



**MAPFRE**

2022



## ANTONIO HUERTAS, PRESIDENTE DA MAPFRE



2022 tem sido extraordinariamente complexo para todas as atividades, empresas, instituições e, em geral, para as pessoas em qualquer lugar do mundo. Além dos efeitos econômicos, sanitários e sociais que ainda persistiam da pandemia, uma injustificável guerra na Ucrânia originou uma crise econômica global que não apenas freou a esperada recuperação, mas que também ameaça levar muitas economias à recessão.

A MAPFRE construiu um sólido e solvente modelo de negócio fundamentado na diversidade geográfica e de negócio, que permite executar os exercícios com estabilidade tanto no resultado quanto na rentabilidade, protegendo também o futuro com uma base sólida de capital. Ajustamos o ritmo e priorizamos melhor nosso desenvolvimento, mas conservamos todos nossos compromissos e ações.

Nossa ambição é sempre a mais elevada, especialmente em termos de alcançar uma rentabilidade adequada e que reconheça a confiança depositada pelos acionistas. As receitas cresceram 8,3% e excederam 29,5 bilhões, gerando um resultado líquido de 642 milhões de euros que nos possibilitará atingir nossos objetivos de criação de valor e, portanto, de pay out com os acionistas e, como sempre, o faremos em dinheiro.

Nosso Plano Estratégico 2022-2024 é um roteiro nascido pouco antes do início da guerra na Ucrânia, o que nos levou a ajustar algumas de nossas

expectativas, mas sem abrir mão de seus objetivos essenciais.

Também nos mantivemos firmes, apesar do ambiente, em nosso compromisso com a sustentabilidade. Nossa estratégia ESG (ambiental, social e de governança nas siglas em inglês) continuou sua implementação em 2022, com especial vocação para o “S” de social, pois entendemos que todo o esforço que a sociedade realiza para reorganizar o planeta de maneira sustentável deve ter o foco principal nas pessoas.

2022 também foi o ano em que reformulamos nosso propósito corporativo, que nos define como empresa comprometida com a sociedade. Mantemos nossa visão e valores que sempre nos acompanharam, e de agora em diante, o propósito corporativo da MAPFRE é dizer a cada um de nossos grupos de interesse: “Estamos ao seu lado, acompanhando para que você possa seguir com tranquilidade e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária”. Em 2023, comemoramos 90 anos de história, um percurso que não está ao alcance de muitas empresas e que é alcançado graças a um roteiro baseado em sólidos valores éticos e morais.

Temos um 2023 promissor à nossa frente para continuar avançando em nossa estratégia de crescimento disciplinado e rentabilidade, incrementando a eficiência e a produtividade em todas nossas operações, enquanto continuamos nosso processo de transformação digital, organizacional e cultural.

**Antonio Huertas**, Presidente da MAPFRE

# ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### PRESIDENTE

Antonio Huertas Mejías<sup>(1)</sup>

### 1º Vice-Presidente

Ignacio Baeza Gómez<sup>(1)</sup>

### 2ª Vice-presidente

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

### 3º Vice-presidente

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

### Vogais\*

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

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

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

Antonio Gómez Ciria<sup>(3)</sup>

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

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

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

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

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

### Secretário

Angel L. Dávila Bermejo

### Vice-secretário

Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu

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

\*O Conselho de Administração propôs à Assembleia Geral a nomeação de María Elena Sanz Isla como nova diretora executiva e de Francesco Paolo Vanni D'Archirafi como novo diretor independente.

## 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 Holweg

Fernando Pérez-Serrabona García

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

### Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

# PRESIDENTE DE HONRA

### PRESIDENTE DE HONRA

José Manuel Martínez Martínez

# IDENTIDADE MAPFRE

## VISÃO

Sua seguradora de confiança.

## PROPÓSITO

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

Cuidamos do que é importante para você

## VALORES

### • Solvência

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

### • Integridade

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

### • Serviço

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

### • Inovação

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

### • Equipe multicultural e diversificada

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

# PLANO ESTRATÉGICO 2022-2024

## NOSSA AGENDA PARA A MUDANÇA

### PARA SER MAIS ACESSÍVEIS, DIFERENTES E ESCALÁVEIS

Queremos ser **mais acessíveis**, transparentes, com total disponibilidade para todos, interna e externamente. Com uma comunicação mais clara, simples e abrangente que mostre realmente o que somos e o que fazemos.

Queremos que a nossa **proposta de valor** seja o que o cliente exija em todos os momentos, além de continuar melhorando a eficiência e a produtividade para oferecer os melhores produtos e serviços com os preços mais competitivos.

Queremos ser mais acessíveis, diferentes e com economia de escalas, reforçando nossa **visão humanista**, em que as pessoas devem ser o eixo de tudo. Somos uma empresa de pessoas, que trabalha para as pessoas.

---

## NOSSOS PILARES



### CRESCIMENTO E RENTABILIDADE

Crescer de forma sustentável, equilibrada e rentável. Inspirados em nosso propósito, é a hora de consolidar nossa vocação de liderança para cuidar do que é mais importante para as pessoas.



### EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE

Melhorar a eficiência e a produtividade para ser mais competitivos, ágeis e contribuir para a melhoria da rentabilidade.



### TRANSFORMAÇÃO

Transformação como eixo transversal. Como parte do processo de evolução da MAPFRE, desejamos continuar transformando nossos modelos de negócio e organização, para nos adaptarmos às mudanças exigidas pela sociedade.

# NOSSOS COMPROMISSOS

## OBJETIVOS ASPIRACIONAIS 2022-2024

### CRESCIMENTO

**PRÊMIOS**  
(Crescimento médio)

**5 % - 6 %**

**ROE**  
(Taxa média)

**9 % - 10 %**

### EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE

**TAXA COMBINADA  
DE NÃO VIDA  
2023 - 2024**

**≈96 %**

### TRANSFORMAÇÃO: PESSOAS E SUSTENTABILIDADE

**DESIGUALDADE DE  
GÊNERO**

**+/-1 % em 2024**

**INVESTIMENTOS ESG**

**90 %**

da carteira de investimentos  
qualificada em linha com os  
critérios ESG até 2024

## MARCO DE REFERÊNCIA 2022 - 2024

**TAXA DE  
SOLVÊNCIA II**

**175 % - 225 %**

**PAYOUT**

**≥50 %**

**ÍNDICE DÍVIDA**

**23 % - 25 %**

# MAGNITUDES

RECEITAS  
**29.510**  
MILHÕES  
DE EUROS

PRÊMIOS  
**24.540**  
MILHÕES  
DE EUROS

LUCRO  
**642**  
MILHÕES DE EUROS

LÍDER  
em  
**LATAM**

SEGURADORA  
DE REFERÊNCIA  
NA ESPANHA

**18<sup>a</sup>**  
RESSEGURODORA-  
MUNDIAL  
FONTE: SP GLOBAL RATINGS

DIVIDENDO COM BASE  
NOS RESULTADOS 2022:  
**14,5**  
CENTAVOS DE EURO  
POR AÇÃO

ROE  
**8,2%**

TAXA  
COMBINADA  
**98%**

TAXA DE  
SOLVÊNCIA  
**216,8%**  
SETEMBRO  
2022

CLIENTES  
**+31**  
MILHÕES

EMPLEADOS  
**31.000**  
**96,9%**  
DO QUADRO DE  
FUNCIONÁRIOS FIXO

**5.000**  
ESCRITÓRIOS

**250.000**  
COLABORADORES

**16.300**  
MILHÕES DE EUROS  
PAGOS EM PRESTAÇÕES  
A CLIENTES

**630**  
MILHÕES DE EUROS PAGOS  
ÀS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS

# SUSTENTABILIDADE #AParteQueNosToca

## O PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2022-2024

foca nos desafios globais para os que podemos oferecer uma contribuição a partir de nossa atividade:

### MEIO AMBIENTE

**Protegemos nosso planeta.** Na parte que nos diz respeito, queremos melhorar a gestão da nossa **pegada ambiental** e incentivar a **economia circular**. A escassez de recursos, o esgotamento exaustivo dos ecossistemas e seu impacto na **biodiversidade** ameaçam não apenas a perda irreversível da **riqueza natural**, mas também nossa saúde e nosso modelo social de bem-estar.

### SOCIAL

**Somando forças, fechamos lacunas.** Ainda existem lacunas significativas de desigualdade que nos obrigam a questionar nossa visão, a fim de continuar caminhando para um modelo de sociedade melhor. Trabalhamos para garantir que o **emprego de qualidade**, a **inclusão**, a **educação financeira**, a acessibilidade aos seguros e a sustentabilidade de nossa cadeia de valor (prestadores e colaboradores) sejam uma força **motriz para a transformação**.

### GOVERNANÇA:

**Impulsionamos a transparência e o diálogo** com todos aqueles que, como nós, querem fazer parte desta mudança. Revisamos e aumentamos continuamente nossas **exigências em transparência e ODS**, com base no que os outros esperam de nós e no que nós mesmos acreditamos sermos capazes de fazer para contribuir com todo nosso entusiasmo e potencial.

### NEGÓCIO

**Desenvolvemos produtos e serviços com critérios ESG.** Assumimos **compromissos públicos exigentes** e categóricos em matéria social e ambiental, com serviços e produtos alinhados com eles, através de **produtos sustentáveis, investimento sustentável, assinatura sustentável** e sensibilizando os clientes para seu envolvimento e atuação.

## OBJETIVOS

- Até 2030, 100% de nossos países serão **neutros em carbono**.
- 3,5% do quadro de funcionários serão **pessoas com deficiência** até 2024.
- 100% de nossos **prestadores** estarão **homologados com critérios ESG** até 2024.
- Não investimos nem seguramos carvão, gás nem petróleo **sem plano de transição energética**.
- Remuneração variável da diretoria vinculada ao **cumprimento de compromissos de sustentabilidade**.



# COMPROMETIDOS COM OS GRUPOS DE INTERESSE

**Acionistas**

Clientes

Funcionários

Prestadores

## MAPFRE ACIONISTAS. UM VALOR ÚNICO

**Um plano** para fortalecer a relação com os acionistas e oferecer **vantagens**, ofertas e serviços.

**Participação em mais de 200 conferências** e reuniões com investidores, analistas e acionistas.

**Mais de 1.700 consultas** atendidas através do serviço telefônico e da caixa específica para acionistas.

**Política de dividendos** vinculada ao lucro, à solvência, à liquidez e aos planos de investimento da empresa e alinhada aos interesses de todos os acionistas.

**Finanças sustentáveis pensando no acionista, na empresa e na sociedade:** utilização de fatores de sustentabilidade nas decisões de investimento e nos empréstimos da empresa.

## DIVIDENDO

2018

2019

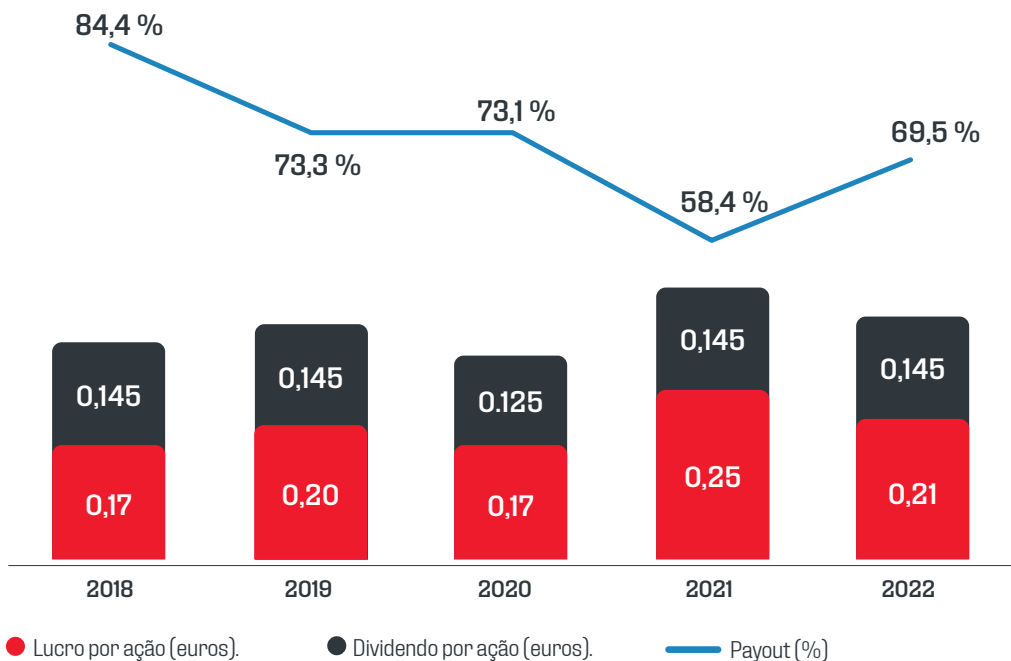
2020

2021

2022

**447 M€ 447 M€ 416 M€ 416 M€ 447 M€**

## COMPROMISSO COM OS ACIONISTAS



● Lucro por ação (euros).

● Dividendo por ação (euros).

— Payout (%)

\*Dividendos pagos com cargo ao exercício.

Acionistas

**Cientes**

Funcionários

Prestadores

**O cliente é o foco de todas as ações da MAPFRE e sua experiência é o pilar básico que marca a transformação de todos os processos de negócio. A digitalização e os novos modelos de negócio têm como protagonista o cliente.**

**Ampla carteira de produtos e serviços** para cobrir todas e cada uma das necessidades de clientes particulares ou empresas.

**Extensa rede de prestadores e colaboradores** para oferecer um serviço de qualidade a todos os clientes: 40 centros de perícia e pagamento rápido, 10.000 oficinas e mais de 9.700 clínicas.

**Inovação em produtos, serviços e processos de negócio**, incluindo seguros para veículos de mobilidade pessoal e compartilhada, e telemedicina.

**Impulso à transformação** centrada no cliente através do **MAPFRE Open innovation** (MOi). Utilizamos alianças com outros atores e tecnologias emergentes para criar impactos positivos em nosso negócio e na sociedade. Mais de 2 milhões de clientes se beneficiaram de soluções originadas neste modelo a partir de 2019. Para a MAPFRE, inovar é ajudar nossos clientes a conseguir seus objetivos, oferecendo uma experiência ágil, próxima, humana e de qualidade.

**CESVIMAP**, Centro de P + D, em 5 países.

Distribuição **multicanal**.

**43 contact centers** para oferecer suporte a qualquer necessidade do cliente.

**Mais de 250 pessoas** dedicadas ao **controle de qualidade** em todo o mundo.

Acionistas

Clientes

**Funcionários**

Prestadores

**Uma equipe com 81 nacionalidades, 5 gerações e talento diverso (44,6% homens; 55,4% mulheres)**

**Universidade Corporativa:** 15 escolas, 17 salas de aula de conhecimento e um InnoLAB.

**Mais de 10 milhões de euros** investidos em treinamento.

**Programas de mentoria** tradicional e digital.

**Eureka:** Plataforma tecnológica de gestão do conhecimento com cerca de 1.500 funcionários como referências em conhecimento.

**Plano de Universidades:** acordos com 300 universidades e instituições acadêmicas e mais de 800 estudantes realizaram estágios em 26 países.

**Mobilidade funcional e geográfica:** essencial no desenvolvimento e na empregabilidade.

**Impulso à gestão por projetos.**

**Modelo híbrido global de trabalho remoto.**

**Plano Global de Liderança Transformadora** para desenvolver as características do líder MAPFRE.

**Mais de 166 milhões** de euros destinados a **benefícios sociais.**

**Medidas de conciliação.**

**Rede de liderança feminina.**

**Atividades de voluntariado** que beneficiaram quase 125.000 pessoas.

**MAPFRE** *Onde seu tempo faz sentido*

## NA MAPFRE, CADA MINUTO QUE VOCÊ INVESTE FAZ SENTIDO PORQUE...

### SOMOS TALENTO

Conosco, pode ser você mesmo, levando seu talento para onde desejar.

### SOMOS COMPROMISSO

Estamos comprometidos com a sociedade e também com você, para criar juntos um mundo melhor no qual possamos viver todos os dias.

### INOVAMOS COM PROPÓSITO

Nosso ambiente aberto e colaborativo permite oferecer soluções inovadoras que melhoram a vida das pessoas.

Acionistas

Clientes

Funcionários

**Prestadores**



Cerca de **145.000 prestadores** trabalham com a MAPFRE e faturam para o Grupo mais de **4,440 bilhões de euros**.

Geramos **emprego indireto para 85.000 pessoas**.

A MAPFRE garante que as **práticas de sustentabilidade** realizadas pelos prestadores estão alienadas com as da empresa.

## HOMOLOGAÇÃO DE PRESTADORES COM CRITÉRIOS ESG:

- Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- Práticas anticorrupção.
- Direitos Humanos.
- Práticas ambientais.
- Inclusão, diversidade e não discriminação.
- Segurança da informação e privacidade.

**MAIS DE 5.600 PRESTADORES**  
homologados com critérios ESG.

**RELATÓRIO ANUAL 2022**  
**INFORME ANUAL**  
**ANNUAL REPORT**



**MAPFRE**

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