetivo 11.2**

MAPFRE protege seus clientes, e por extensão ao conjunto da sociedade, graças ao desenho, seguro, uso, manutenção, reparação e reciclagem de veículos e de outras soluções de mobilidade de bens e pessoas.

**Teoria da mudança**

A promoção de sistemas de prevenção de acidentes cada vez mais eficazes e eficientes é fundamental para reduzir o número de acidentes nas estradas e nas cidades. Uma menor sinistralidade não só melhora a saúde e o bem-estar dos cidadãos, mas também libera recursos que de outra forma seriam utilizados pelas seguradoras para reparar danos causados a espaços e bens públicos, direcionando-os para pesquisas que visam reduzir ainda mais as taxas de acidentes ou desenvolver técnicas de reparo com menor impacto ambiental.

Neste sentido, os acidentes de trânsito, além de terem um alto impacto social, deixam uma pegada significativa no planeta. O tratamento dos resíduos gerados no próprio acidente, bem como no reparo posterior dos veículos envolvidos, pode ser uma oportunidade de contribuir para a economia circular e salvaguardar o capital natural.

Na **nota 6 Produtos Sustentáveis** são incluídos aqueles produtos e serviços que respondem a desafios da mobilidade sustentável

Em 2021, foram tratados 38.819 veículos, dos quais 156.948 peças foram recuperadas na Espanha e na Turquia.

**Objetivo 11.5**

A resposta às catástrofes e a mitigação do impacto que elas têm sobre as pessoas é inerente à atividade seguradora da MAPFRE.

**Teoria da mudança**

A Organização Meteorológica Mundial (WMO) e o Escritório das Nações Unidas para a Redução de Riscos de Desastres (UNDRR) explicam a perigosa tendência que temos experimentado, especialmente nos últimos anos, o que marca um aumento gradual das catástrofes naturais. Prevenir e reparar danos ao meio ambiente ajuda a reduzir o perigo desses fenômenos para as pessoas e para o planeta.

De acordo com dados coletados por ambas as entidades no Atlas da Mortalidade e das Perdas Econômicas por Eventos Meteorológicos, Climáticos e de Água, de 1970 a 2019 os riscos naturais foram responsáveis pela metade de todos os desastres, causando 45% das mortes relatadas e 74% das perdas econômicas. Estas cifras se traduzem em mais de 11.000 desastres naturais, mais de dois milhões de falecimentos e 3,46 bilhões de dólares em perdas.

Segundo o estudo "O impacto das catástrofes e as crises na agricultura e na segurança alimentar: 2021" da Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), riscos naturais (grandes incêndios), eventos climáticos extremos e até mesmo a pandemia de coronavírus causaram uma série de danos que afetam particularmente o setor agrícola. Tanto que até 63% das repercussões dessas catástrofes correspondem à agricultura, que afeta fortemente as comunidades locais, em particular, que sofrem grandes perdas econômicas, e nacional e internacionalmente, em geral.

Mediante a assinatura de seguros de cobertura de danos derivados de incêndios, chuvas, etc. e, em seu caso, do agrosseguro MAPFRE, contribui para facilitar a adaptação de pessoas e comunidades aos riscos derivados da mudança climática e as diferentes catástrofes.

A **Nota 6 Produtos sustentáveis** incluem aqueles produtos de seguro que previnem e/ou reparam os danos causados ao meio ambiente.

A **Nota 6 Produtos sustentáveis** incluem aqueles produtos de seguro que previnem e/ou reparam os danos causados ao meio ambiente.

## CONTRIBUIÇÃO E TEORIA DA MUDANÇA

## KPI FINANCEIRO

## KPI AMBIENTAL

**Objetivo 13.1**

MAPFRE contribui para reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação perante os riscos climáticos e os desastres naturais relacionadas com o clima.

**Teoria da mudança**

A crise climática exige ações para reduzir pela metade as emissões de dióxido de carbono até 2030 e atingir a neutralidade de carbono até 2050, se os objetivos do Acordo de Paris forem cumpridos.

Para isso, é necessário promover investimentos, produtos e serviços que realmente respondam às necessidades da agenda sustentável e construir um modelo de recuperação e desenvolvimento que, como parte da Recuperação Verde, dê lugar a uma economia descarbonizada, sustentável e resiliente.

Neste sentido, os objetivos de sustentabilidade da Europa são um dos quadros de referência para orientar a atividade do Grupo.

A exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas elegíveis pela Taxonomia é de 43,51%

NA/ND

**Objetivo 13.2 y 13.3**

MAPFRE assume a incorporação de políticas e medidas de proteção ambiental em sua atividade, na carteira de segurados e clientes e na cadeia de fornecimento, trabalhando para melhorar a educação, conscientização e capacidades institucionais individuais em relação à adaptação às mudanças climáticas, mitigação e sistemas de alerta precoce.

**Teoria da mudança**

As emissões mundiais de CO2 aumentaram quase 50% desde 1990. Contra este pano de fundo, as Nações Unidas estão exortando a ação para enfrentar a emergência climática, a fim de salvar vidas e meios de subsistência.

Para acelerar a descarbonização de todos os aspectos da empresa, uma ampla gama de medidas tecnológicas e mudanças de comportamento foram implementadas para ajudar a limitar o aumento da temperatura média global.

Durante 2021, o consumo de energia foi reduzido em 23.064.812 kWh em relação a 2019, representando uma redução de 15,3%, que excede o objetivo de redução planejada 2% e 2.950.124 kWh até 2021.

A geração fotovoltaica total em 2021 foi de 586.322 kWh que equivale a 5% da eletricidade consumida a partir da geração própria.

O consumo de 1.132 toneladas de papel foi evitado graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 1.040,76 TonCO2e2e na Espanha e Portugal.

Campanhas de conscientização para conseguir um uso mais eficiente e responsável pela água sanitária nos escritórios e edifícios por parte dos funcionários no Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Porto Rico e Uruguai.

**(Objetivos 1.1 y 1.2)**

Os voluntários da MAPFRE e o programa de doações relacionado fornecem assistência às pessoas que vivem em extrema pobreza e ajudam a erradicar este fenômeno.

**Teoria da mudança**

O voluntariado de sua dimensão comunitária e empresarial cria vínculos entre grupos excluídos, a comunidade e as empresas nela presentes, incentivando o diálogo e a melhoria da sociedade.

Através do serviço voluntário das pessoas que trabalham na MAPFRE, a empresa multiplica o impacto de sua finalidade social como seguradora e a atividade da Fundación MAPFRE (seu principal acionista).

O programa global de voluntariado corporativo que desenvolve pela FUNDACIÓN MAPFRE estabelece as linhas básicas para o desenvolvimento do voluntariado corporativo nos países. Suas linhas de ação (nutrição, saúde, educação, meio ambiente, ajuda de emergência e solidariedade compartilhada) contribuem tanto diretamente para acabar com a pobreza quanto indiretamente, estabelecendo as condições mínimas necessárias para promover o crescimento das comunidades e o desenvolvimento individual daqueles que delas fazem parte.

Em 2021, foram destinados recursos no valor de 423.508,05 euros para o desenvolvimento do programa de voluntariado

Durante 2021, 4.247 voluntários participaram, incluindo funcionários e familiares, e 1.391 atividades foram realizadas em todo o mundo, impactando diretamente mais de 169.000 pessoas. Mais de 12% do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

O impacto global das ações voluntárias destinadas diretamente a acabar com a pobreza foi de 24% em 2021; gerando 17% dos fundos arrecadados em coletas e atingindo 68% dos beneficiários diretos do programa.

CONTRIBUIÇÃO E TEORIA DA MUDANÇA

KPI FINANCEIRO

KPI AMBIENTAL

**(Objetivos 1.3; 1.4 y 1.5)**

MAPFRE contribui para prover um escudo de proteção econômica a todas as pessoas.

**Teoria da mudança**

O seguro oferece uma rede de segurança para todos aqueles que têm acesso a ele (Objetivo 1.3), facilitando assim que as famílias não experimentem vulnerabilidade após um acidente (Meta 1.5). Neste sentido, o seguro oferece um escudo de proteção econômica para todas as pessoas (objetivo 1.4).

Em um ambiente de crescente vulnerabilidade, a empresa promove produtos de alto conteúdo social com cobertura básica (morte, casa, vida, etc.) adaptados a necessidades locais muito específicas e com prêmios baixos, que contribuem para prevenir e cobrir os riscos pessoais de diferentes grupos e que promovem a cultura do seguro. [\(ver Nota 6. Produtos sustentáveis/A. Produtos e serviços sociais\)](#)

Na [nota 6, Produtos Sustentáveis](#), são incluídos os produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos

Na [nota 6, Produtos Sustentáveis](#), são incluídos os produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos

**Objetivo 3.4**

A estratégia de promoção da saúde do Grupo envolve o trabalho sobre as principais causas de morte e doença no mundo, que de acordo com a OMS consiste na intervenção na prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional.

**Teoria da mudança**

A Organização Mundial da Saúde definiu a saúde como a capacidade das pessoas para se desenvolverem harmoniosamente em todos os espaços que conformam sua vida:

No espaço pessoal, a MAPFRE está desenvolvendo coberturas que completem a proteção dos segurados contra contingências que ocorram no dia a dia da família, serviços de valor agregado ligados a hábitos saudáveis e cuidados de saúde e aconselhamento personalizado, adaptando proativamente os produtos e soluções ao ciclo de vida das famílias.

No local de trabalho, uma das ferramentas centrais para a melhoria contínua das condições de saúde e segurança no trabalho é o desenvolvimento e consolidação de uma cultura de prevenção.

Promover medidas nessas duas áreas contribui para reduzir as principais causas de morte e doença no mundo, que, segundo a OMS, consistem na intervenção na prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional (objetivo 3.4).

Em 2021, foram investidos 1,4 MM € em ações de promoção da saúde física e psicológica, tanto no ambiente de trabalho como no pessoal e familiar dos trabalhadores.

MAPFRE promove a saúde em nível global, mantendo acordos de colaboração com 17.889 clínicas em 18 países.

No total, 28.307 funcionários, 87% do quadro de funcionários, estão representados em comitês de saúde e segurança formados pela diretoria e por funcionários, estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre este assunto.

1,7 MM de horas perdidas por absenteísmo derivado de acidentes não de trabalho e doenças comuns. Redução de 0,08 pps no índice de absenteísmo com respeito ao ano base (2019)

## CONTRIBUIÇÃO E TEORIA DA MUDANÇA

## KPI FINANCEIRO

## KPI AMBIENTAL

**Objetivo 3.6**

MAPFRE, através de CESVIMAP, está comprometida com a investigação tecnológica orientada para a diminuição da taxa de acidentes que incida na redução do número de mortes e lesões causadas por acidentes de tráfego no mundo.

**Teoria da mudança**

Desde 2015, o CESVIMAP vem pesquisando, testando, desmontando e avaliando veículos incorporando ADAS, tais como o Sistema Autônomo de Frenagem de Emergência (AEB), o Sistema de Aviso de Partida de Pista (LDW) ou sua evolução, que é capaz de corrigir a trajetória, ou o Sistema de Manutenção de Pista (LKS), com o objetivo de ter uma visão clara e precisa de como esses sistemas funcionam e seus limites.

O principal objetivo desta avaliação é avaliar a capacidade do veículo de evitar acidentes e, portanto, danos pessoais e materiais com influência direta na segurança rodoviária. Além disso, a incorporação de sensores ADAS pode influenciar o custo do reparo de veículos, pois eles estão localizados em áreas de relativa exposição a acidentes.

Além disso, a investigação dos acidentes rodoviários permite determinar as condições anteriores ao acidente e reconstruir a mecânica do evento. CESVIMAP realiza pesquisas neste campo, com o objetivo de fornecer dados objetivos que levarão à resolução de eventos e à emissão de relatórios de especialistas para possível defesa em juízo.

A reconstrução acidental também tem um impacto positivo na segurança rodoviária, pois fornece dados relevantes sobre o fator humano, a estrada, as condições climáticas, o estado dos veículos e o funcionamento dos elementos de segurança.

Mais de 212.000 euros destinados a investigar acidentes de tráfego e reduzir a sinistralidade

CESVIMAP avaliou os sistemas ADAS de 77 modelos diferentes de veículos, extrapolando os resultados para várias versões diferentes. 87% dos modelos do catálogo MAPFRE ESPAÑA são cobertos.

**Objetivo 3.8**

MAPFRE contribui para a cobertura sanitária universal, mediante o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade

**Teoria da mudança**

Os sistemas de seguro saúde e de doença e de previdência social têm um papel complementar a desempenhar para alcançar uma cobertura universal efetiva.

Através da promoção de serviços de microsseguro e assistência (ver [Nota 6. Produtos sustentáveis/A. Produtos e serviços sociais](#)) MAPFRE contribui para a cobertura universal da saúde através do acesso a serviços essenciais de saúde de qualidade (objetivo 3.8).

O desenvolvimento desta atividade não só promove uma maior participação de penetração em mercados com potencial de crescimento para MAPFRE, mas também contribui para mudar o comportamento de busca de cuidados de saúde nestes ambientes. Entre as evidências incluídas por Tra T.T. Pham e Thong L. Pham, em um estudo realizado no Vietnã e publicado pela Organização do Trabalho em 2012 sobre o comportamento de busca de cuidados de saúde, constatou que a contratação de microsseguro de saúde para HCFPs vulneráveis aumentou muito o atendimento ambulatorial em 1,11 vezes e as visitas a um hospital público em 1,7 vezes.

(<http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/repaper11.pdf>)

Na [nota 6, Produtos Sustentáveis](#), são incluídos os produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos, em relação com a cobertura sanitária.

Na [nota 6, Produtos Sustentáveis](#), são incluídos os produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos, em relação com a cobertura sanitária.

CONTRIBUIÇÃO E TEORIA DA MUDANÇA

KPI FINANCEIRO

KPI AMBIENTAL

**Objetivo 8.5**

MAPFRE contribui para a obtenção de pleno emprego produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, incluindo jovens e pessoas com deficiência; e salário igual para trabalho de valor igual

**Teoria da mudança**

A pesquisa mundial OIT-Gallup “Para um futuro melhor para as mulheres no trabalho: A visão das mulheres e dos homens” mostra como as mulheres, em escala global, querem fazer um trabalho remunerado. Entretanto, um dos principais desafios para as mulheres no ambiente de trabalho é a desigualdade de remuneração.

É um fato generalizado que as mulheres são pagas menos que os homens por trabalho de igual valor. Nos países do G20 e da OCDE, o salário médio mensal das mulheres é 17% inferior ao dos homens.

Uma das alavancas para alcançar o pleno emprego e o trabalho decente é, entre outras coisas, avançar em direção a uma remuneração igual para trabalho de igual valor ou estabelecer, como regra geral, uma retribuição inicial superior ao salário-mínimo local (nos países onde ele existe).

**Objetivos 8.7 y 8.8**

MAPFRE protege os direitos fundamentais e trabalhistas, com sistemas eficazes de monitoramento e controle, assim como promove a conscientização e o respeito por eles entre seus prestadores e intermediários.

**Teoria da mudança**

O trabalho forçado é às vezes o resultado da vulnerabilidade das famílias quando o principal sustento morre ou fica gravemente doente.

Além da contribuição indireta do seguro para cobrir a falta de renda que resulta desses eventos, ele pode ter um impacto direto ao estabelecer procedimentos de padronização ao longo de sua cadeia de valor que avaliam os comportamentos dos prestadores, intermediários e investidores em relação aos direitos humanos e aos direitos trabalhistas.

**Objetivo 16.1**

Reduzir significativamente todas as formas de violência e promover a proteção dos direitos fundamentais

**Objetivo 17.6 y 17.7**

A MAPFRE colabora e participa de organizações empresariais e setoriais que ajudam a moldar uma visão mais abrangente e global do ambiente em que o setor de seguros atua, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que permite conhecer as chaves para uma realidade econômica e social cada vez mais complexo e interconectado.

O montante de salários totalizou 1.214 milhões de euros em 2021

Os gastos com prestadores certificados representam 66,7% dos gastos totais com prestadores de serviços

Fomento de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no valor de 67.670,11 euros.

NA/ND

O gasto correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades foi de cerca de 2,8 milhões de euros em 2021.

A média da lacuna ajustada global sobre a retribuição fixa do Grupo, considerando 99% do quadro de funcionários, é de 2,93%, percentagem equivalente ao do ano anterior

Para 2021, na Espanha onde o Grupo emprega 29% do quadro de funcionários, o índice do salário de categoria inicial é 1,20

Neste exercício, 27.591 pessoas têm sistemas designados de retribuição variável anual, o que representa 85,31% do quadro de funcionários mundial.

Desde o início do projeto de Homologação de Prestadores em 2019, são 4.325 os prestadores que participaram nele. 100% está homologado.

100% dos prestadores incluídos na homologação em 2021(757) já receberam programas de conscientização sobre direitos humanos.

Formaram-se nesta matéria de direitos humanos 435 prestadores de segurança, que representa 89% do total deste tipo de prestadores

Grupo MAPFRE desenvolve sua atividade institucional, principalmente, através de 31 associações empresariais e setoriais, fundações, câmaras de comércio, e outras organizações sem fins lucrativos.

## NOTA 11. Principais dados fiscais por países

### PRINCIPAIS DADOS POR PAÍSES

PAÍS	RECEITAS TOTAIS	RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	IMPOSTO DE RENDA		NÚMERO FUNCIONÁRIOS
			PAGO	A PAGAR	FECHAMENTO DE EXERCÍCIO
ALEMANHA	652.111.431				568
ARGÉLIA	4.438.045	2.127.926	-1.559.808	-615.897	58
ARGENTINA	406.929.784	13.079.356	-6.281.653	-4.852.638	1.025
AUSTRÁLIA	230.871	-2.264.881	0	0	19
BAREIN	3.701.546	-189.622	0	-27.247	22
BÉLGICA	133.850.874	-6.405.450	788.000	1.512.413	10
BRASIL	3.753.377.094	309.474.094	-80.060.558	-73.471.229	5.024
CANADÁ	292	148.548	-53.473	0	1
CHILE	342.090.624	11.813.137	-904.851	-1.329.229	455
CHINA	449.097	124.289	0	0	22
COLÔMBIA	448.506.929	10.348.964	-5.807.513	-4.866.226	910
COSTA RICA	45.387.126	2.778.094	-456.958	-845.882	70
EQUADOR	71.373.041	203.712	0	-591.924	256
EE.UU.	2.336.294.541	87.562.374	-32.016.608	-18.775.744	2.175
EGITO	61.921	67.540	0	0	0
EL SALVADOR	91.108.931	5.319.682	-1.482.592	-1.390.203	177
ESPAÑA	12.693.032.732	831.115.039	-171.346.548	-186.018.657	11.150
FILIPINAS	26.164.049	893.126	0	-448.688	249
FRANÇA	523.605.252	-6.812.700	1.381.000	1.111.010	20
GRÉCIA	16.251.418	-242.889	-14.237	31.439	109
GUATEMALA	85.547.134	6.122.817	-283.320	-1.286.306	184
HONDURAS	82.851.182	-5.319.919	-2.194.560	-1.529.000	204
HUNGRIA	2.104.337	114.169	-2.737	-9.878	7
ÍNDIA	1.989.531	2.052.896	0	0	1
INDONÉSIA	45.920.497	12.839.231	-4.376.594	-2.350.902	482
IRLANDA	24.902.753	3.621.274	-638.953	-530.704	100
ITÁLIA	413.740.455	-50.410.194	-671.000	9.615.943	871
JORDÂNIA	44.905	-1.133.733	0	-127.822	55
LUXEMBURGO	0	-78.000	0	19.000	0
MALÁSIA	8.960.351	2.348.772	0	-565.564	0
MALTA	623.519.949	21.092.906	-2.524.466	-7.281.190	334

PAÍS	RECEITAS TOTAIS	RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	IMPOSTO DE RENDA		NÚMERO FUNCIONÁRIOS
			PAGO	A PAGAR	FECHAMENTO DE EXERCÍCIO
MÉXICO	1.435.010.156	25.572.772	-11.879.995	-6.346.062	1.881
NICARÁGUA	17.933.155	1.464.207	-343.141	-541.102	113
PANAMÁ	237.392.931	-3.617.378	0	-738.299	482
PARAGUAI	69.663.828	4.475.440	-921.387	-545.422	184
PERU	586.118.487	26.694.381	12.373.713	-4.510.349	1.433
PORTUGAL	159.971.385	9.071.621	-1.946.128	-2.461.476	419
PORTO RICO	344.859.709	28.288.183	-173.250	-12.168.046	548
REINO UNIDO	517.507.859	23.037.133	0	-7.349.413	83
REPÚBLICA DOMINICANA	386.420.912	22.118.965	-33.653.507	-2.334.941	1.101
SINGAPURA	87.504.769	5.429.336	-223.000	-920.272	10
TAIWAN	0	-152	0	-15.214	1
TUNÍSIA	13.194.525	851.804	-438.061	-807.334	63
TURQUIA	413.440.213	3.503.661	-900.930	-1.755.919	922
URUGUAI	111.860.617	7.791.747	-1.843.100	-1.061.955	164
VENEZUELA	37.819.200	1.219.731	-18.301	-84.677	379
<b>TOTAL</b>	<b>27.257.244.440</b>	<b>1.955.054.302</b>	<b>-349.173.718</b>	<b>-319.460.479</b>	<b>32.341</b>

Valores em euros.

Nos anexos 1 e 2 das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE S.A. São detalhadas as sociedades que compõem o Grupo e as principais atividades.

As subvenções recebidas pela MAPFRE durante o exercício não são significativas.

## NOTA 12. Indicadores ambientais

### TABELA I. CONTEXTO MEDIOAMBIENTAL

	UNIDADES	2021	2020	2019
Funcionários sob reporte ambiental (Relatório Integrado) *	funcionários	31.243	31.906	32.256
	%	96,6	94,59	93,98
Funcionários sob certificação de gestão ambiental (ISO 14001)	funcionários	15.140	12.351	11.759
	%	46,81	36,62	34,26
Funcionários sob certificação de gestão de energia (ISO 50001)	funcionários	7.864	7.405	6.730
	%	24,32	21,95	19,61
Funcionários sob certificação de emissão de carbono (ISO 14064)	funcionários	26.344	21.922	16.945
	%	81,46	64,99	49,37
Cobertura SIGMAYEc <sub>3</sub> com respeito ao volume de prêmios	%	92,46	80,64	64,18

\* Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

### TABELA II. CONTROLE DO SIGMAYEC<sup>3</sup>

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
Diagnóstico e supervisões ambientais	FS9	Uds.	12	3	20
Auditorias ambientais internas	FS9	Uds.	54	50	50
Auditorias ambientais de certificação	FS9	Uds.	38	30	28
Ativos sujeitos a controles ambientais	FS9	%	46,81%	36,62%	34,26%

Conformidade ambiental: Em relação às multas ambientais, em 2021, não consta o recebimento de alguma multa que fosse significativa.

Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais: 1,04 milhões €

O Grupo MAPFRE (na Alemanha, Argentina, Brasil, Espanha, EUA, Itália e Peru) tem seguro de responsabilidade civil com cobertura específica para a gestão de seus riscos de poluição ambiental (300.000-10 Mill. de euros) e responsabilidade ambiental (300.000 €), de acordo com o estabelecido pela legislação estatal.

**TABELA III. EMISSÃO DE CARBONO DISCRIMINADA DE ACORDO COM O ESCOPO.**

São indicados os seguintes gases de efeito de estufa: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCS, PFCS, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, para os três alcances definidos no Protocolo GHG, assim como na Norma ISO 14064. A metodologia de cálculo da emissão de carbono da MAPFRE é realizada por meio de controle financeiro. Para o cálculo, são aplicados os fatores de emissão do mix de geração do país correspondente e as informações mais recentes disponíveis: DEFRA, Agência Internacional de Energia, Protocolo GHG.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
<b>Emissão de carbono (emissões GEE)</b>					
Alcance 1	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
	305-5				
Alcance 2 (market based)	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
	305-5				
Alcance 2 (location based)	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	24.860,21	25.037,22	35.911,94
	305-5				
Alcance 3	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	29.276,65	24.732,78	56.569,26
	305-5				
Total de emissões de GEE (Alcance 1 + 2 (market based))	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	21.179,8	19.597,62	26.878,27
	305-5				
Total emissões GEE (Alcance 1 + 2 (market based)+3)	305-1	TmCO <sub>2</sub> eq	50.456,44	4.4330,4	83.447,53
	305-5				
<b>Indicadores de emissão de carbono</b>					
Emissões por funcionário	305-4	TmCO <sub>2</sub> eq/ funcionário	1,61	1,39	2,58
Emissões por prêmios	305-4	TmCO <sub>2</sub> eq/ prêmio	2,28	2,19	3,69
Cobertura da pegada de carbono com respeito ao número de funcionários		%	96,6	94,59	93,98

\*Os dados de emissões de GEE para os anos 2019, 2020 foram recalculados, adaptando-os à metodologia de cálculo da pegada de carbono do Grupo. Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

TABELA IV. DETALHAMENTO DA EMISSÃO DE CARBONO E CATEGORIAS INCLUÍDAS NOS DIFERENTES ESCOPOS.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
<b>Alcance 1</b>		TmCO <sub>2</sub> eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
Gás natural	302-1	TmCO <sub>2</sub> eq	2.726,27	2.060,88	2.528,33
	302-4				
	305-1	m <sup>3</sup>	1.442.049,33	1.072.477,62	1.227.629,61
Combustíveis instalações fixas	302-1	TmCO <sub>2</sub> eq	1.388,14	1.038,49	793,26
	302-4				
	305-1	l	458.673,95	477.093,71	292.188,92
Gases refrigerantes	302-1	TmCO <sub>2</sub> eq	1.478,70	1.742,74	2.854,96
	302-4				
	305-1	kg	752,80	1.016,59	1.489,58
Combustíveis em veículos próprios	302-1	TmCO <sub>2</sub> eq	4.685,84	3.558,34	6.062,71
	302-4				
	305-1	l	1.969.118,07	1.475.009,22	1.550.376,89
<b>Alcance 2</b>		TmCO <sub>2</sub> eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
Energia elétrica	302-1	GWh	92,18	91,44	112,93
	302-4				
	305-2				
<b>Alcance 3</b>		TmCO <sub>2</sub> eq	29.276,64	24.732,78	56.569,26
Viagens de empresa (avião, trem e ônibus)	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	2.494,41	2.970,87	13.642,90
	305-3	km	14.506.837,52	17.263.105,00	47.380.622,27
Viagens de empresa (veículos)	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	1.118,66	844,47	1.699,56
	305-3	km	6.523.547,28	4.926.911,00	9.466.857,00
Consumo de papel	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	1.332,90	2.376,39	1.492,50
	305-3				
Resíduo de papel	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	10,86	10,07	18,70
	305-3				
Consumo de toner	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	74,73	69,43	75,40
	305-3				
Resíduo de toner	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	94,75	86,44	129,90
	305-3				
Resíduo fluorescente	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	0,31	0,23	0,34
	305-3				
Commuting	302-4	TmCO <sub>2</sub> eq	24.150,04	18.374,88	39.509,90
	305-3				

2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha. \*Em 2020, os dados do escopo 3 não incluem o consumo de papel dos EUA.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

\*\*Os dados de emissões de GEE para os anos 2019, 2020 foram recalculados, adaptando-os à metodologia de cálculo da pegada de carbono do Grupo.

TABELA V. CONSUMO DE RECURSOS.

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
<b>ENERGIA</b>					
Consumo total de energia	302-1 302-4	GWh	127,99	122,44	150,73
Consumo de gás natural	302-1 302-4	GWh	14,56	11,52	12,89
Consumo de combustível em instalações fixas	302-1 302-4	GWh	1,33	4,26	2,85
Consumo de combustíveis em instalações móveis	302-1 302-4	GWh	19,93	15,22	15,50
Consumo de eletricidade convencional	302-1 302-4	GWh	31,79	33,92	46,10
Consumo de eletricidade renovável	302-1 302-4	GWh	60,39	57,52	66,83
Energia consumida/funcionário	302-3	kWh / funcionário por ano	4.093,89	3.838,00	4.672,96
Energia consumida/prêmio	302-3	kWh/prêmio (milhares de €)	5,77	6,05	6,67

2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

**RESÍDUOS**

	GRI	Tm	2021	2020	2019
Reciclagem*			2.960,13	2.524,63	3.397,84
Papel	306-2	Tm	453,70	427,40	929,05
Toner e cartuchos	306-2	Tm	7,90	7,23	9,61
Aparelhos elétricos	306-2	Tm	52,10	44,80	33,14
Aparelhos elétricos doados	306-2	Tm	41,10	13,49	16,24
Pilhas e baterias	306-2	Tm	6,20	1,57	1,69
Suporte informático	306-2	Tm	1,00	1,55	0,14
Telefones celulares	306-2	Tm	0,14	0,14	0,30
Lâmpadas e fluorescentes	306-2	Tm	2,34	1,54	2,26
Radiografias	306-2	Tm	0,54	0,37	0,09
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	1.800,17	1.215,00	1.699,14
Urbanos	306-2	Tm	594,87	765,74	706,09
<b>Aterro</b>	<b>306-2</b>	<b>Tm</b>	<b>151,46</b>	<b>490,04</b>	<b>1.282,74</b>
Urbanos	306-2	Tm	116,40	476,65	1.241,85
Resíduos sanitários	306-2	Tm	23,02	8,98	3,57
Medicamentos vencidos	306-2	Tm	0,21	0,14	0,09

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	11,80	4,00	36,66
Outros	306-2	Tm	0,05	0,26	0,66
<b>Resíduo total gerado</b>	<b>306-2</b>	<b>Tm</b>	<b>3.111,59</b>	<b>3.014,66</b>	<b>4.680,58</b>

2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

\*Relativo a operações de valorização: reutilização, reciclagem e geração de energia.

#### ÁGUA\*

Consumo total de água	303-5	m3	585.781,98	660.626,00	711.795,00
Consumo de água por funcionário	303-5	m3 / empleado	18,73	20,71	22,07

2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

\*Consumo de água da rede pública adequado às limitações locais

#### PAPEL

Consumo total de papel	301-1	Tm	1.456,83	2.583,00	1.513,00
Consumo de papel com etiqueta	301-1	Tm	725,94	391,00	1.269,00

2019: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2020: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

#### TONER

Consumo de toner	301-1	uds	7.897,00	7.352,00	9.628,00
------------------	-------	-----	----------	----------	----------

2019: Dados para Espanha2020: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

2021: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

# 6.4. Índice de conteúdo de GRI

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Conteúdos gerais 2016		
<b>1. Perfil da organização</b>		
102-1. Nome da organização	MAPFRE	
102-2. Atividades, marcas, produtos e serviços	2.1. Sobre nós	
	2.3. Estrutura funcional	
	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	ODS 12
	4.2. Protegendo o cliente. Nossos produtos	
	6.3. Nota 6 - Produtos Sustentáveis	
102-3. Localização da sede	2.1. Sobre nós Madri (Espanha)	
102-4. Localização das operações	2.1.3. Pegada geográfica (implantação)	
102-5. Propriedade e forma jurídica	2.3. Estrutura acionária e funcional	
102-6. Mercados servidos	2.1. Sobre nós: pegada geográfica	ODS 8, 17
	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	
102-7. Porte da organização	2.1. Sobre nós: pegada geográfica	ODS 8, 17
	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE	
102-8. Informação sobre funcionários e outros trabalhadores	4.4. Desenvolvimento dos funcionários/diversidade e inclusão	ODS 8, 10. Princípio 6 Pacto Mundial
102-9. Cadeia de abastecimento	4.5. Criando negócios para os prestadores	ODS 8 / Princípios 1-10 Pacto Mundial
102-10. Mudanças significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	3.2. Principais dados econômico-financeiros da MAPFRE - Fatos relevantes ocorridos durante o exercício que tenham tido impacto de grandeza econômica	ODS 8 / Princípios 1-10 Pacto Mundial
	4.5. Criando negócios para os prestadores	
102-11. Princípio ou perspectiva de precaução	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	ODS 13, 16 Princípios 1-10 Pacto Mundial
	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	
	5. Comprometidos com o meio ambiente	
	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-12. Iniciativas externas	<a href="https://www.mapfre.com/compromisos-globales/">https://www.mapfre.com/compromisos-globales/</a>	ODS 16 y 17 Princípios 1-10 Pacto Mundial
102-13. Filiação a associações	6.3. Nota 4 – Grupos de interesse	ODS 17
	<a href="https://www.mapfre.com/compromisos-globales/">https://www.mapfre.com/compromisos-globales/</a>	

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
<b>2. Estratégia</b>		
102-14. Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	1. Carta do presidente 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
102-15. Principais impactos, riscos e oportunidades	2.1. Sobre nós: missão, visão e valores 3.1. Quadro regulamentar e ambiente global 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o Meio Ambiente 6.2 Materialidade	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS. 8, 16, 17
<b>3. Ética e integridade</b>		
102-16. Valores, princípios, padrões e normas de conduta	2.1. Sobre nós: missão, visão e valores 2.4. Boa governança 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1-10 Pacto Mundial ODS 16, 17
102-17. Mecanismos de assessoria e preocupações éticas	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 1. Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos <a href="https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/">https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/</a>	ODS 16 y 17 Princípios 1-10 Pacto Mundial
<b>4. Governança</b>		
102-18. Estrutura de governança	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 2.2. Estratégia - Sustentabilidade	ODS 16
102-19. Delegação de autoridade	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 2.2. Estratégia - Sustentabilidade Parágrafo C.2.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC).	Princípios 1-10 Pacto Mundial
102-20. Responsabilidade em nível executivo de assuntos econômicos, ambientais e sociais	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Parágrafo C.2.1 e G, Recomendação 53 do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC).	Princípios 1-10 Pacto Mundial
102-21. Consulta a grupos de interesse sobre assuntos econômicos, ambientais e sociais	6.2. Materialidade	Princípios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
102-22. Composição do órgão máximo de governança de seus comitês	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa	ODS 5, 16
102-23. Presidente do órgão máximo de governança	2.4. Boa governança – 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa	ODS 16
102-24. Nomeação e seleção do órgão máximo de governança	Parágrafos C.1.5., C.1.6. e C1.1.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC).	ODS 5, 16
102-25. Conflitos de interesses	Parágrafos D.1. e D.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC).	ODS 16

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-26. Função do órgão máximo de governança na seleção de propósitos, valores e estratégia	2.4.1 Sistema de Governança Corporativa Parágrafo C.2.1. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC). Título I, Capítulo I do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE: “Funções e Competências”	ODS 16
102-27. Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governança	Seção C.1.5. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-28. Avaliação de desempenho do órgão máximo de governança	Parágrafo C.1.17. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE publicado na web corporativa. Título I. “Conselho de Administração” e Título II. “Comissão e Comitês Delegados”.	ODS 16
102-29. Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 6.2 Materialidade Parágrafos E.1. e E.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título II Capítulo IV: “Comitê de Riscos”	Princípios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
102-30. Eficácia dos processos de gestão de risco	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio Parágrafos E.2. e E.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título II Capítulo IV: “Comitê de Riscos”	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-31. Avaliação de assuntos econômicos, ambientais e sociais	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 6.2 Materialidade 6.3. Nota 5 - Fatores ASG no negócio Parágrafos E.1. e E.6. do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título II Capítulo IV: “Comitê de Riscos”.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-32. Função do órgão máximo de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório Parágrafo C.2.1 e G, Recomendação 53 do Relatório Anual de Governança Corporativa (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título I, Capítulo I: “Funções e Competências do Conselho”.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-33. Comunicação de preocupações críticas	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 4.2.1. Queixas e reclamações Código de ética e conduta: <a href="https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/">https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/</a>	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-34. Natureza e número total de preocupações críticas	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração publicado na web corporativa. Título I, Capítulo I: “Funções e Competências”	

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-35. Políticas de remunerações	4.4. Desenvolvimento de pessoas - Retribuição e reconhecimento	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global
102-36. Processo para determinar a remuneração	<a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas y normas Corporativas.	ODS 16
102-37. Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração	Política de Remunerações dos conselheiros e Relatório anual sobre retribuições dos conselheiros - <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo//">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo//</a>	
102-38. Índice de compensação anual em total	6.3. Nota 8 - Informação sobre remuneração	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 Pacto Global
102-39. Índice do aumento percentual da compensação anual em total	6.3. Nota 8 - Informação sobre remuneração	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 Pacto Global
<b>5. Participação dos grupos de interesse</b>		
102-40. Lista de grupos de interesse	6.3. Nota 4 – Grupos de interesse	ODS 17
	Grupos de interesse <a href="https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes">https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes</a>	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-41. Acordos de negociação coletiva	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Experiência funcionário: representação legal dos trabalhadores	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 Pacto Global
102-42. Levantamento e seleção dos grupos de interesse	6.3. Nota 4 – Grupos de interesse Grupos de interesse <a href="https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes">https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes</a>	
102-43. Perspectiva para a participação dos grupos de interesse	6.2. Materialidade	ODS 17
	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Experiência funcionário: representação legal dos trabalhadores	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-44. Assuntos e questões chave mencionados	6.2. Materialidade	Princípios 1-10 do Pacto Global
	4.4. Desenvolvimento das pessoas - Experiência funcionário: representação legal dos trabalhadores	
<b>6. Práticas para a elaboração de relatórios</b>		
102-45. Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
	Contas anuais e relatórios de gestão consolidados 2021, <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/</a>	
102-46. Definição de conteúdo dos relatórios e coberturas do assunto	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-47. Lista de questões materiais	6.2. Materialidade	Princípios 1-10 do Pacto Global
102-48. Reapresentação das informações	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
	Relatório de verificação externa Não se reexpressou informação de relatórios anteriores.	
102-49. Alterações na elaboração de relatórios	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
	Relatório de verificação externa. Não houve mudanças com respeito aos períodos alvo do relatório.	
102-50. Período em questão do relatório	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-51. Data do último relatório	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório Data do último relatório <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anales/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anales/</a>	
102-52. Ciclo de elaboração de relatórios	Anual	
102-53. Ponto de contato para perguntas sobre o relatório		
102-54. Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os padrões GRI	6.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	
102-55. Índice de conteúdo de GRI	6.4. Índice de conteúdo de GRI	
102-56. Verificação externa	Relatório de verificação externa	
<b>GRI 103. Foco de gestão 2016</b>		
103-1 Explicação do assunto relevante e sua cobertura	6.2. Materialidade	Princípios 1-10 do Pacto Global
103-2 O foco de gestão e seus componentes	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 2.2.1 Plano estratégico	ODS 16
103-3 Avaliação do foco de gestão	6.2. Materialidade 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 2.2.1 Plano estratégico	
<b>GRI 201. Desempenho econômico 2016</b>		
201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 4.6. Nossa pegada, valor compartilhado Relatório Anual Consolidado 2021 <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/</a>	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 1, 2, 5, 7, 8 e 9
201-2-implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente: estratégia de ação diante da mudança climática 6.3. Nota 6 - Produtos Sustentáveis Relatório Anual Consolidado 2021 <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/</a>	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13
201-3 - Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	4.4. Desenvolvimento das pessoas Conciliação e bem-estar/Retribuição e reconhecimento. MAPFRE estabeleceu um plano de previdência social para funcionários que inclui um plano de aposentadoria com ativos que em 2021 era de 492 milhões de euros. Para mais informações, consulte os artigos 30 e 40 do Acordo Coletivo de Trabalho do MAPFRE Grupo Asegurador.	Princípios 1, 6 e 10 do Pacto Global
201-4- Assistência financeira recebida do governo	As subvenções públicas recebidas não representam uma quantidade significativa sobre as receitas totais do Grupo.	

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
<b>GRI 202. Presença no mercado 2016</b>		
202-1 Índice do salário da categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário-mínimo local	6.3. Nota 8 – Informação sobre remuneração	ODS 8
202-2 Proporção de executivos de alto escalão contratados na comunidade local	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Diversidade cultural	ODS 8
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016</b>		
203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	3.2. Principais dados econômico-financeiros - Fatos relevantes ocorridos durante o exercício que tenham tido impacto de grandeza econômica	ODS 1, 8
	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	
	6.3. Nota 5 - Fatores ASG no negócio	
	6.3. Nota 6 - Produtos Sustentáveis	
<b>GRI 204. Práticas de aquisição 2016</b>		
204-1 Proporção de despesas em prestadores locais	4.5. Gerando negócio aos prestadores - Gestão sustentável de prestadores	Princípio 10 do Pacto Global ODS 1, 5, 8
<b>GRI 205. Anticorrupção 2016</b>		
205-1- Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	
205-2- Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	6.4 Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE.	
205- 3- Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas	Em 2021, não foram realizados no Grupo casos de corrupção significativos e, naqueles detectados, todos de pouca relevância, os mecanismos de controle interno funcionaram corretamente, permitindo a detecção deles e a aplicação das medidas correspondentes.	
<b>GRI 206. Concorrência desleal 2016</b>		
206- 1 – Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas de monopólio e contra a livre concorrência	Em 2021, não foram apresentados processos por concorrência desleal, práticas de monopólio ou contra a livre concorrência.	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16
<b>GRI 207. Fiscalidade 2019</b>		
207-1- Abordagem fiscal (versão 2019)	4.6. Nossa pegada, valor compartilhado - pegada econômica	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 8 10 16
	Relatório Anual de Governança Corporativa 2021 (IAGC). - Parágrafo E - Sistemas de controle e gestão de riscos.	
	<a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas e normas Corporativas - Política Fiscal	
	A determinação da estratégia fiscal da Sociedade não é divulgada pública por temas estratégicos	
207-2- Governança fiscal, controle e gestão de riscos (versão 2019)	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção – Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis.	
	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	
	Parágrafo E - Sistemas de controle e gestão de riscos do Relatório anual de governança das organizações 2021 (IAGC, na sigla em espanhol).	

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
207-3- Participação de grupos de interesse e gestão de preocupações sobre temas fiscais (versão 2019)	6.2 Materialidade <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas e normas Corporativas - Política Fiscal	
207-4- Apresentação de relatórios país por país (Versão 2019): no relativo aos seguintes parágrafos: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	6.3. Nota 11 - Principais dados fiscais por países Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidado 2021 - Anexo I - Quadro de sociedades dependentes, associadas e negócios conjuntos	
<b>GRI 301. Materiais 2016</b>		
301-1 - Materiais utilizados por peso e volume	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/papel/toner	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 8 12
<b>GRI 302. Energia 2016</b>		
302-1- Consumo de energia dentro da organização	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
302-3 - Intensidade energética	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
302-4- Redução do consumo de eletricidade	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
<b>GRI 303. Água 2018</b>		
303-5 - Consumo de água	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 6
<b>GRI 304. Biodiversidade 2016</b>		
304-1 Centros de operações em propriedade, alugados ou administrados situados dentro ou ao lado de áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade	5. Comprometidos com o meio ambiente - Gestão do Capital Natural e preservação da biodiversidade	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
<b>GRI 305. Emissões 2016</b>		
305-1 - Emissões diretas de GEE (alcance 1)		
305-2 - Emissões indiretas de GEE na geração de energia (alcance 2)	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela III. Emissão de carbono discriminada de acordo com o escopo.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
305-3 - Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)		
305-4 - Intensidade das emissões de GEE		
305-5 - Redução das emissões de GEE	5. Comprometidos com o meio ambiente: estratégia de ação diante da mudança climática 6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela III. Emissão de carbono discriminada de acordo com o escopo.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13 14 15

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
<b>GRI 306. Resíduos 2020</b>		
306-2 Gestão de impactos significativos relacionados com os resíduos	5. Comprometidos com o meio ambiente: 6.3 Nota 12 – Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
306-3 - Resíduos gerados	6.3. Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
<b>GRI 307. Conformidade ambiental 2016</b>		
307-1-descumprimento da legislação e regulamento ambiental	Em relação às multas ambientais, em 2021 não houve constância de ter recebido nenhuma multa que fosse significativa.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 16
<b>GRI 308. Avaliação ambiental de prestadores 2016</b>		
308-1. Novos prestadores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	4.5. Gerando negócio aos prestadores/Gestão sustentável de prestadores	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
308-2- Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas.		Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
<b>GRI 401. Emprego 2016</b>		
401-1 - Novas contratações e rotatividade de funcionários	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Dados gerais 6.3. Nota 7 – Admissões e Baixas de 2021 e demissões por nível de cargo Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8 10
401-2- Benefícios concedidos a funcionários em jornada integral que não são concedidos a funcionários em jornada parcial ou temporários	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	ODS 3, 5, 8
401-3- Licença maternidade/paternidade	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5, 8
<b>GRI 402. Relações trabalhador-empresa 2016</b>		
402-1 – Prazos de aviso prévio mínimo em relação a mudanças operacionais	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Experiência funcionário: representação legal dos trabalhadores Em processos que envolvem mudanças operacionais relacionadas ao quadro de funcionários, o prazo médio de aviso prévio à Representação Legal dos Trabalhadores e às pessoas envolvidas é geralmente de 15 dias, como é o caso na Espanha. Entretanto, o período está sujeito à legislação local em cada país.	Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global ODS 8

PADRÃO E CONTEÚDO

Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO

OUTRAS REFERÊNCIAS

<b>GRI 403. Segurança e saúde no trabalho 2018</b>		
403-1 – Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho		
403-2 – Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes		Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-3 – Serviços de saúde ocupacional		
403-4 – Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-5 – Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança no trabalho		
403-6 – Promoção da saúde dos trabalhadores		
403-7 – Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente ligados às relações comerciais	4.5. Gerando negócio aos prestadores/Gestão sustentável de prestadores	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-8 – Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: saúde e bem-estar Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-9 – Lesões por acidente de trabalho	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
403-10 – Doenças ocupacionais	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
<b>GRI 404. Treinamento e ensino 2016</b>		
404-1- Média de horas de treinamento por funcionário por ano	4.4. Desenvolvimento das pessoas- Talento Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 4 5 8
404-2 Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição	4.4. Desenvolvimento das pessoas- Talento Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 8
404-3- Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional	4.4. Desenvolvimento das pessoas- Retribuição e reconhecimento Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 5 8 10

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
<b>GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>		
405-1 – Diversidade em órgãos de governança e representação de funcionários	2.4. Boa Governança: Sistema de Governança Corporativa – Diversidade e experiência.	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 5 8
	4.4. Desenvolvimento das pessoas Diversidade Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	
405-2 – Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Gestão da Diversidade/Retribuição e reconhecimento.	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Global ODS 5 8 10
	6.3. Nota 8 – Informação sobre remuneração Consulte mais informações no relatório “Pessoas e Organização 2021”	
<b>406-1 – Não discriminação 2016</b>		
406-1 – Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção.	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
	6.3 Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE.	
<b>GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016</b>		
407-1- Operações e prestadores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderiam estar em risco	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8
	4.4. Desenvolvimento das pessoas: Experiência funcionário	
	4.5. Gerando negócio aos prestadores/Gestão sustentável de prestadores 6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	
<b>GRI 408. Trabalho Infantil 2016</b>		
408-1 Operações e prestadores com risco significativo de casos de trabalho infantil	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1, 2, 3, 5, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8 16
	4.4. Desenvolvendo as pessoas	
	4.5. Gerando negócio aos prestadores/Gestão sustentável de prestadores 6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	
<b>GRI 409. Trabalho forçado ou obrigatório 2016</b>		
409-1 Operações e prestadores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigado	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8 16
	4.4. Desenvolvendo as pessoas	
	4.5. Gerando negócio aos prestadores/Gestão sustentável de prestadores 6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	
<b>GRI 410. Práticas em matéria de segurança 2016</b>		
410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção	Princípios 1, 2, 3, e 10 do Pacto Global ODS 16
	6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE	

PADRÃO E CONTEÚDO

Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO

OUTRAS REFERÊNCIAS

<b>GRI 411. Direitos de povos indígenas 2016</b>		
	2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção	
411-1 Casos de violações de direitos de povos indígenas	6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE  Não foi recebida nenhuma denúncia por violação de direitos dos povos indígenas.	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 2, 15, 16
<b>GRI 412. Avaliação dos direitos humanos 2016</b>		
412-1 Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE  <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas y Normas Corporativas	ODS 16  Princípios 1-10 do Pacto Mundial
412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos	2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção  6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE  <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas y Normas Corporativas	ODS 16 Princípios 1-10 do Pacto Mundial
412-3 Acordos e contratos de investimento significantes com cláusulas sobre direitos humanos	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção.  4.5. Gerando negócio aos prestadores - Gestão sustentável de prestadores  6.2. Materialidade  6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE  Durante 2021, houve apenas uma transação considerada relevante (com notificação à CNMV) para os fins acima mencionados: a aquisição de um pacote de ações da MAPFRE PERÚ VIDA Compañía de Seguros y Reaseguros, na qual a MAPFRE já detinha uma participação majoritária. Ao ser já previamente parte do Grupo, já se trasladam os mesmos padrões de direitos humanos que no resto da MAPFRE.  <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas y Normas Corporativas	ODS 16 Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial
<b>GRI 413. Comunidades locais 2016</b>		
413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	4.4. Desenvolvendo as pessoas  4.6. Nossa pegada, valor compartilhado.  6.3. Nota 10 - Contribuição Agenda 2030 "Relatório Pessoas e Organização 2021" <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	ODS 1, 10  Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial
413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	4.4. Desenvolvendo as pessoas  4.6. Nossa pegada, valor compartilhado.  6.3 Nota 1 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE  6.3. Nota 10 - Contribuição Agenda 2030 <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global ODS 1, 10

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
<b>GRI 414: Avaliação social dos prestadores 2016</b>		
414-1 Novos prestadores que passaram por filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	4.5. Gerando negócio aos prestadores - Gestão sustentável de prestadores	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção.	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
	4.5. Gerando negócio aos prestadores - Gestão sustentável de prestadores	
<b>GRI 415. Política pública 2016</b>		
415-1 Contribuições para partidos e/ou representantes políticos	2.4.2 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção.	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 16
	6.3. Nota 4 – Grupos de interesse Código de ética e Conduta - <a href="https://www.mapfre.com/etica-canal-de-denuncia/">https://www.mapfre.com/etica-canal-de-denuncia/</a> Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-é/acionistas-investidores/governo-corporativo/">https://www.mapfre.com/corporativo-é/acionistas-investidores/governo-corporativo/</a>	
<b>GRI 417. Marketing e rotulagem 2016</b>		
417-1 Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	4.2. Protegendo o cliente O documento descritivo do produto é o próprio contrato da apólice e cumpre-se de acordo com a regulação local vigente.	ODS 12
417-2 Casos de não cumprimento relacionados com as informações e rotulagem de produtos e serviços	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. Queixas e reclamações El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 16
417-3 Casos de não cumprimento relacionados com comunicações de marketing	Durante o exercício 2021, não foram registrados casos significativos de não cumprimento das normas e dos códigos voluntários assumidos pela empresa.	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>		
418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos dados do cliente	6.3. Nota 3 - Privacidade de dados	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16
<b>GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016</b>		
419-1 Não cumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico	2.4.2 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção.	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16

**INDICADORES GRI DE SUPLEMENTO FINANCEIRO**

<b>Indicadores GRI</b>	<b>Página/Informação</b>	<b>Impacto de produtos e serviços</b>
FS1	Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio.	2.2.2 Sustentabilidade 2.4. Boa Governança. Sistema de Governança Corporativa. 4.1. MAPFRE e a COVID 19 4.4. Desenvolvimento das pessoas 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos sustentáveis
FS2	Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais.	2.4. Boa Governança. Sistema de Governança Corporativa 3.3 Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o Meio Ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos sustentáveis
FS3	Processos para monitorar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes.	2.4. Boa Governança. Sistema de Governança Corporativa. 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 4,2. Protegendo o cliente 5. Comprometidos com o Meio Ambiente 6.3. Nota 6 – Produtos sustentáveis .
FS4	Processos para melhorar a competência do quadro de funcionários no momento de implementar as políticas e procedimentos sociais e ambientais aplicáveis às linhas de negócio.	2.2.2. Sustentabilidade 2.4. Boa Governança. Sistema de Governança Corporativa. 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 4,3. Desenvolvimento das pessoas 5. Comprometidos com o Meio Ambiente
FS5	Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente.	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o Meio Ambiente 6.2 Materialidade.
<b>Carteira de produto</b>		
FS6	Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho e setor.	3.2. Principais dados econômicos da MAPFRE. Informações das unidades de negócio 4.2. Protegendo o cliente

FS7	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	3.3.2. Sustentabilidade no negócio 6,3. Nota 6 – Produtos sustentáveis
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	
<b>Auditoria</b>		
FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos.	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. 6.3. Nota 12 – Indicadores ambientais
<b>Gestão ativa da propriedade</b>		
FS10	Percentual e número de empresas na carteira com as quais se interagiu em assuntos sociais ou ambientais.	3.3.2. Sustentabilidade no negócio
FS11	Percentual de ativos sujeitos a análise positiva ou negativa social ou ambiental.	
<b>Comunidade</b>		
FS13	Acessibilidade em áreas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos.	6.3. Nota 6 – Produtos sustentáveis Ver relatório da MAPFRE Economics “Inclusão financeira em seguros” - <a href="https://www.mapfre.com/informes/">https://www.mapfre.com/informes/</a>
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos aos serviços financeiros.	Relatório anual de Fundación MAPFRE 2021
<b>Saúde e segurança do cliente – Material – Relacionado ao tema material de Segurança cibernética e privacidade de dados</b>		
FS15	Políticas para a elaboração e venda de produtos e serviços financeiros, de maneira razoável e justa	2.2. Sustentabilidade 3.3.2. Sustentabilidade no negócio 4,1. MAPFRE e a COVID-19 6.3. Nota 6 – Produtos sustentáveis
<b>Comunicações de marketing</b>		
FS16	Iniciativas para melhorar a alfabetização e educação financeira segundo o tipo de beneficiário	4.6. Nossa pegada, valor compartilhado Relatório anual de Fundación MAPFRE 2021

# 6.5. Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras

(Lei 11/2018, de 28 de dezembro)

## ÍNDICE DE CONTEÚDO EXIGIDO PELA LEI Nº 11/2018

Informações solicitadas pela Lei nº 11/2018	Critério de geração de relatórios	Parágrafo do relatório em que é dada resposta ao requisito da Lei nº 11/2018
<b>INFORMAÇÃO GERAL</b>		
Uma breve descrição do modelo de negócios que inclui seu ambiente de negócios, sua organização e sua estrutura	GRI 102-2 (2016) GRI 102-7 (2016)	2.1 Sobre Nós 2.3 Estrutura acionária 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE
Mercados nos quais opera	GRI 102-3 (2016) GRI 102-4 (2016) GRI 102-6 (2016)	2.1.3 Pegada geográfica (implantação) 3.2.2 Informação de Unidades de Negócio
Objetivos e estratégias da organização	GRI 103-2 (2016) GRI 102-14 (2016)	2.2 Estratégia
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura do grupo	GRI 102-14 (2016) GRI 102-15 (2016)	3.1 Marco regulatório e ambiente global 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio
Marco utilizado para geração de relatórios	GRI 102-54 (2016)	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório
Princípio de materialidade	GRI 102-46 (2016) GRI 102-47 (2016)	6.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório 6.2 Materialidade
<b>QUESTÕES AMBIENTAIS</b>		
Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	3.3.1. Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente
<b>INFORMAÇÃO GERAL DETALHADA</b>		
Informações detalhadas sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa sobre o meio ambiente e, quando apropriado, sobre a saúde e a segurança	GRI 102-15 (2016)	3.3.1. Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente
Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente/ Estratégia de ação perante a mudança climática 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela I. Contexto ambiental/Tabela II. Controle do SIGMAYEC3
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela II. Controle do SIGMAYEC3

Aplicação do princípio de prevenção	GRI 102-11 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente
Número de provisões e garantias para riscos ambientais	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela II. Controle do SIGMAYEC3
<b>POLUIÇÃO</b>		
Medidas para prevenir, reduzir ou remediar as emissões que afetam gravemente o meio ambiente, levando em conta qualquer forma de poluição atmosférica específica de uma atividade, incluído o ruído e a contaminação lumínica	NA	Aspecto não material
<b>ECONOMIA CIRCULAR E PREVENÇÃO E GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS</b>		
Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de valorização e disposição de resíduos	GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020)	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Ações de combate ao desperdício de alimentos	NA	Aspecto não material
<b>USO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS</b>		
Consumo de água e abastecimento de acordo com as limitações locais	GRI 303-5	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência no uso da água	GRI 301-1 GRI 301-2	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Consumo de energia, direto e indireto	GRI 302-1	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Medidas tomadas para melhorar a eficiência energética	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Uso de energias renováveis	GRI 302-1	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
<b>MUDANÇA CLIMÁTICA</b>		
Emissões de gases com efeito de estufa resultantes das atividades da empresa, incluindo a utilização dos bens e serviços que produz	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da emissão de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.
Medidas adotadas para se adaptar às consequências da mudança climática	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da emissão de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.
Objetivos de redução estabelecidas voluntariamente, a médio e longo prazo, para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e os meios implementados para esse fim	GRI 103-2 (2016) GRI 305-5	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da emissão de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.

## PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente/Plano Corporativo de Pegada Ambiental
Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores ambientais 6.3 Nota 6 - Produtos sustentáveis

## QUESTÕES SOCIAIS E RELACIONADAS AO PESSOAL

Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	4.4 Desenvolvimento das pessoas
---	-------------------------	---------------------------------

## EMPREGO

Número total e distribuição de funcionários por país, gênero, idade e categoria profissional	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016) GRI 405-1 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas
Número total e distribuição das modalidades de contrato de trabalho e média anual dos contratos indefinidos, dos contratos temporários e dos contratos a tempo parcial por gênero, idade e categoria profissional	GRI 102-8 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas 6.3 Nota 7. Admissões e Baixas de 2021 e demissões por nível de cargo
Número de demissões por gênero, idade e categoria profissional	GRI 103-2 (2016) GRI 401-1 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas 6.3 Nota 7 - Admissões e afastamentos de 2021 e demissões por nível de posto
Remunerações médias e sua evolução, desagregados por sexo, idade e classificação profissional ou valor igual	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 - Informação sobre remuneração
Disparidades salariais, remunerações de cargos iguais ou da média da sociedade	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2	4.4 Desenvolvimento das pessoas - retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 - Informação sobre remuneração
Remuneração média dos conselheiros e diretores, incluindo a retribuição variável, adicionais, indenizações, pagamento de sistemas de previsão de economia em longo prazo e qualquer outra percepção desvinculada por gênero	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - retribuição e reconhecimento 6.3 Nota 8 - Informação sobre remuneração
Implantação de políticas de desligamento do trabalho	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Conciliação e Bem-Estar
Número de funcionários com deficiência	GRI 103-2 (2016) GRI 405-1	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Diversidade e inclusão

## ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Organização do horário de trabalho	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas
Número de horas de absenteísmo	GRI 103-2 (2016) GRI 403-9	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Conciliação e Bem-Estar 6.3 Nota 9 - Dados de acidentes do trabalho
Medidas destinadas a facilitar o aproveitamento da conciliação e impulsionar o exercício corresponsável da parte de ambos os progenitores	GRI 103-2 (2016) GRI 401-3	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Conciliação e Bem-Estar

**SAÚDE E SEGURANÇA**

Condições de saúde e segurança no trabalho	GRI 103-2 (2016) GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Conciliação e Bem-Estar 6.3 Nota 9 - Dados de acidentes do trabalho
Acidentes de trabalho, em particular a frequência e a gravidade, bem como doenças ocupacionais; divididos por gênero	GRI 403-9 GRI 403-10	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Conciliação e Bem-Estar 6.3 Nota 9 - Dados de acidentes do trabalho

**RELAÇÕES SOCIAIS**

Organização do diálogo social incluídos procedimentos para informar e consultar ao pessoal e negociar com eles	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Representação legal dos trabalhadores
Percentual de funcionários cobertos por acordo coletivo por país	GRI 102-41 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Representação legal dos trabalhadores
Balance de acordos coletivos, especificamente no campo da saúde e segurança no trabalho	GRI 103-2 (2016) 403-4	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Representação legal dos trabalhadores

**TREINAMENTO**

Políticas implementadas no campo de treinamento	GRI 404-2	4.4 Desenvolvimento das pessoas - talento
Quantidade total de horas de treinamento por categoria profissional	GRI 103-2 (2016) GRI 404-1	4.4 Desenvolvimento das pessoas - talento

**ACESSIBILIDADE UNIVERSAL**

Acessibilidade universal para pessoas com deficiência	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Diversidade e inclusão
---	------------------	--

**IGUALDADE**

Medidas adotadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Diversidade e inclusão
Planos de igualdade, medidas tomadas para promover o emprego, protocolos contra assédio sexual e por motivos de gênero	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Diversidade e inclusão
Política contra todos os tipos de discriminação e, conforme o caso, gestão voltada à diversidade	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desenvolvimento das pessoas - Diversidade e inclusão

**RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS**

Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção - direitos humanos
---	---------------------------------------	---

**APLICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE DEVIDA DILIGÊNCIA**

Aplicação de procedimentos de devida diligência em matéria de direitos humanos e prevenção dos riscos de vulneração de direitos humanos e, em seu caso, medidas para mitigar, administrar e reparar possíveis abusos cometidos	GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 412-1 a 412-3	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção - direitos humanos 6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos (DH) da MAPFRE
Reclamações por casos de violação dos direitos humanos	GRI 103-2 (2016) GRI 406-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas implementadas para a promoção e aplicação das disposições das convenções fundamentais da OIT relacionadas ao respeito à liberdade de associação e ao direito de negociação coletiva; a eliminação da discriminação em relação ao emprego e ocupação; a eliminação do trabalho forçado ou compulsório; a abolição efetiva do trabalho infantil	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de cumprimento e prevenção - direitos humanos 6.3. Nota 1 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em termos de direitos humanos (DH) da MAPFRE

**LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO E O SUBORNO**

Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas adotadas para prevenir corrupção e suborno	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Medidas para lutar contra a lavagem de dinheiro	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
Ações de parceria ou de patrocínio	GRI 102-13 (2016)	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção  6.3. Nota 4 – Grupos de interesse

**INFORMAÇÃO SOBRE A SOCIEDADE**

Foco de gestão: descrição e resultados das políticas relacionadas a estas questões, bem como os principais riscos relacionados a essas questões vinculadas às atividades do grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sustentabilidade 2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção
---	---------------------------------------	--

**COMPROMISSOS DA EMPRESA COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Impacto da atividade da sociedade no emprego e no desenvolvimento local	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sustentabilidade 4.6. Nossa pegada, valor compartilhado
Impacto da atividade na sociedade nas populações locais e no território	GRI 103-2 (2016) GRI 411-1	2.2.2 Sustentabilidade 4.6. Nossa pegada, valor compartilhado
Relacionamentos mantidos com agentes das comunidades locais e as modalidades de diálogo com eles	GRI 102-43 (2016)	2.2.2 Sustentabilidade 4.6. Nossa pegada, valor compartilhado
Contribuições para fundações e entidades sem fins lucrativos	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção 6.3. Nota 4 – Grupos de interesse

**SUBCONTRATAÇÃO E PRESTADORES**

Inclusão, na política de compras, de questões sociais, de gênero e ambientais	GRI 103-2 (2016)	4.5 Gerando negócio a nossos prestadores/ Gestão sustentável de prestadores
Consideração, nas relações com prestadores e subcontratados, da responsabilidade social e ambiental destes	GRI 102-9 (2016)	4.5 Gerando negócio a nossos prestadores/ Gestão sustentável de prestadores
Sistemas de supervisão e auditorias e dos respectivos resultados	GRI 102-9 (2016)	4.5 Gerando negócio a nossos prestadores/ Gestão sustentável de prestadores

**CONSUMIDORES**

Medidas para a saúde e a segurança dos consumidores	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sustentabilidade 4.2 Protegendo o cliente
Sistemas para recebimento de reclamações e queixas e a resolução delas	GRI 103-2 (2016) GRI 418-1	2.4.2. Comportamento ético: principais medidas/ Queixas e reclamações de cumprimento e prevenção 4.2 Protegendo ao cliente/Queixas e Reclamações

**INFORMAÇÃO FISCAL**

Lucros obtidos país por país	GRI 103-2 (2016) GRI 207-4 vi	4.6. Nossa pegada, valor compartilhado/Pegada Econômica 6.3. Nota 11 - Principais dados fiscais por países
Impostos de renda pagos	GRI 103-2 (2016) GRI 201-1 GRI 207-4 viii	4.6. Nossa pegada, valor compartilhado/Pegada Econômica 6.3. Nota 11 - Principais dados fiscais por países
Subsídios públicos recebidos	GRI 201-4	4.6. Nossa pegada, valor compartilhado/Pegada Econômica 6.3. Nota 11 - Principais dados fiscais por países

**REGULAMENTO (EU) 2020/852 - TAXONOMIA**

Requerimentos do Regulamento	Metodologia própria da MAPFRE elaborada com base no artigo 8 da Taxonomia europeia	3.3.2. Sustentabilidade no negócio
------------------------------	--	------------------------------------

## 6.6. Relatório de verificação externa



KPMG Asesores, S.L  
P° de la Castellana, 259 C  
28046 Madri

### **Relatório de Verificação Independente do Relatório Integrado da MAPFRE, S. A. e sociedades dependentes do exercício de 2021**

Aos Acionistas da MAPFRE. S.A.:

Recebemos a solicitação da Diretoria da MAPFRE. S. A. para realizar a verificação, com um âmbito de garantia limitado, do Relatório Integrado anexo correspondente ao exercício financeiro encerrado em 31 de dezembro de 2021 da MAPFRE. S. A. (doravante, a Empresa controladora) e sociedades dependentes (doravante, o Grupo), preparadas de acordo com os *Sustainability Reporting Standards* em sua opção exaustiva e o Suplemento do Setor Financeiro da Global Reporting Initiative (normas GRI) (doravante, "o Relatório").

Além disso, de acordo com o artigo 49 do Código Comercial, verificamos, com garantia limitada, que a Declaração de Informações Não Financeiras Consolidadas (doravante, DINF) para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2021 do Grupo incluído no Relatório foi preparada de acordo com o conteúdo dos regulamentos comerciais atuais.

O conteúdo do Relatório inclui informações adicionais àquelas exigidas pelas normas GRI em sua opção exaustiva e pelos regulamentos comerciais atuais sobre informações não financeiras que não foram objeto de nosso trabalho de verificação. Neste sentido, nosso trabalho tem se limitado exclusivamente à verificação das informações identificadas nas tabelas nas seções "6.4. Índice de conteúdo GRI" e "6.5. Correspondência entre o conteúdo do GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" incluídas no Relatório anexo.

### **Responsabilidade dos Administradores e da Diretoria da Empresa controladora**

A Diretoria da Empresa controladora é responsável pela preparação e apresentação do Relatório de acordo com as normas GRI, em sua opção exaustiva, conforme mencionado para cada assunto na tabela na seção "Índice de Conteúdo GRI" do Relatório.

Além disso, os Administradores da Empresa controladora são responsáveis pela formulação do DINF incluído no Relatório, bem como por seu conteúdo. O DINF foi preparado de acordo com o conteúdo incluído nos regulamentos mercantis atuais e seguindo os critérios das normas GRI selecionadas de acordo com o que é mencionado para cada assunto na tabela na seção "6.5. Correspondência entre o conteúdo GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" do Relatório acima mencionado.



Estas responsabilidades também incluem o desenho, a implementação e a manutenção de tal controle interno considerado necessário para permitir que o Relatório esteja livre de erros materiais, seja devido a fraude ou erro.

Os administradores da Empresa controladora também são responsáveis pela definição, implementação, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão dos quais se obtém as informações necessárias para a elaboração do Relatório.

#### **Nossa independência e controle de qualidade**

Cumprimos com a independência e outros requisitos éticos do Código Internacional de Ética para Profissionais da Contabilidade (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais da Contabilidade (IESBA, nas siglas em inglês) que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional, diligência, confidencialidade e profissionalismo.

Nossa empresa aplica a Norma Internacional de Controle de Qualidade 1 (NICC 1) e, portanto, mantém um sistema abrangente de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relacionados ao cumprimento de requisitos éticos, padrões profissionais e disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A equipe foi formada por profissionais com experiência em revisões de relatórios não financeiros e, especificamente, em relatórios de desempenho econômico, social e ambiental.

#### **Nossa responsabilidade**

Nossa responsabilidade é expressar nossas conclusões em um relatório de garantia independente de segurança limitada com base no trabalho realizado.

Conduzimos nosso compromisso de garantia de acordo com as exigências da atual Normas Internacionais sobre Compromissos de Revisão 3000 em vigor, "Compromissos de Revisão diferentes da Auditoria e da Revisão de Informações Financeiras Históricas" (ISAE 3000 Revisada) emitida pelo Conselho de Normas Internacionais de Auditoria e Garantia (IAASB) da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e com o Guia de Atuação sobre compromissos de verificação da Demonstração de Informação Não Financeira emitido pelo Instituto de Censores Jurados de Contas da Espanha.

Em um compromisso de garantia limitado os procedimentos realizados variam em natureza e o tempo o são de menor extensão do que aqueles realizados em um compromisso de garantia razoável e, portanto a garantia fornecida também é menor.

Nosso trabalho consistiu em fazer consultas à Diretoria e às diversas unidades e áreas responsáveis do Grupo envolvidas na preparação do Relatório, revisando os processos de coleta e validação das informações apresentadas no Relatório e aplicando determinados procedimentos de análise e testes de revisão de amostras, conforme descrito abaixo:



-Reuniões com o pessoal do Grupo para compreender o modelo de negócios, as políticas e abordagens de gestão aplicadas, os principais riscos relacionados a estas questões e para obter as Informações necessárias para a revisão externa.

-Análise do escopo, relevância e integralidade do conteúdo incluído no Relatório, com base na análise de materialidade realizada pelo Grupo e descrita na seção 6.2 Materialidade, considerando os conteúdos exigidos pelas regulamentações comerciais vigentes.

-Análise dos processos de coleta e validação dos dados apresentados no Relatório do exercício de 2021.

-Revisão das informações relativas aos riscos, políticas e abordagens de gestão aplicadas em relação aos aspectos materiais apresentados no Relatório do exercício de 2021.

-Verificação, através de testes, com base na seleção de urna amostra, das informações relativas ao conteúdo incluído no Relatório do exercício de 2021 e sua coleta apropriada a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.

-Obtenção de uma carta de representação dos Administradores e da Diretoria.

## Conclusão

---

Com base nos procedimentos realizados em nossa auditoria e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que:

- a) O Relatório Integrado da MAPFRE, S.A. e suas sociedades dependentes para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2021 não foi preparado, em todos os aspectos materiais, de acordo com as normas GRI, em sua opção exaustiva, conforme detalhado no ponto 102-54 do Índice de conteúdo GRI do Relatório.
- b) O DINF da MAPFRE, S.A. e de suas sociedades dependentes para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2021 não foi preparado, em todos os aspectos materiais, de acordo como conteúdo estabelecido nos regulamentos corporativos atuais e seguindo os critérios das normas GRI selecionadas, como mencionado para cada assunto na tabela na seção "6.5. Correspondência entre o conteúdo do GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" do Relatório.

## Parágrafo de ênfase

---

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 sobre o estabelecimento de uma estrutura para facilitar investimentos sustentáveis estabelece a obrigação de divulgar informações sobre como e em que medida os investimentos da entidade estão associados a atividades econômicas elegíveis de acordo com a Taxonomia pela primeira vez para o exercício de 2021, desde que a declaração de informações não financeiras seja publicada a partir de 1 de janeiro de 2022.



Consequentemente, nenhuma informação comparativa sobre este assunto foi incluída no Relatório Integrado 2021 que o acompanha. Além disso, foram incluídas informações para as quais, na data de elaboração do Relatório Integrado 2021, os administradores da Empresa controladora optaram por aplicar os critérios que, em sua opinião, melhor permitem o cumprimento da nova obrigação e que estão definidos na seção "3.3.2. Sustentabilidade nos negócios" do Relatório Integrado 2021 em anexo. Nossa conclusão não foi modificada em relação a esta questão.

### Uso e distribuição

---

De acordo com os termos e condições de nossa carta de compromisso, este Relatório foi preparado para a MAPFRE. S.A. em conexão com seu Relatório Integrado 2021 e, portanto, não tem outra finalidade e não pode ser usado em nenhum outro contexto.

Com relação à Declaração Consolidada de Informações Não Financeiras, este relatório foi preparado em resposta à exigência estabelecida na atual legislação comercial espanhola e, portanto, pode não ser adequado para outros propósitos e jurisdições.

KPMG Asesores. S.L.

Patricia Reverter Guillot  
09 de fevereiro de 2022

