

UNEP-FI Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)

RELATÓRIO DE PROGRESSO DE 2024
(Fevereiro de 2025)

Índice

1.	Introdução	2
2.	Princípio 1: Integraremos em nosso processo decisório as questões ambientais, sociais e de governança (questões ESG) pertinentes à nossa atividade de seguros.....	3
3.	Princípio 2: Colaboraremos com nossos clientes e sócios comerciais para conscientizar sobre as questões ambientais, sociais e de governança, gerenciar o risco e desenvolver soluções.....	5
4.	Princípio 3: Colaboraremos com governos, reguladores e outras partes interessadas importantes para promover ações amplas em toda a sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.	7
5.	Princípio 4: Prestaremos contas e mostraremos transparência, divulgando de maneira pública e periódica nossos avanços na aplicação dos princípios.	8

1. Introdução

A MAPFRE é um grupo multinacional com presença em 38 países e operações em mais de 100, operando por meio de uma rede de 4.625 escritórios diretos e subsidiários, 8.042 escritórios de bancassurance e 86.928 intermediários. Atua principalmente em seguros, resseguros e atividades financeiras, oferecendo um catálogo de produtos e serviços adaptado às necessidades de seus clientes. A oferta inclui soluções para pessoas físicas, autônomos, empreendedores, PMEs e grandes corporações, abrangendo seguros de vida, saúde, patrimoniais, automóveis, responsabilidade civil, riscos cibernéticos, transportes, agrícolas e outros.

Somos a seguradora espanhola líder mundial e líder na América Latina, com posições significativas e/ou de liderança na maioria dos países onde atuamos.

Nossa visão é ser A SEGURADORA DE CONFIANÇA para todos os nossos clientes ao redor do mundo, por meio de uma presença global e uma ampla gama de produtos de seguros, resseguros e serviços.

Aspiramos a liderar os mercados em que atuamos por meio de um modelo de gestão único e sustentável, baseado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com foco claro e decisivo nos clientes individuais e corporativos, criando relacionamentos baseados na equidade e na transparência, com uma abordagem multicanal e um profundo compromisso com o serviço.

Nosso propósito corporativo, a razão de ser da empresa no dia a dia, se define quando dizemos aos nossos clientes: "Estamos ao seu lado, apoiando-o para que possa seguir em frente com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária". Em outras palavras, estamos ao seu lado, ajudando-o no presente e também no futuro, porque estamos preparados para apoiá-lo e oferecer o que você precisa hoje e o que poderá precisar amanhã, assim como fazemos há muitos anos. Porque, em um mundo incerto, somos definidos pela capacidade de mais de 250.000 funcionários, colaboradores e fornecedores de prestar o melhor serviço, inovando, adaptando-nos às necessidades dos clientes e estando presentes quando você precisar de nós.

Desenvolvemos esse compromisso com base nos seguintes valores, que nos ajudam a cumprir nosso propósito corporativo e atingir a visão da empresa: Solvência, Integridade, Serviço, Inovação e uma equipe multidisciplinar e diversificada.

Em 2012, a MAPFRE aderiu aos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), promovidos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI), comprometendo-se a integrar questões ambientais, sociais e de governança (ASG) em seus processos de tomada de decisão e nos processos de subscrição das operações de seguros do Grupo.

Ao assinar o PSI, a MAPFRE se compromete a abordar questões ambientais, sociais e de governança (ESG) em suas atividades, na maneira como conduz seus negócios como seguradora e em seus relacionamentos com todas as partes interessadas do setor, incluindo funcionários, clientes, fornecedores e agências governamentais.

Este relatório apresenta as estratégias, projetos e marcos alinhados aos quatro Princípios para Sustentabilidade em Seguros até 2024.

2. Princípio 1: Integraremos em nosso processo decisório as questões ambientais, sociais e de governança (questões ESG) pertinentes à nossa atividade de seguros.

Estratégia da empresa

A Política de Sustentabilidade da MAPFRE estabelece a estrutura para que qualquer entidade do Grupo desenvolva e promova um comportamento socialmente responsável e sustentável que inclua os princípios e compromissos da MAPFRE com questões ambientais, sociais e de boa governança, bem como sua estratégia de engajamento com as partes interessadas.

A implementação efetiva desta política e o monitoramento e controle de seu cumprimento são supervisionados pelo Comitê de Riscos e Sustentabilidade do Grupo, órgão responsável por apoiar e aconselhar o Conselho de Administração.

- O Conselho de Administração da MAPFRE é responsável por aprovar a Política Corporativa de Sustentabilidade e a estratégia de sustentabilidade do Grupo, bem como por monitorar o desenvolvimento e a implementação do Plano de Sustentabilidade. Para tanto, é informado periodicamente sobre o progresso do Grupo e o nível de cumprimento dos compromissos assumidos no Plano.
- O Comitê de Riscos e Sustentabilidade supervisiona a estratégia e a política de sustentabilidade do Grupo, garante sua implementação e conformidade e monitora os impactos, riscos e oportunidades relacionados aos aspectos ambientais, sociais e de governança que foram avaliados como materiais.
- O Comitê Operacional de Sustentabilidade é um órgão executivo de alto nível, cujos membros são nomeados pelo Comitê Executivo. Suas funções incluem propor a estratégia de sustentabilidade ao Comitê de Risco e Sustentabilidade, promover o avanço do plano de sustentabilidade e abordar questões relevantes para o Grupo nesta área, como o monitoramento de riscos e oportunidades associados à sustentabilidade.
- O Departamento de Sustentabilidade Corporativa é responsável por elaborar, supervisionar e apoiar a implementação do plano de sustentabilidade e monitorar novas regulamentações e seu impacto na empresa. Também participa de comitês internos e fóruns externos para o desenvolvimento de temas de sustentabilidade.

O Plano de Sustentabilidade 2024-2026, aprovado pelo Conselho de Administração, foi definido levando em consideração a estratégia do Grupo, as tendências de sustentabilidade, o estudo dos aspectos materiais para a MAPFRE e seus grupos de interesse, a Agenda 2030 e as novas normas ambientais, sociais e de governança (ESG).

Esta estratégia está organizada em torno de quatro pilares (ambiental, social, governança corporativa e negócios) e doze linhas de ação com objetivos que visam gerar oportunidades de negócios, prevenir impactos negativos e potencializar os positivos na economia, no meio ambiente e na sociedade.

Gestão de riscos e subscrição de seguros

A MAPFRE analisa continuamente fatores que, se materializados, podem ou podem impactar os negócios. Essa análise leva em consideração fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), pois eles fornecem insights adicionais sobre movimentos e transformações sociais, expectativas dos stakeholders e expectativas do mercado que afetam a organização.

Da mesma forma, como uma seguradora global, a MAPFRE tem um papel importante a desempenhar para ajudar a sociedade, identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio de seguros e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam para a transição para uma economia de baixo carbono.

A partir da análise desses fatores ESG e de como eles podem impactar o negócio no curto, médio e longo prazo, será determinada sua relação e inserção na tipologia de risco estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

Desenvolvimento de produtos e serviços

A inovação sustentável representa uma oportunidade de negócio significativa. Por isso, a MAPFRE continua trabalhando no desenvolvimento de soluções sustentáveis, analisando opções de mercado e avançando em direção a novos modelos de negócios e soluções que emergem das mudanças digitais e tecnológicas, com o objetivo final de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes atuais e futuros, contribuindo para a transição justa para uma economia de baixo carbono e uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

A experiência da MAPFRE como seguradora permite que ela gerencie riscos e desenvolva soluções para um futuro sustentável, agregando valor por meio do diálogo com as partes interessadas e compartilhando sua expertise para melhorar a conscientização geral sobre riscos e mitigação no setor.

Além de oferecer diversos produtos de investimento que buscam impactar positivamente o meio ambiente e a sociedade, sem perder rentabilidade e criando valor a médio e longo prazo para os acionistas, a MAPFRE oferece aos seus clientes produtos e serviços de seguros sustentáveis:

- a) Produtos e serviços ambientais: São produtos ou serviços de seguros que visam especificamente adaptar e/ou mitigar um risco ou oportunidade ambiental e/ou relacionado às mudanças climáticas.
- b) Produtos e serviços sociais: São produtos ou serviços de seguros especificamente concebidos para cobrir as necessidades básicas da população. Esses produtos ou serviços estão relacionados à proteção da vida, da saúde e da educação em comunidades carentes e/ou grupos de baixa renda (salários mínimos ou inferiores), bem como a aspectos relacionados à proteção dos direitos humanos, à não discriminação, à inclusão e à diversidade.
- c) Produtos e serviços de boa governança: São produtos projetados para proteger as empresas de uma das principais vulnerabilidades da atualidade: os ataques cibernéticos.

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade aumentando a proporção de produtos e serviços sustentáveis em seu portfólio, respondendo à crescente demanda dos consumidores e promovendo o desenvolvimento econômico responsável.

O objetivo é aumentar a porcentagem de prêmios sustentáveis em relação aos prêmios totais da MAPFRE até 2026, com um crescimento superior ao dos prêmios do Grupo, tomando 2023 como ano base.

Gestão de reclamações

Na MAPFRE, impulsionamos a transformação de processos implementando soluções tecnológicas que geram vantagens competitivas para aumentar a eficiência e a qualidade. Essas soluções incluem tecnologias baseadas em aprendizado de máquina. Por exemplo, por meio do processamento cognitivo de imagens, implementamos a autoinspeção de veículos e a avaliação de sinistros,

implementamos uma ferramenta de verificação digital na contratação de veículos na Espanha (mercado de carros usados) e automatizamos o processamento de e-mails e documentos.

Vendas e marketing

A MAPFRE aposta na distribuição multicanal, priorizando os canais mais representativos em cada país . Esforços contínuos são realizados em todos os canais para garantir a máxima eficiência na venda de produtos e transparência para os consumidores. Essas iniciativas incluem treinamento, informações detalhadas sobre os produtos nos sites das empresas e informações completas sobre os produtos em folhetos, termos e condições e *pacotes de boas-vindas* .

Com uma sólida estrutura de contact center , *nossa* empresa continua a se destacar, oferecendo aos clientes, fornecedores e demais usuários de nossa cadeia de valor um conjunto incomparável de capacidades técnicas e humanas. Estamos comprometidos em facilitar e enriquecer a comunicação em todas as etapas do relacionamento com o cliente, com altos níveis de qualidade.

Crescimento contínuo está sendo registrado em unidades de negócios em países onde a implementação de estratégias de promoção e transformação está gerando expansões significativas em canais digitais.

Durante esse período, o valor das capacidades digitais existentes foi ampliado, ganhando maturidade em processos e operações de aquisição digital, precificação online, gestão digital de clientes e detecção avançada de fraudes, entre outros. Novas capacidades digitais escaláveis também foram disponibilizadas ao Grupo, com foco principal na melhoria da aquisição e vendas digitais e no desenvolvimento de novos canais de distribuição digital com foco em parceiros . Transformação digital e aumento da rentabilidade. Foi dada especial atenção à exploração e ativação de dados digitais e do conhecimento do cliente como pilares transversais, bem como à aplicação da lógica de negócios digitais ao restante da estrutura e dos modelos do Grupo.

Gestão de investimentos

Em relação aos processos de investimento, a MAPFRE adere aos Princípios das Nações Unidas para o Investimento Responsável (PRI) desde 2017 e possui um Marco Global de Investimento Responsável, atualizado em 2024, com base nos PRI.

O PRI das Nações Unidas, que visa refletir a crescente relevância das questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) nos processos de investimento, coexiste com a obrigação da empresa de proteger as economias e os investimentos dos clientes e a solidez do seu próprio balanço. Portanto, são aplicados critérios de investimento prudentes, buscando a criação de valor a longo prazo e incorporando fatores ESG, além dos relatórios tradicionais.

3. Princípio 2: Colaboraremos com nossos clientes e sócios comerciais para conscientizar sobre as questões ambientais, sociais e de governança, gerenciar o risco e desenvolver soluções.

Clientes e fornecedores

O cliente é o foco de todas as ações da MAPFRE e a experiência do cliente é o pilar fundamental que marca a transformação de todos os processos operacionais e de negócios. É essencial ouvir e compreender as necessidades e expectativas dos clientes, garantindo que a oferta esteja alinhada às suas necessidades e promovendo relacionamentos sustentáveis que fortaleçam a confiança e a satisfação do consumidor.

Estamos comprometidos em facilitar e enriquecer as comunicações que abrangem todas as etapas do relacionamento com o cliente com altos níveis de qualidade. Para isso, realizamos interações regulares por meio de pesquisas de mercado, pesquisas de satisfação (NPS), monitoramento de mídias sociais para entender as opiniões dos clientes, análise de chamadas para o contact center, análise de reclamações e reclamações e uma pesquisa de sustentabilidade para coletar feedback sobre nossas iniciativas. Além disso, na MAPFRE, temos um amplo portfólio de produtos e serviços para cobrir todas as necessidades de clientes individuais e empresariais nos países onde operamos, apoiados por estudos internos de tendências de mercado, necessidades dos clientes, pesquisas da MAPFRE Economics e do Observatório de Tendências. Esses produtos são adaptados ao mercado e à legislação da região onde são distribuídos, portanto, há variações do mesmo produto ou serviço de seguro dependendo das características de cada mercado. Em todos os produtos, os critérios de subscrição e precificação são regidos exclusivamente por perfis de risco, que em nenhum caso levam em consideração fatores que possam ser discriminatórios para os indivíduos.

Nossa empresa continua a se destacar, oferecendo aos clientes, fornecedores e demais usuários de nossa cadeia de valor um conjunto incomparável de capacidades técnicas e humanas. Por isso, oferecemos soluções personalizadas aos nossos clientes por meio de nossa rede de vendas, escuta ativa nos diversos canais mencionados e com o suporte tecnológico de, por exemplo, *chatbots* ou *contact centers*. O Grupo responde com eficiência a sugestões, comentários e reclamações, minimizando riscos e maximizando impactos positivos.

A MAPFRE tem como objetivo garantir uma conduta ética e socialmente responsável por parte de todos os fornecedores que prestam serviços, seja ao Grupo ou diretamente aos clientes, baseada na igualdade de tratamento e oportunidades.

Tudo isso mantendo um nível adequado de qualidade na prestação de serviços e elevados padrões de controle interno em todas as fases do processo. Portanto, buscamos fortalecer o compromisso da MAPFRE e de seus fornecedores com questões relacionadas à sustentabilidade, compreender as percepções ou os desafios dos fornecedores em relação à sustentabilidade e construir relacionamentos sólidos, fomentando a confiança, a integridade, as práticas socialmente responsáveis, a transparência e a igualdade de tratamento, garantindo o pagamento em dia.

Nosso relacionamento com nossos fornecedores é pautado por princípios éticos que garantem o cumprimento da lei e/ou do arcabouço legal vigente. A gestão sustentável de fornecedores é uma questão crucial para a MAPFRE, e sua concretização envolve uma série de políticas, processos e procedimentos estabelecidos pela empresa.

Por isso, dispomos de uma Norma de Compras, que visa estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, bem como princípios obrigatórios que devem ser respeitados em qualquer contratação realizada em nome da empresa. O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece uma seção específica para fornecedores e empresas colaboradoras, que devem adequar sua conduta aos princípios nele estabelecidos e às políticas, normas e procedimentos internos que o complementam.

Para garantir a conscientização e o cumprimento, ambos são amplamente divulgados e estão disponíveis nos canais internos e públicos da MAPFRE.

Mantemos interações regulares com os fornecedores durante todo o processo de aquisição, garantindo transparência em todo o processo e engajamentos regulares por meio de verificações de atividades, o que reforça o compromisso da marca com a sustentabilidade. Também interagimos ativamente e acompanhamos prontamente as consultas/comentários recebidos dos fornecedores.

Além disso, realizamos visitas in loco, dependendo do tipo de atividade, para verificar instalações, pessoal, etc. Coletamos informações por meio de canais de consulta e denúncia, bem como informações por meio de pesquisas de sustentabilidade, questionários de Registro e Aprovação e outros certificados. Estabelecemos comunicação bidirecional multicanal por e-mail, contato telefônico, reuniões presenciais e outros canais tecnológicos (SAP ARIBA), e fornecemos ferramentas tecnológicas que permitem otimizar a gestão das operações de nossos fornecedores (Business Network SAP ARIBA).

Essa abordagem abrangente se baseia em medidas de controle e supervisão, bem como em treinamento e conscientização dos fornecedores, o que reforça que a conduta dos fornecedores está alinhada aos princípios de negócios da MAPFRE e que os padrões definidos pela empresa para uma gestão sustentável são cumpridos. Além disso, são desenvolvidos planos de mitigação e remediação para casos excepcionais, com base na responsabilidade da empresa em remediar incidentes negativos que possam ocorrer em sua cadeia de suprimentos.

Desde 2019, a MAPFRE conta com uma metodologia de aprovação de fornecedores ESG. Os fornecedores são revisados e aprovados periodicamente para avaliar e garantir que atendam aos padrões de qualidade, sustentabilidade, éticos, legais e operacionais exigidos pela MAPFRE. Esse processo incluiu uma avaliação das práticas de sustentabilidade do fornecedor, treinamento e conscientização sobre direitos humanos e a Agenda 2030.

Ciente de sua responsabilidade sobre sua cadeia de suprimentos e um ambiente dinâmico e em constante mudança, a MAPFRE evoluiu seu processo de homologação de fornecedores, criando maior capacidade de supervisão de seus principais negócios e provedores de suporte, além de criar uma plataforma para estimular mudanças em direção a uma cadeia de valor com um modelo de negócio mais sustentável.

4. Princípio 3: Colaboraremos com governos, reguladores e outras partes interessadas importantes para promover ações amplas em toda a sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Na MAPFRE, queremos fomentar o diálogo, tanto interna quanto externamente, com todos aqueles que, como nós, desejam fazer parte dessa mudança. Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável é forte e se reflete em nossa adesão voluntária às principais iniciativas internacionais e locais, das quais participamos ativamente:

- Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI)
- Pacto Global das Nações Unidas
- Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)
- Princípios para Investimento Responsável (PRI)
- Compromisso de Paris para Ação
- CDP
- Aliança Net Zero Asset Owner (NZAOA)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (TCFD)
- Princípios da ONU Mulheres
- Padrões de Conduta da ONU para Empresas que Apoiam Pessoas LGBTI
- Rede Global de Negócios e Deficiência da OIT (GBDN)

As principais associações empresariais e setoriais, fundações, câmaras de comércio e outras organizações sem fins lucrativos por meio das quais o Grupo MAPFRE desenvolve sua atividade institucional estão incluídas na Declaração de Informação Não Financeira Consolidada (EINF) e Informação de Sustentabilidade da MAPFRE SA e suas filiais (<https://www.mapfre.com/media/relatorio-anual-consolidado-2024.pdf> e no site corporativo (<https://www.mapfre.com/>).

5. Princípio 4: Prestaremos contas e mostraremos transparência, divulgando de maneira pública e periódica nossos avanços na aplicação dos princípios.

O Grupo demonstra transparência ao divulgar pública e regularmente o progresso na implementação dos Princípios por meio da publicação deste relatório anual de progresso.

A MAPFRE avalia, mede e monitora o progresso na gestão de questões ESG e as divulga publicamente por meio de sua Declaração de Informações Não Financeiras Consolidadas (NFIS) e Informações de Sustentabilidade da MAPFRE SA e subsidiárias (<https://www.mapfre.com/media/relatorio-anual-consolidado-2024.pdf>) e seu site (<https://www.mapfre.com/>).

Em 2024, o Grupo MAPFRE elaborou seu relatório de sustentabilidade em conformidade com a Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à Informação de Sustentabilidade Corporativa (DSRC) e o Regulamento Delegado (UE) 2023/2772 da Comissão, que complementa a Diretiva 2013/34/UE e contém as Normas Europeias de Informação de Sustentabilidade (NEIS) adotadas pela Comissão Europeia para utilização por todas as empresas sujeitas à Diretiva de Informação de Sustentabilidade Corporativa. Também atende aos requisitos da regulamentação vigente.

O relatório oferece uma visão abrangente da MAPFRE, sua implementação, seu modelo de negócios, os desafios e riscos que enfrenta e seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Oferece uma visão sobre a criação de valor econômico e social, o que permitiu uma exploração mais aprofundada e uma relação mais próxima entre o modelo de negócios e seu impacto nos recursos descritos.

O Grupo participa de pesquisas e programas relevantes de divulgação ou relatórios de sustentabilidade e se envolve com todas as partes interessadas sobre o valor da divulgação por meio dos Princípios.