MAPFRE, S.A. e Sociedades dependentes

Demonstrações Financeiras Consolidadas

31 de dezembro de 2024

Relatório da Administração Consolidado

Exercício de 2024

(Junto com o Relatório dos Auditores)

Tradução do relatório de auditoria sobre as demonstrações financeiras consolidadas originalmente emitido no idioma espanhol. Em caso de discordância, o relatório de auditoria original no idioma espanhol prevalece.

KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Tradução do relatório de auditoria sobre as demonstrações financeiras consolidadas originalmente emitido no idioma espanhol. Em caso de discordância, o relatório de auditoria original no idioma espanhol prevalece.

Relatório de Auditoria sobre as demonstrações financeiras consolidadas emitido por um Auditor Independente

Aos acionistas da MAPFRE, S.A.

RELATÓRIO SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras consolidadas anuais da MAPFRE, S.A. (Controladora) e suas sociedades dependentes (Grupo), as quais compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2024, a demonstração do resultado, a demonstração do resultado abrangente, a demonstração das mudanças do patrimônio líquido, a demonstração dos fluxos de caixa e as notas explicativas, todos consolidados, relativos ao exercício terminado naquela data.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas anuais em anexas apresentam, em todos os aspectos significativos, a imagem fiel do patrimônio e da posição financeira do Grupo em 31 de dezembro de 2024, bem como seus resultados e fluxos de caixa, todos consolidados, correspondentes ao exercício terminado naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros adotadas pela União Europeia (IFRS-EU) e outras disposições do marco normativo de informação financeira aplicáveis na Espanha.

Fundamento da opinião

Realizamos a nossa auditoria em conformidade com a regulamentação para a atividade de auditoria de demonstrações financeiras vigente na Espanha. As nossas responsabilidades de acordo com as referidas normas estão descritas abaixo na seção *Responsabilidades do auditor em relação à auditoria das demonstrações financeiras consolidadas* do nosso relatório.

Somos independentes do Grupo em conformidade com os requisitos éticos, incluindo os de independência, aplicáveis à auditoria de demonstrações financeiras consolidadas na Espanha, de acordo com o exigido pela norma reguladora da atividade de auditoria de demonstrações financeiras. Neste sentido, não prestamos serviços que não os de auditoria de demonstrações financeiras, nem ocorreram situações ou circunstâncias que, de acordo com as disposições da referida norma reguladora, tenham afetado a independência necessária de modo a que a mesma tenha sido comprometida.

Consideramos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M -188.007, Inscrip. 9
N.I.F. B-78510153

Questões-chave da auditoria

As questões-chave da auditoria são questões que, de acordo com o nosso julgamento profissional, foram de maior relevância na nossa auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do período atual. Estas questões foram abordadas no contexto da nossa auditoria das demonstrações financeiras consolidadas, em seu conjunto, e na formação da nossa opinião sobre as mesmas, e não expressamos uma opinião sobre estas questões separadamente.

Avaliação dos passivos por cobertura remanescente não mensurados pelo modelo de alocação de prêmios (PAA) (€ 17.212,6 milhões).

Consulte as notas explicativas 5.14 e 6.12 das demonstrações financeiras consolidadas.

Questão-chave da auditoria	*Como a questão foi abordada na nossa auditoria*
O passivo por cobertura remanescente dos contratos não mensurados pelo modelo de alocação de prêmios (PAA) inclui o valor presente dos fluxos de caixa derivados do cumprimento relativos a serviços futuros atribuídos, bem como a margem de serviço contratual e o ajuste de risco. O cálculo do valor presente dos fluxos de caixa derivados do cumprimento relativos a serviços futuros está sujeito a estimativas que envolvem a determinação de hipóteses que exigem um alto grau de julgamento. Especificamente, o uso de hipóteses inadequadas nos cálculos atuariais pode resultar em impactos significativos nas demonstrações financeiras consolidadas, sendo considerado um assunto-chave de auditoria.	Dentro de nossa abordagem de auditoria, realizamos testes sobre o desenho e implementação dos controles chave estabelecidos pelo Grupo na avaliação dos passivos por cobertura remanescente. Nossos procedimentos substantivos, realizados com a colaboração de nossos especialistas atuariais, consistiram basicamente em: - Realização de testes sobre a integridade e precisão das bases de dados utilizadas para a determinação das hipóteses, bem como nos cálculos atuariais. - Avaliação da metodologia e razoabilidade dos modelos atuariais e das hipóteses utilizadas nos cálculos do valor presente dos fluxos de caixa futuros. - Realização de uma estimativa independente do valor presente dos fluxos de caixa futuros derivados do cumprimento, utilizados para uma amostra de grupos de contratos selecionados com base em nossa avaliação de riscos. Além disso, avaliamos a adequação das informações detalhadas nas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos passivos por cobertura remanescente não avaliados pelo modelo de alocação de prêmios, considerando os requisitos das normas IFRS-UE.

Avaliação dos passivos por benefícios adquiridos pelo modelo de alocação de prêmios (PAA) (€ 12.827,1 milhões) **Consulte as notas explicativas 5.14 e 6.12 das demonstrações financeiras consolidadas.**	
Questão-chave da auditoria	*Como a questão foi abordada na nossa auditoria*
O Grupo reconhece os passivos por benefícios incorridos de seguros avaliados sob o modelo de alocação de prêmios (PAA) para cobrir o custo estimado dos sinistros ocorridos até a data de fechamento do exercício. A estimativa desses passivos, especificamente do valor presente dos fluxos de caixa futuros, é complexa e requer métodos e cálculos atuariais que se baseiam em julgamentos e hipóteses significativas, especialmente para grupos de contratos nos quais o período de liquidação dos sinistros pode ser muito longo, como automóveis, responsabilidade civil, incêndios, aviação e transportes. Na avaliação do valor presente dos fluxos de caixa futuros dos passivos por benefícios incorridos, são utilizados métodos de projeção atuarial, baseados tanto em informações históricas quanto em hipóteses sobre sua evolução futura. Essas estimativas incluem hipóteses relacionadas ao montante esperado de liquidação e aos padrões de pagamento dos sinistros, existindo, por sua natureza, um grau significativo de incerteza, e uma alteração nas hipóteses pode impactar significativamente as demonstrações financeiras consolidadas, sendo considerado um assunto-chave de auditoria.	Como parte dos nossos procedimentos de auditoria, realizamos testes sobre o desenho e implementação dos controles chave estabelecidos pelo Grupo nos processos de estimativa dos passivos por obrigações incorridas, incluindo os controles sobre a definição das hipóteses chave, bem como sobre a integridade e precisão das bases de dados utilizadas na estimativa desses passivos. Os nossos procedimentos substantivos relacionados com os fluxos de caixa futuros dos passivos por obrigações incorridas, realizados com a colaboração dos nossos especialistas atuariais e para uma amostra representativa de grupos de contratos selecionada com base na nossa avaliação de riscos e significância dos mesmos, consistiram basicamente em: - Realizamos testes sobre a integridade e precisão das bases de dados utilizadas nos cálculos atuariais. - Com base no nosso conhecimento e experiência no setor, avaliamos a razoabilidade dos modelos atuariais e das hipóteses utilizadas nos cálculos do valor presente dos fluxos de caixa futuros dos passivos por obrigações incorridas. - Realizamos uma estimativa dos fluxos de caixa futuros dos passivos por obrigações incorridas para uma amostra e, com base na nossa experiência, determinamos um intervalo para avaliar a sua razoabilidade. Além disso, avaliamos a adequação das informações detalhadas nas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos passivos por obrigações incorridas associados ao modelo de alocação de prêmios, considerando os requisitos das IFRS-EU.

Avaliação de instrumentos financeiros não cotados em mercados ativos e contabilizados ao valor justo (€ 19.074,7 milhões) Consulte as notas explicativas 5.5 e 6.4 das demonstrações financeiras consolidadas.	
Questão-chave da auditoria	*Como a questão foi abordada na nossa auditoria*
A classificação dos instrumentos financeiros nas diferentes carteiras existentes na normativa contábil aplicável (IFRS 9) determina os critérios a serem aplicados em sua mensuração posterior. A maior parte dos instrumentos financeiros do Grupo MAPFRE é avaliada utilizando preços de mercado em mercados ativos. No entanto, nos casos em que não existe um preço cotado em um mercado ativo, a determinação do valor justo dos instrumentos financeiros é realizada por meio de técnicas de mensuração que podem levar em consideração, entre outros aspectos, dados de mercado não observáveis ou modelos de mensuração complexos que requerem um alto grau de julgamento. Mudanças nas hipóteses consideradas, eventos de mercado ou novas regulamentações também podem impactar significativamente na avaliação. Consideramos que existe um risco inerente significativo associado à avaliação dos instrumentos financeiros contabilizados ao valor justo e classificados hierarquicamente pelo Grupo como instrumentos financeiros de nível 3 (utilização de alguma informação de entrada significativa que não está baseada em dados de mercado observáveis) e nível 2 (informação de entrada significativa baseada em dados de mercado observáveis direta ou indiretamente), em ambos os casos, devido ao uso de modelos de mensuração complexos, por isso, foi considerado um assunto-chave de auditoria.	Nosso enfoque de auditoria incluiu tanto a avaliação dos controles chave vinculados aos processos de valoração das carteiras de instrumentos financeiros, quanto a realização de procedimentos substantivos sobre as mesmas. Com a colaboração de nossos especialistas em instrumentos financeiros, foram selecionadas amostras representativas da população de instrumentos financeiros do Grupo, para as quais foi avaliada sua adequada valoração, através da realização de diversos procedimentos substantivos, que incluíram o recálculo do valor justo e a avaliação da razoabilidade dos dados utilizados nos modelos de valoração, especialmente daqueles não observáveis diretamente no mercado. Adicionalmente, avaliamos se as informações detalhadas nas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos instrumentos financeiros refletem adequadamente a exposição do Grupo ao risco de valoração dos instrumentos financeiros e se cumprem com os requisitos de divulgação estabelecidos nas IFRS-UE.

Avaliação de ágio por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira (€ 1.361,1 milhões)

Consulte as notas explicativas 5.1 e 6.1 das demonstrações financeiras consolidadas.

Questão-chave da auditoria	*Como a questão foi abordada na nossa auditoria*
O Grupo mantém registrados ágios por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira em valores relevantes decorrentes da aquisição de entidades ou negócios. A avaliação desses ativos requer a determinação das unidades geradoras de caixa (UGC), o cálculo do valor contábil de cada uma delas, a estimativa do valor recuperável das UGCs e a identificação de eventos que possam indicar a existência de desvalorização de valor nos encerramentos subsequentes. A determinação do valor recuperável de cada UGC contempla, entre outras questões, projeções financeiras que consideram suposições sobre evoluções macroeconômicas, circunstâncias internas da entidade e concorrentes, taxas de desconto ou evolução futura do negócio. O Grupo realiza, pelo menos anualmente no caso do ágio por expectativa de rentabilidade futura, ou quando são identificados indícios de desvalorização, tanto no caso das despesas de aquisição de carteira quanto nos ágios por expectativa de rentabilidade futura, uma avaliação para determinar se existe desvalorização desses ativos. Nesse sentido, nossa avaliação tem se concentrado principalmente nos ágios por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira de valor mais significativo e aqueles cujo valor recuperável estimado está mais próximo do valor contábil dos ativos líquidos ou que possam ter sido mais afetados pelas atuais condições macroeconômicas. Dada a complexidade das estimativas e o uso de suposições que, em geral, incluem incerteza e julgamento, consideramos que a avaliação dos ágios por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira apresenta um risco inerente significativo associado e, portanto, foi considerada uma questão-chave de auditoria.	Como parte de nossos procedimentos de auditoria, realizamos testes sobre o desenho e implementação dos controles chave estabelecidos pelo Grupo relacionados ao processo seguido para a identificação das unidades geradoras de caixa, avaliação de indícios de desvalorização, aprovação das projeções financeiras pelos Administradores e definição das suposições e métodos de cálculo utilizados na estimativa do valor recuperável das UGCs. Com base em nossos conhecimentos e experiência, avaliamos a razoabilidade dos métodos utilizados pelo Grupo para estimar os valores recuperáveis das UGCs, considerando o estabelecido pelas IFRS-UE e as melhores práticas de mercado. Nossos procedimentos substantivos, realizados para uma amostra de UGCs, incluindo as mais relevantes, basicamente consistiram no seguinte: - Avaliação da existência de indícios de desvalorização dos ágios por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira, considerando fatores externos e internos, como indicadores macroeconômicos, expectativas do setor, histórico financeiro das UGCs e expectativas da Direção. - Com a colaboração de nossos especialistas em avaliação, análise das taxas de desconto e crescimento utilizadas pelo Grupo em sua estimativa de valor recuperável das UGCs. - Avaliação da razoabilidade das projeções financeiras elaboradas pela Direção, comparando-as com as informações financeiras históricas das UGCs, com os planos de negócio aprovados pelo Grupo e com as expectativas de mercado nos setores em que operam. - Análise de sensibilidade das suposições chave e projeções financeiras utilizadas na estimativa do valor recuperável das UGCs. Além disso, avaliamos a adequação das informações detalhadas nas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos ágios por expectativa de rentabilidade futura e despesas de aquisição de carteira, considerando os requisitos das IFRS-UE.

Outras informações: Relatório da Administração Consolidado

As outras informações compreendem exclusivamente o relatório da administração consolidado do exercício de 2024, cuja elaboração é da responsabilidade dos administradores da Controladora, não sendo parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas.

Nossa opinião de auditoria sobre as demonstrações financeiras consolidadas não abrange o relatório da administração consolidado. Nossa responsabilidade sobre as informações contidas no relatório da administração consolidado, de acordo com o exigido pela legislação reguladora da atividade de auditoria de contas, consiste em:

a) Verificar apenas se o estado das informações não financeiras consolidadas, determinadas informações incluídas no Relatório Anual de Governança Corporativa e no Relatório Anual de Remuneração dos Conselheiros, aos quais se refere a Lei de Auditoria de Contas, foram fornecidas conforme previsto na legislação aplicável e, em caso contrário, informar a respeito.

b) Avaliar e relatar sobre a concordância do restante das informações incluídas no relatório da administração consolidado com as demonstrações financeiras consolidadas, com base no conhecimento do Grupo obtido na realização da auditoria das referidas demonstrações financeiras, bem como avaliar e relatar se o conteúdo e a apresentação desta parte do relatório da administração consolidado estão em conformidade com a legislação aplicável. Se, com base no trabalho que realizamos, concluirmos que existem incorreções materiais, somos obrigados a informar sobre elas.

Com base no trabalho realizado, conforme descrito anteriormente, verificamos que as informações mencionadas na seção a) acima foram fornecidas conforme previsto na legislação aplicável e que o restante das informações contidas no relatório da administração consolidado está em conformidade com as demonstrações financeiras consolidadas do exercício de 2024, e seu conteúdo e apresentação estão em conformidade com a legislação aplicável.

Responsabilidade dos administradores e do comitê de auditoria e compliance em relação às demonstrações financeiras consolidadas

Os administradores da Controladora são responsáveis por elaborar as demonstrações financeiras consolidadas em anexo, de forma que expressem a imagem fiel do patrimônio, da posição financeira e dos resultados consolidados do Grupo, em conformidade com as IFRS-EU e outras disposições do marco regulatório de informações financeiras aplicáveis ao Grupo na Espanha, e pelo controle interno que considerem necessário para permitir a preparação das demonstrações financeiras consolidadas isentas de distorções materiais devidas a fraudes ou erros.

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, os administradores da Controladora são responsáveis por avaliar a capacidade de continuidade operacional do Grupo, divulgando, caso necessário, questões relacionadas com o funcionamento da empresa e utilizando o princípio contábil de continuidade das operações, salvo se os referidos administradores tiverem a intenção de liquidar o Grupo ou de cessar as suas operações, ou caso não exista outra alternativa realista.

O Comitê de Auditoria e Compliance do Grupo é responsável pela supervisão do processo de preparação e apresentação das demonstrações financeiras consolidadas.

Responsabilidades do auditor em relação à auditoria das demonstrações financeiras consolidadas

Os nossos objetivos consistem em obter uma segurança razoável de que as demonstrações financeiras consolidadas em seu conjunto estão isentas de distorções materiais devidas a fraudes ou erros e emitir um relatório de auditoria que contém nossa opinião.

Segurança razoável é um elevado grau de segurança, mas não garante que uma auditoria realizada em conformidade com a regulamentação relativa à atividade de auditoria de demonstrações financeiras em vigor na Espanha detecte sempre quaisquer distorções materiais que possam existir. As distorções podem dever-se a fraudes ou erros e, caso sejam consideradas materiais, individualmente ou de forma agregada, pode prever-se razoavelmente que influenciem as decisões econômicas que os usuários tomam com base nas demonstrações financeiras consolidadas.

No âmbito de uma auditoria em conformidade com a regulamentação relativa à atividade de auditoria de demonstrações financeiras em vigor na Espanha, aplicamos o nosso julgamento profissional e mantemos uma atitude de ceticismo profissional durante toda a auditoria. Também:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorções materiais nas demonstrações financeiras consolidadas, devidas a fraudes ou erros, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detectar uma distorção material devido à fraude é mais elevado do que no caso de uma distorção material devida a erro, já que a fraude pode implicar conspiração, falsificação, omissões deliberadas, manifestações intencionalmente errôneas ou a de burlar os controles internos.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos do Grupo.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração da Controladora.

- Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração da Sociedade Dominante, do princípio contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional do Grupo. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório de auditoria. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar o Grupo a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras consolidadas, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos subsequentes de maneira que expressem a imagem fiel.

– Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo. Nós somos os únicos responsáveis pela nossa opinião de auditoria.

Comunicamo-nos com o comitê de auditoria e compliance da Sociedade controladora em relação com, entre outras questões, ao alcance e ao momento planejados para a realização da auditoria e a resultados significativos da auditoria, bem como a qualquer deficiência significativa de controle interno que identificamos durante a auditoria.

Também proporcionamos ao comitê de auditoria e compliance do grupo uma declaração de que cumprimos os requisitos de éticas aplicáveis, incluindo os de independência, e que nos comunicamos com o mesmo para informar sobre questões que possam razoavelmente supor uma ameaça para a nossa independência e, conforme o caso, sobre as respectivas salvaguardas.

Entre questões que foram objeto de comunicação ao comitê de auditoria e compliance, determinamos as que assumiram maior relevância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do período atual e que são, consequentemente, as questões-chave da auditoria.

Descrevemos essas questões no nosso relatório de auditoria, exceto aquelas cuja divulgação pública seja proibida por disposições legais ou regulamentares.

RELATÓRIO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Formato Eletrônico Único Europeu

Examinamos os arquivos digitais do Formato Eletrônico Único Europeu (FEUE) da MAPFRE, S.A. e as empresas dependentes do ano 2024 que integram o arquivo XHTML que inclui as demonstrações financeiras consolidadas do exercício e os arquivos XBRL com a etiquetagem efetuada pela empresa, que farão parte do relatório financeiro anual.

Os Administradores da MAPFRE, S.A. são responsáveis pela apresentação das demonstrações financeiras do exercício de 2024 de acordo com o formato e os requisitos de marcação estabelecidos no Regulamento Delegado UE 2019/815, de 17 de dezembro de 2018, da Comissão Europeia (doravante Regulamento FEUE).

Neste sentido, eles incorporaram o Relatório Anual de Governança Corporativa e o Relatório Anual sobre Remuneração dos Conselheiros por referência no relatório da administração consolidado.

A nossa responsabilidade consiste em examinar os arquivos digitais elaborados pelos Administradores da Sociedade, de acordo com as normas que regulam a atividade de auditoria de demonstrações financeiras em vigor em Espanha. Os referidos regulamentos exigem que planejemos e executemos nossos procedimentos de auditoria, a fim de verificar se o conteúdo das demonstrações contábeis consolidadas incluídas nos arquivos digitais acima mencionados corresponde inteiramente ao das demonstrações contábeis consolidadas que auditamos, e se o formato e marcação do mesmo e dos referidos processos foram realizados em todos os aspectos significativos, de acordo com os requisitos estabelecidos no Regulamento FEUE.

Em nossa opinião, os arquivos digitais examinados correspondem integralmente às demonstrações contábeis consolidadas auditadas, sendo estas apresentadas e marcadas, em todos os seus aspectos significativos, de acordo com os requisitos estabelecidos no Regulamento FEUE.

Relatório Adicional para o comitê de auditoria e compliance da controladora

A opinião expressa no presente relatório é coerente com as afirmações constantes no relatório adicional para o comitê de auditoria e compliance da Sociedade controladora datado de 11 de fevereiro de 2025.

Período de contratação

Na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de MAPFRE, S.A. celebrada a 15 de março de 2024 fomos nomeados como auditores da Sociedade por um período de 4 anos, contados a partir do exercício finalizado em 31 de dezembro de 2024, inclusive.

Anteriormente, fomos nomeados por acordo da Assembléia Geral de Acionistas para o período de 3 anos e temos realizado o trabalho de auditoria continuamente desde o exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

KPMG Auditores, S.L.
Inscrito no R.O.A.C nº S0702

(Assinado no relatório de auditoria original emitido no idioma espanhol)

Álvaro Vivanco Rueda

Inscrito no R.O.A.C: 24.151

11 de fevereiro de 2025

CONTAS ANUAIS CONSOLIDADAS

E

RELATÓRIO DE GESTÃO CONSOLIDADO

EXERCÍCIO DE 2024

MAPFRE S.A.

CONTAS ANUAIS CONSOLIDADAS

EXERCÍCIO DE 2024

MAPFRE S.A.

CONTAS ANUAIS CONSOLIDADAS 2024

ÍNDICE

A) Balanço consolidado 4

B) Demonstração global de resultados consolidada 6

C) Demonstração consolidada das mudanças do patrimônio líquido 8

D) Demonstração consolidada dos fluxos de caixa 10

E) Informação financeira por segmentos 11

F)Informação financeira complementar por produtos e áreas geográficas 15

G) Memória consolidada 16

1. Informação geral sobre a entidade e sua atividade 16

2. Bases de apresentação das contas anuais consolidadas 17

3. Consolidação 19

4. Ganhos por ação e dividendos 23

5. Políticas contábeis 24

6. Detalhamentos das Demonstrações Financeiras 46

7. Gestão de riscos 112

8. Outras Informações 126

ANEXOS 128

Anexo 1 128

A) BALANÇO CONSOLIDADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

	ATIVO	NOTAS	31 de Dezembro de 2024	31 de dezembro de 2023
A)	**ATIVOS INTANGÍVEIS**	6,1	**2.540,5**	**2.680,1**
I.	Ágio		1.361,1	1.353,7
II.	Outros ativos intangíveis		1.179,4	1.326,4
B)	**IMOBILIZADO MATERIAL**	6,2	**1.213,4**	**1.183,9**
I.	Imóveis de uso próprio		999,9	978,2
II.	Outros imobilizados materiais		213,5	205,7
C)	**INVESTIMENTOS**		**42.864,8**	**40.937,3**
I.	Investimentos imobiliários	6,2	855,1	973,0
II.	Aplicações financeiras			
	1. Valor Justo com mudanças em Resultados	6,4	15.395,7	15.072,8
	2. Valor Justo com mudanças em Patrimônio	6,4	23.179,5	21.681,9
	3. Custo de Amortizado	6,4	1.269,2	1.295,9
III.	Investimentos contabilizados por equivalência patrimonial	6,4	1.266,6	1.225,8
IV.	Derivados de cobertura		–	–
V.	Outros investimentos		898,7	687,9
D)	**ATIVOS DO CONTRATO DE SEGURO**	6,12	**7,1**	**9,0**
I.	Avaliação BBA para Ativos por cobertura restante		10,0	10,7
II.	Avaliação BBA para Ativos por prestações incorridas		(2,9)	(1,7)
III.	Avaliação VFA para Ativos por cobertura restante		–	–
IV.	Avaliação VFA para Ativos por prestações incorridas		–	–
V.	Avaliação PAA para Ativos por cobertura restante		–	–
VI.	Avaliação PAA para Ativos por prestações incorridas		–	–
E)	**ATIVOS DO CONTRATO DE RESSEGURO CEDIDO**	6,12	**6.075,1**	**5.938,1**
I.	Avaliação BBA para Ativos por cobertura restante		–	–
II.	Avaliação BBA para Ativos por prestações incorridas		–	–
III.	Avaliação PAA para Ativos por cobertura restante		1.340,9	1.375,9
IV	Avaliação PAA para Ativos por prestações incorridas		4.734,2	4.562,2
F)	**INVENTÁRIOS**		**63,2**	**56,4**
G)	**ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS**	6,16	**391,9**	**397,3**
H)	**CRÉDITOS**		**1.415,7**	**1.281,2**
I.	Créditos tributários			
	1. Imposto de renda a recuperar		160,4	402,1
	2. Outros créditos tributários		273,6	112,8
II.	Créditos previdenciários e outros	6,5	981,7	766,3
III.	Acionistas por desembolsos exigidos		–	–
I)	**TESOURARIA**		**1.746,7**	**2.086,0**
J)	**AJUSTES POR PERIODIZAÇÃO**		**224,4**	**202,3**
K)	**OUTROS ATIVOS**		**112,2**	**105,8**
L)	**ATIVOS NÃO CIRCULANTES CLASSIFICADOS COMO MANTIDOS PARA A VENDA E DE ATIVIDADES INTERROMPIDAS**	6,8	**51,8**	**69,7**
TOTAL ATIVO			**56.706,8**	**54.947,1**

Dados em milhões de euros

A) BALANÇO CONSOLIDADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

	PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO	NOTAS	31 de Dezembro de 2024	31 de dezembro de 2023
A)	**PATRIMÔNIO LÍQUIDO**		**9.985,5**	**9.656,3**
I.	Capital desembolsado	6,9	308,0	308,0
II.	Prêmio de emissão	6,9	1.506,7	1.506,7
III.	Reservas		8.225,6	7.957,2
IV.	Dividendo a receber	4,2	(200,2)	(184,8)
V.	Ações próprias	6,9	(25,5)	(31,7)
VI.	Resultado do exercício atribuível à Empresa controladora	4,1	967,5	677,2
VII.	Outros instrumentos patrimoniais líquidos		–	–
VIII	Ajustes por mudanças de valor	6,9	(453,4)	(412,1)
IX.	Diferenças de conversão	6,18	(1.440,0)	(1.353,9)
	Patrimônio atribuído aos acionistas da Empresa controladora		8.888,7	8.466,6
	Participações não dominantes		1.096,8	1.189,7
B)	**PASSIVOS SUBORDINADOS**	6,10	**1.629,9**	**1.628,4**
C)	**PASSIVOS DO CONTRATO DE SEGURO**	6,12	**39.792,9**	**38.361,7**
I.	Avaliação BBA para Passivos por cobertura restante		11.568,8	10.806,6
II.	Avaliação BBA para Passivos por prestações incorridas		383,0	357,6
III	Avaliação VFA para Passivos por cobertura restante		8.274,3	8.666,1
IV	Avaliação VFA para Passivos por prestações incorridas		215,1	182,1
V.	Avaliação PAA para Passivos por cobertura restante		5.898,5	5.502,7
VI.	Avaliação PAA para Passivos por prestações incorridas		13.453,2	12.846,6
D)	**PASSIVOS DO CONTRATO DE RESSEGURO CEDIDO**	6,12	**17,1**	**15,5**
I.	Avaliação BBA para Passivos por cobertura restante		21,8	19,2
II.	Avaliação BBA para Passivos por prestações incorridas		(4,7)	(3,7)
III	Avaliação PAA para Passivos por cobertura restante		–	–
IV	Avaliação PAA para Passivos por prestações incorridas		–	–
E)	**PROVISÕES PARA RISCOS E DESPESAS**	6,13	**570,9**	**552,4**
F)	**PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS**	6,16	**195,5**	**236,0**
G)	**DÍVIDAS**		**4.379,5**	**4.338,0**
I.	Emissão de obrigações e outros valores negociáveis	6,11	864,9	864,2
II.	Dívidas com entidades de crédito	6,11	178,0	250,6
III.	Outros passivos financeiros	6,11	1.432,4	1.233,4
IV.	Derivados de cobertura		7,2	–
V.	Dívidas tributárias			
	1. Imposto de renda a pagar		213,2	226,6
	2. Outras dívidas tributárias		245,1	288,0
VI.	Outras dívidas		1.438,7	1.475,2
H)	**AJUSTES POR PERIODIZAÇÃO**		**125,2**	**127,1**
I)	**PASSIVOS ASSOCIADOS A ATIVOS NÃO CIRCULANTES CLASSIFICADOS COMO MANTIDOS PARA A VENDA E DE ATIVIDADES INTERROMPIDAS**	6,8	**10,3**	**31,7**
TOTAL PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO			**56.706,8**	**54.947,1**

Dados em milhões de euros

B) CONTA DE RESULTADOS GLOBAL CONSOLIDADA DOS EXERCÍCIOS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

B.1) CONTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

CONCEITO	NOTAS	2024	2023
I. RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO (+)	**6,12**	**25.512,6**	**24.781,0**
1 Liberação Passivos por cobertura restante	6,12	25.262,8	24.579,4
2 Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	6,12	249,8	201,6
II. DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO (-)	**6,12**	**(22.077,1)**	**(22.346,3)**
1 Prestações e outras despesas do serviço de seguro		(16.054,5)	(16.120,9)
2 Despesas de aquisição		(5.577,2)	(5.358,3)
3 Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas		(43,2)	(84,2)
4 Mudanças dos passivos por prestações incorridas		(402,2)	(782,9)
RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO (A)		**3.435,5**	**2.434,7**
III. RECEITAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (+)	6,12	**2.541,1**	**2.866,1**
IV. DESPESAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (-)	6,12	**(4.272,6)**	**(4.259,7)**
RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO (B)		**(1.731,5)**	**(1.393,6)**
RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO (A)+(B)		**1.704,0**	**1.041,1**
V. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO			
1 Receitas e despesas financeiras de contratos de seguro	6,12	(1.782,7)	(1.533,0)
2 Receitas e despesas financeiras de contratos de resseguro	6,12	407,3	95,4
RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO (C)	6,12	**(1.375,4)**	**(1.437,6)**
VI. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS NÃO RELACIONADAS COM O SERVIÇO DO SEGURO			
1 Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (+)	6,14	2.839,3	3.125,8
2 Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (-)	6,14	(727,9)	(776,5)
3 Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência			
a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)		17,6	81,8
b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)		(37,9)	(49,5)
4 Reversão de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (+)	6,6	17,0	21,5
5 Verba de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (-)	6,6	(33,8)	(37,2)
RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO (D)		**2.074,3**	**2.365,9**
RESULTADO FINANCEIRO (C)+(D)	6,12	**698,9**	**928,3**
VII. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS			
1 Outras receitas não técnicas (+)		74,6	88,0
2 Outras Despesas não técnicas (-)		(150,4)	(142,9)
3 Diferenças positivas de câmbio (+)		1.112,2	1.485,9
4 Diferenças negativas de câmbio (-)		(984,0)	(1.467,0)
5 Reversão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	6,6	–	1,4
6 Verba de redução ao valor recuperável de ativos (-)	6,6	(90,0)	(80,0)
RESULTADO DE RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS		**(37,6)**	**(114,6)**
VIII. OUTRAS ATIVIDADES			
1 Receitas operacionais (+)		617,4	606,8
2 Despesas operacionais (-)		(734,9)	(698,0)
3 Receitas do imobilizado e dos investimentos (+)		23,4	30,5
4 Despesas do imobilizado e dos investimentos (-)		(12,0)	(10,5)
5 Receitas financeiras líquidas (+)		(60,1)	(61,2)
6 Diferenças negativas de consolidação (+)		–	–
7 Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência			
a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)		**12,2**	9,5
b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)		(18,8)	(8,5)
8 Diferenças positivas de câmbio (+)		0,8	–
9 Diferenças negativas de câmbio (-)		–	–
10 Reversão provisão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	6,6	6,6	3,3
11 Verba de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (-)	6,6	(13,5)	(8,8)
12 Rtdo. estrangeiro. Act. não ctes. Classificação Mant. para vta. não incl. em act. interrompidas		–	–
RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES		**(178,9)**	**(136,9)**
IX. RESULTADO POR REEXPRESSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	3,3	**(86,6)**	**(70,2)**
X. RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	6,16	**2.099,8**	**1.647,7**
XI. IMPOSTO DE RENDA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	6,16	**(512,5)**	**(381,1)**
XII. RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS		**1.587,3**	**1.266,6**
XIII. RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES INTERROMPIDAS		**–**	**–**
XIV. RESULTADO DO EXERCÍCIO		**1.587,3**	**1.266,6**
1 Atribuível a participações não dominantes		619,8	589,4
2 Atribuível à Empresa controladora		967,5	677,2

Dados em milhões de euros

B.2) ESTADO DE ENTRADAS E GASTOS RECONHECIDOS CONSOLIDADOS

CONCEITO	NOTAS	2024	2023
A) RESULTADO CONSOLIDADO DO EXERCÍCIO		**1.587,3**	**1.266,6**
B) OUTRO RESULTADO GLOBAL - LUCROS (PERDAS) RECONHECIDOS EM RESERVAS		**46,0**	**59,1**
C) OUTROS RESULTADOS GLOBAIS – RUBRICAS QUE PODEM SER RECLASSIFICADAS POSTERIORMENTE PARA RESULTADOS		**(220,9)**	**466,6**
1. Ativos financeiros a valor justo com mudanças no Patrimônio Líquido			
a) Ganhos (Perdas) por valoração		(66,8)	989,4
b) Valores transferidos à conta de resultados		(27,6)	(9,3)
c) Valores transferidos à conta de reservas		(46,0)	(59,1)
d) Outras reclassificações		21,1	32,4
2. Diferenças de conversão			
a) Ganhos (Perdas) por valoração		(125,3)	76,2
b) Valores transferidos à conta de resultados		1,7	0,7
c) Outras reclassificações		–	–
3. Contratos de seguros y resseguro			
a) Ganhos (Perdas) por valoração		(33,5)	(436,4)
b) Valores transferidos à conta de resultados		–	–
c) Outras reclassificações		–	(1,8)
4. Entidades valoradas por equivalência patrimonial			
a) Ganhos (Perdas) por valoração		(3,0)	13,4
b) Valores transferidos à conta de resultados		–	–
c) Outras reclassificações		(9,0)	(0,1)
5. Outras receitas e despesas abrangentes		**2,4**	**(1,0)**
6. Efeito impositivo		**65,1**	**(137,8)**
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO (A+B+C)		**1.412,4**	**1.792,3**
1. Atribuível à Empresa controladora		886,1	1.170,8
2. Atribuível a participações não controladoras		526,3	621,5

Dados em milhões de euros

C) DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS MUDANÇAS DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

CONCEITO	NOTAS	PATRIMÔNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO AOS ACIONISTAS CONTROLADORES									PARTICIPAÇÕES NÃO DOMINANTES	TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
		FUNDOS PRÓPRIOS										
		CAPITAL SOCIAL	PRÊMIO DE EMISSÃO	RESERVAS	DIVIDENDO A RECEBER	AÇÕES PRÓPRIAS	ATRIBUÍDO AOS ACIONISTAS CONTROLADO	OUTROS INSTRUMENTOS PATRIMONIAIS LÍQUIDOS	AJUSTES POR MUDANÇA DE VALOR	DIFERENÇAS DE CONVERSÃO		
SALDO INICIAL EM domingo, 1 de janeiro de 2023		**308,0**	**1.506,7**	**7.986,4**	**(184,8)**	**(41,4)**	**563,6**	**0,3**	**(923,4)**	**(1.418,3)**	**1.072,6**	**8.869,7**
1 Ajuste por mudanças de práticas contábeis		–	–	(145,0)	–	–	–	–	141,2	–	–	(3,8)
2 Ajuste por correção de erros		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
SALDO INICIAL AJUSTADO		**308,0**	**1.506,7**	**7.841,4**	**(184,8)**	**(41,4)**	**563,6**	**0,3**	**(782,2)**	**(1.418,3)**	**1.072,6**	**8.865,9**
I. TOTAL DE RECEITAS (DESPESAS) ABRANGENTES		**–**	**–**	**59,1**	**–**	**–**	**677,2**	**–**	**370,1**	**64,4**	**621,5**	**1.792,3**
II. OPERAÇÕES COM ACIONISTAS DOMINANTES E MINORITÁRIOS		**–**	**–**	**(262,6)**	**(184,8)**	**9,7**	**–**	**(0,3)**	**–**	**–**	**(504,4)**	**(942,4)**
1 Aumentos (Reduções) de Capital		–	–	–	–	–	–	–	–	–	7,3	7,3
2 Distribuição de dividendos	4,2	–	–	(261,7)	(184,8)	–	–	–	–	–	(517,9)	(964,4)
3 Incrementos (Reduções) por combinações de negócios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	10,3	10,3
4 Operações com ações e participações próprias	6,9	–	–	(0,9)	–	9,7	–	(0,3)	–	–	–	8,5
5 Outras operações com acionistas dominantes e minoritários		–	–	–	–	–	–	–	–	–	(4,1)	(4,1)
III. OUTRAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS LÍQUIDAS		**–**	**–**	**319,3**	**184,8**	**–**	**(563,6)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(59,5)**
1 Transferências entre parcelas de patrimônio líquido		–	–	378,8	184,8	–	(563,6)	–	–	–	–	–
2 Outras variações		–	–	(59,5)	–	–	–	–	–	–	–	(59,5)
SALDO FINAL EM domingo, 31 de dezembro de 2023		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**

Dados em milhões de euros

	CONCEITO	NOTAS	PATRIMÔNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO AOS ACIONISTAS CONTROLADORES										
			FUNDOS PRÓPRIOS										
			CAPITAL SOCIAL	PRÊMIO DE EMISSÃO	RESERVAS	DIVIDENDO A RECEBER	AÇÕES PRÓPRIAS	ATRIBUÍDO AOS ACIONISTAS CONTROLADO	OUTROS INSTRUMENTOS PATRIMONIAIS LÍQUIDOS	AJUSTES POR MUDANÇA DE VALOR	DIFERENÇAS DE CONVERSÃO	PARTICIPAÇÕES NÃO DOMINANTES	TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
	SALDO INICIAL EM 1 DE JANEIRO DE 2024		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**
1	Ajuste por mudanças de práticas contábeis		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	Ajuste por correção de erros		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
	SALDO INICIAL AJUSTADO		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**
I.	**TOTAL DE RECEITAS (DESPESAS) ABRANGENTES**		**–**	**–**	**46,0**	**–**	**–**	**967,5**	**–**	**(41,3)**	**(86,1)**	**526,3**	**1.412,4**
II.	**OPERAÇÕES COM ACIONISTAS DOMINANTES E MINORITÁRIOS**		**–**	**–**	**(276,7)**	**(200,2)**	**6,2**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(623,1)**	**(1.093,8)**
1	Aumentos (Reduções) de Capital		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	Distribuição de dividendos	4,2	–	–	(277,1)	(200,2)	–	–	–	–	–	(621,6)	(1.098,9)
3	Incrementos (Reduções) por combinações de negócios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
4	Operações com ações e participações próprias	6,9	–	–	0,4	–	6,2	–	–	–	–	–	6,6
5	Outras operações com acionistas dominantes e minoritários		–	–	–	–	–	–	–	–	–	(1,5)	(1,5)
III.	**OUTRAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS LÍQUIDAS**		**–**	**–**	**499,1**	**184,8**	**–**	**(677,2)**	**–**	**–**	**–**	**3,9**	**10,6**
1	Transferências entre parcelas de patrimônio líquido		–	–	492,5	184,8	–	(677,2)	–	–	–	–	0,1
2	Outras variações		–	–	6,6	–	–	–	–	–	–	3,9	10,5
	SALDO FINAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024		**308,0**	**1.506,7**	**8.225,6**	**(200,2)**	**(25,5)**	**967,5**	**–**	**(453,4)**	**(1.440,0)**	**1.096,8**	**9.985,5**

Dados em milhões de euros

D) DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DE FLUXOS EFETIVOS DOS EXERCÍCIOS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

CONCEITOS	NOTAS	2024	2023
1. Atividade seguradora:		**2.175,3**	**2.283,5**
Recebimentos em efetivo da atividade seguradora		29.173,5	29.504,1
Pagamentos em efetivo da atividade seguradora		(26.998,2)	(27.220,6)
2. Outras atividades operacionais:		**(346,1)**	**(271,4)**
Recebimentos em efetivo de outras atividades operacionais		935,5	636,3
Pagamentos em efetivo de outras atividades operacionais		(1.281,6)	(907,7)
3. Recuperação (pagamentos) de imposto de renda		**(330,2)**	**(395,4)**
CAIXA LÍQUIDO GERADO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		**1.499,0**	**1.616,7**
1. Recebimentos de atividades de investimento:		**16.729,6**	**17.047,2**
Imobilizado material		2,4	13,7
Investimentos imobiliários		153,7	151,1
Imobilizado intangível		–	–
Instrumentos financeiros		13.631,1	13.859,6
Participações		1.900,4	2.162,0
Entidades dependentes e outras unidades de negócio		6,0	15,1
Juros recebidos		929,7	704,7
Dividendos recebidos		96,2	121,3
Outros recebimentos relacionados com atividades de investimento		10,1	19,7
2. Pagamentos de atividades de investimento:		**(17.476,5)**	**(17.720,8)**
Imobilizado material		(60,1)	(67,3)
Investimentos imobiliários		(43,7)	(15,1)
Imobilizado intangível		(227,3)	(150,6)
Instrumentos financeiros		(15.308,1)	(15.679,5)
Participações		(1.666,9)	(1.527,1)
Entidades dependentes e outras unidades de negócio		(81,3)	(173,9)
Outros pagamentos relacionados com atividades de investimento		(89,1)	(107,3)
CAIXA LÍQUIDO GERADO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		**(746,9)**	**(673,6)**
1. Recebimentos de atividades de financiamento		**847,4**	**391,2**
Passivos subordinados		–	–
Recebimento por emissão de instrumentos patrimoniais e ampliação de capital		3,2	48,5
Alienação de valores próprios		6,5	8,9
Outros recebimentos relacionados com atividades de financiamento		837,7	333,8
2. Pagamentos de atividades de financiamento:		**(1.935,1)**	**(1.672,3)**
Dividendos pagos		(1.098,9)	(964,4)
Juros pagos		(91,5)	(96,8)
Passivos subordinados		–	–
Pagamentos de devolução de contribuições aos acionistas		–	–
Aquisição de valores próprios		–	–
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento		(744,7)	(611,1)
CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO NAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		**(1.087,7)**	**(1.281,1)**
Diferenças de conversão nos fluxos e saldos em efetivo		**(3,7)**	**(150,6)**
AUMENTO (REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA		**(339,3)**	**(488,6)**
SALDO INICIAL DE CAIXA		**2.086,0**	**2.574,6**
SALDO FINAL DE CAIXA		**1.746,7**	**2.086,0**

Dados em milhões de euros

E) INFORMAÇÃO FINANCEIRA POR SEGMENTOS - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CONSOLIDADA DO EXERCÍCIO ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

CONCEITO	IBÉRIA	BRASIL	OUTROS LATAM	AMÉRICA DO NORTE	EMEA
I. RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO (+)	**7.450,2**	**4.603,6**	**4.876,2**	**2.752,8**	**1.285,9**
1 Liberação Passivos por cobertura restante	7.429,8	4.380,6	4.874,3	2.752,8	1.281,5
2 Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	20,4	223,0	1,9	–	4,4
II. DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO (-)	**(6.732,9)**	**(3.359,4)**	**(3.995,3)**	**(2.333,2)**	**(1.313,7)**
1 Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(5.478,8)	(1.930,6)	(2.929,2)	(1.829,1)	(1.032,1)
2 Despesas de aquisição	(1.156,6)	(1.414,7)	(1.079,9)	(590,3)	(217,2)
3 Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	7,7	(2,5)	(38,4)	14,1	(24,1)
4 Mudanças dos passivos por prestações incorridas	(105,2)	(11,6)	52,2	72,1	(40,3)
RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO (A)	**717,3**	**1.244,2**	**880,9**	**419,6**	**(27,8)**
III. RECEITAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (+)	**699,3**	**465,2**	**938,9**	**238,3**	**230,8**
IV. DESPESAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (-)	**(1.012,6)**	**(830,8)**	**(1.762,0)**	**(593,7)**	**(300,3)**
RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO (B)	**(313,3)**	**(365,6)**	**(823,1)**	**(355,4)**	**(69,5)**
RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO (A)+(B)	**404,0**	**878,6**	**57,8**	**64,2**	**(97,3)**
V. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO SEGURO E RESSEGURO					
1 Receitas e despesas financeiras de contratos de seguro	(844,1)	(108,0)	(483,7)	(36,3)	(112,7)
2 Receitas e despesas financeiras de contratos de resseguro	51,1	10,3	297,6	11,2	10,5
RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO (C)	**(793,0)**	**(97,7)**	**(186,1)**	**(25,1)**	**(102,2)**
VI. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS NÃO RELACIONADAS COM O SERVIÇO DO					
1 Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (+)	1.392,3	311,0	458,4	115,1	282,1
2 Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (-)	(414,9)	(65,1)	(110,4)	(7,0)	(97,1)
3 Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	17,3	–	–	–	0,1
b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	(12,8)	–	–	–	–
4 Reversão de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (+)	15,4	0,7	0,5	–	0,1
5 Verba de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (-)	(9,3)	(0,8)	(8,9)	(0,3)	(13,5)
RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO (D)	**988,0**	**245,8**	**339,6**	**107,8**	**171,7**
RESULTADO FINANCEIRO (C)+(D)	**195,0**	**148,1**	**153,5**	**82,7**	**69,5**
VII. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS					
1 Outras receitas não técnicas (+)	65,5	(1,9)	4,3	0,6	6,1
2 Outras Despesas não técnicas (-)	(130,6)	(0,8)	(8,9)	(3,2)	(7,2)
3 Diferenças positivas de câmbio (+)	16,8	1,8	93,7	–	13,8
4 Diferenças negativas de câmbio (-)	(13,0)	–	(33,7)	–	(1,2)
5 Reversão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	–	–	–	–
6 Verba de redução ao valor recuperável de ativos (-)	–	–	–	–	–
RESULTADO DE RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS	**(61,3)**	**(0,9)**	**55,4**	**(2,6)**	**11,5**
VIII. OUTRAS ATIVIDADES					
1 Receitas operacionais (+)	249,1	10,8	57,0	4,1	3,9
2 Despesas operacionais (-)	(207,4)	(21,2)	(54,6)	(6,9)	(3,9)
3 Receitas do imobilizado e dos investimentos (+)	1,1	18,5	0,4	–	–
4 Despesas do imobilizado e dos investimentos (-)	(2,7)	(1,1)	(0,4)	–	–
5 Receitas financeiras líquidas (+)	8,8	0,8	5,2	0,6	0,1
7 Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	2,6	–	–	–	–
b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	–	–
8 Diferenças positivas de câmbio (+)	–	–	0,8	–	–
10 Reversão provisão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	6,2	–	–	–	–
11 Verba de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (-)	(5,1)	–	–	–	–
12 Rtdo. estrangeiro. Act. não ctes. Classificação Mant. para vta. não incl. em act.	–	–	–	–	–
RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES	**52,6**	**7,8**	**8,4**	**(2,2)**	**0,1**
IX. RESULTADO POR REEXPRESSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	**–**	**–**	**(57,7)**	**–**	**(28,2)**
X. RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	**590,3**	**1.033,6**	**217,4**	**142,1**	**(44,4)**
XI. IMPOSTO DE RENDA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	**(122,1)**	**(234,2)**	**(61,7)**	**(32,0)**	**13,1**
XII. RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	**468,2**	**799,4**	**155,7**	**110,1**	**(31,3)**
XIII. RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES INTERROMPIDAS	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV. RESULTADO DO EXERCÍCIO	**468,2**	**799,4**	**155,7**	**110,1**	**(31,3)**
1 Atribuível a participações não dominantes	32,1	546,2	15,9	(1,9)	11,0
2 Atribuível à Empresa controladora	436,1	253,2	139,8	112,0	(42,3)

Dados em milhões de euros

E) INFORMAÇÃO FINANCEIRA POR SEGMENTOS - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CONSOLIDADA DO EXERCÍCIO ENCERRADO EM terça-feira, 31 de dezembro de 2024

	CONCEITO	ASSISTÊNCIA - MAWDY	GLOBAL RISKS	RESSEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	TOTAL
I.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO (+)**	**209,3**	**1.736,4**	**6.247,4**	**(3.649,3)**	**25.512,6**
1	Liberação Passivos por cobertura restante	209,3	1.736,4	6.247,4	(3.649,3)	25.262,8
2	Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	–	–	–	–	249,8
II.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO (-)**	**(196,0)**	**(932,7)**	**(5.248,1)**	**2.034,2**	**(22.077,1)**
1	Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(138,1)	(910,6)	(3.568,0)	1.762,0	(16.054,5)
2	Despesas de aquisição	(62,4)	(146,0)	(1.580,3)	670,2	(5.577,2)
3	Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	–	–	–	(43,2)
4	Mudanças dos passivos por prestações incorridas	4,5	123,9	(99,8)	(398,0)	(402,2)
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO (A)	**13,3**	**803,7**	**999,3**	**(1.615,1)**	**3.435,5**
III.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (+)**	**5,5**	**571,2**	**744,6**	**(1.352,7)**	**2.541,1**
IV.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (-)**	**(7,6)**	**(1.322,8)**	**(1.425,4)**	**2.982,6**	**(4.272,6)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO (B)	**(2,1)**	**(751,6)**	**(680,8)**	**1.629,9**	**(1.731,5)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO (A)+(B)	**11,2**	**52,1**	**318,5**	**14,8**	**1.704,0**
V.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO SEGURO E RESSEGURO**					
1	Receitas e despesas financeiras de contratos de seguro	–	(50,2)	(352,4)	204,7	(1.782,7)
2	Receitas e despesas financeiras de contratos de resseguro	–	31,4	199,9	(204,7)	407,3
	RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO (C)	**–**	**(18,8)**	**(152,5)**	**–**	**(1.375,4)**
VI.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS NÃO RELACIONADAS COM O SERVIÇO DO SEGURO**					
1	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (+)	2,1	19,4	266,4	(7,5)	2.839,3
2	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (-)	(0,2)	(0,1)	(80,1)	47,0	(727,9)
3	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	–	–	–	0,2	17,6
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	(25,1)	(37,9)
4	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (+)	–	–	0,3	–	17,0
5	Verba de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (-)	–	–	(1,0)	–	(33,8)
	RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO (D)	**1,9**	**19,3**	**185,6**	**14,6**	**2.074,3**
	RESULTADO FINANCEIRO (C)+(D)	**1,9**	**0,5**	**33,1**	**14,6**	**698,9**
VII.	**OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS**					
1	Outras receitas não técnicas (+)	–	–	–	–	74,6
2	Outras Despesas não técnicas (-)	–	–	–	0,3	(150,4)
3	Diferenças positivas de câmbio (+)	–	407,0	579,0	0,1	1.112,2
4	Diferenças negativas de câmbio (-)	0,5	(406,9)	(529,5)	(0,2)	(984,0)
5	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	–	–	–	–
6	Verba de redução ao valor recuperável de ativos (-)	–	–	–	(90,0)	(90,0)
	RESULTADO DE RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS	**0,5**	**0,1**	**49,5**	**(89,8)**	**(37,6)**
VIII.	**OUTRAS ATIVIDADES**					
1	Receitas operacionais (+)	289,4	–	–	3,3	617,4
2	Despesas operacionais (-)	(298,3)	–	–	(142,6)	(734,9)
3	Receitas do imobilizado e dos investimentos (+)	–	–	–	3,4	23,4
4	Despesas do imobilizado e dos investimentos (-)	–	–	–	(7,8)	(12,0)
5	Receitas financeiras líquidas (+)	2,6	–	–	(78,4)	(60,1)
7	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	–	–	–	9,6	12,2
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	(18,8)	(18,8)
8	Diferenças positivas de câmbio (+)	–	–	–	–	0,8
10	Reversão provisão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	–	–	0,4	6,6
11	Verba de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (-)	–	–	–	(8,4)	(13,5)
12	Rtdo. estrangeiro. Act. não ctes. Classificação Mant. para vta. não incl. em act. interrompidas	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES	**(6,3)**	**–**	**–**	**(239,3)**	**(178,9)**
IX.	**RESULTADO POR REEXPRESSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**	**(0,7)**	**–**	**–**	**–**	**(86,6)**
X.	**RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**6,6**	**52,7**	**401,1**	**(299,7)**	**2.099,8**
XI.	**IMPOSTO DE RENDA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**(2,3)**	**(13,2)**	**(106,1)**	**46,0**	**(512,5)**
XII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**4,3**	**39,5**	**295,0**	**(253,7)**	**1.587,3**
XIII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES INTERROMPIDAS**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV.	**RESULTADO DO EXERCÍCIO**	**4,3**	**39,5**	**295,0**	**(253,7)**	**1.587,3**
1	Atribuível a participações não dominantes	–	–	–	16,5	619,8
2	Atribuível à Empresa controladora	4,3	39,5	295,1	(270,1)	967,5

Dados em milhões de euros

E) INFORMAÇÃO FINANCEIRA POR SEGMENTOS - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CONSOLIDADA DO EXERCÍCIO ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

	CONCEITO	IBÉRIA	BRASIL	OUTROS LATAM	AMÉRICA DO NORTE	EMEA
I.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO (+)**	**6.978,2**	**4.823,7**	**4.451,0**	**2.584,4**	**1.179,1**
1	Liberação Passivos por cobertura restante	6.967,0	4.639,3	4.450,2	2.584,4	1.173,9
2	Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	11,2	184,4	0,8	–	5,2
II.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO (-)**	**(6.563,2)**	**(3.365,8)**	**(4.434,5)**	**(2.284,9)**	**(1.249,0)**
1	Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(5.269,3)	(2.139,1)	(2.683,5)	(1.890,9)	(964,5)
2	Despesas de aquisição	(1.101,8)	(1.401,7)	(917,5)	(563,1)	(235,9)
3	Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	(19,9)	1,5	(67,2)	15,2	(13,8)
4	Mudanças dos passivos por prestações incorridas	(172,2)	173,5	(766,3)	153,9	(34,8)
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO (A)	**415,0**	**1.457,9**	**16,5**	**299,5**	**(69,9)**
III.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (+)**	**793,0**	**352,2**	**1.596,6**	**248,1**	**202,7**
IV.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (-)**	**(971,0)**	**(971,3)**	**(1.652,3)**	**(596,7)**	**(220,3)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO (B)	**(178,0)**	**(619,1)**	**(55,7)**	**(348,6)**	**(17,6)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO (A)+(B)	**237,0**	**838,8**	**(39,2)**	**(49,1)**	**(87,5)**
V.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO SEGURO E RESSEGURO**			–		
1	Receitas e despesas financeiras de contratos de seguro	(852,4)	(244,1)	(119,2)	(45,7)	(203,8)
2	Receitas e despesas financeiras de contratos de resseguro	14,8	72,1	(16,0)	15,5	8,7
	RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO (C)	**(837,6)**	**(172,0)**	**(135,2)**	**(30,2)**	**(195,1)**
VI.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS NÃO RELACIONADAS COM O SERVIÇO DO**			–		
1	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (+)	1.578,4	386,2	458,6	116,0	299,1
2	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (-)	(537,0)	(79,2)	(54,0)	(12,7)	(65,7)
3	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	16,8	–	–	–	0,1
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	(12,6)	–	–	–	–
4	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (+)	17,7	0,9	0,1	–	–
5	Verba de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (-)	(18,5)	(0,7)	(6,2)	(1,8)	(9,8)
	RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO (D)	**1.044,8**	**307,2**	**398,5**	**101,5**	**223,7**
	RESULTADO FINANCEIRO (C)+(D)	**207,2**	**135,2**	**263,3**	**71,3**	**28,6**
VII.	**OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS**			–		
1	Outras receitas não técnicas (+)	80,5	(2,0)	5,3	2,8	1,6
2	Outras Despesas não técnicas (-)	(132,6)	(1,2)	(2,5)	(1,1)	(5,5)
3	Diferenças positivas de câmbio (+)	17,3	–	51,4	–	58,3
4	Diferenças negativas de câmbio (-)	(19,4)	(1,0)	(81,8)	–	(4,1)
5	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	–	–	–	–
6	Verba de redução ao valor recuperável de ativos (-)	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS	**(54,2)**	**(4,2)**	**(27,6)**	**1,7**	**50,3**
VIII.	**OUTRAS ATIVIDADES**			–		
1	Receitas operacionais (+)	241,9	10,9	48,0	3,8	3,8
2	Despesas operacionais (-)	(201,9)	(23,5)	(43,3)	(5,9)	(3,6)
3	Receitas do imobilizado e dos investimentos (+)	3,1	18,8	0,6	–	–
4	Despesas do imobilizado e dos investimentos (-)	(1,9)	(0,6)	(0,1)	–	–
5	Receitas financeiras líquidas (+)	9,9	3,0	4,1	0,5	0,1
6	Diferenças negativas de consolidação (+)	–	–	–	–	–
7	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência			–		
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	2,6	–	–	–	–
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	–	–
10	Reversão provisão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	3,2	–	–	–	–
11	Verba de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (-)	(2,2)	(0,1)	–	(1,0)	–
12	Rtdo. estrangeiro. Act. não ctes. Classificação Mant. para vta. não incl. em act.	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES	**54,7**	**8,5**	**9,3**	**(2,6)**	**0,3**
IX.	**RESULTADO POR REEXPRESSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**	–	–	**(54,7)**	–	**(13,9)**
X.	**RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**444,7**	**978,3**	**151,1**	**21,3**	**(22,2)**
XI.	**IMPOSTO DE RENDA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**(77,0)**	**(230,4)**	**(18,8)**	**(6,7)**	**(7,4)**
XII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**367,7**	**747,9**	**132,3**	**14,6**	**(29,6)**
XIII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES INTERROMPIDAS**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV.	**RESULTADO DO EXERCÍCIO**	**367,7**	**747,9**	**132,3**	**14,6**	**(29,6)**
1	Atribuível a participações não dominantes	26,1	520,4	11,6	–	9,8
2	Atribuível à Empresa controladora	341,6	227,5	120,7	14,6	(39,4)

Dados em milhões de euros

E) INFORMAÇÃO FINANCEIRA POR SEGMENTOS - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CONSOLIDADA DO EXERCÍCIO ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

	CONCEITO	ASSISTÊNCIA - MAWDY	GLOBAL RISKS	RESSEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	TOTAL
I.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO (+)**	**224,2**	**1.655,4**	**6.361,3**	**(3.476,3)**	**24.781,0**
1	Liberação Passivos por cobertura restante	224,2	1.655,4	6.361,3	(3.476,3)	24.579,4
2	Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	–	–	–	–	201,6
II.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO (-)**	**(215,1)**	**(1.202,7)**	**(5.807,8)**	**2.776,5**	**(22.346,5)**
1	Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(145,1)	(1.115,8)	(3.943,4)	2.030,5	(16.121,1)
2	Despesas de aquisição	(76,3)	(145,8)	(1.500,3)	584,1	(5.358,3)
3	Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	–	–	–	(84,2)
4	Mudanças dos passivos por prestações incorridas	6,3	58,9	(364,1)	161,9	(782,9)
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO (A)	**9,1**	**452,7**	**553,5**	**(699,8)**	**2.434,5**
III.	**RECEITAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (+)**	**7,3**	**825,7**	**1.023,4**	**(2.182,8)**	**2.866,2**
IV.	**DESPESAS DO SERVIÇO DE RESSEGURO (-)**	**(12,3)**	**(1.254,0)**	**(1.474,3)**	**2.892,6**	**(4.259,6)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO (B)	**(5,0)**	**(428,3)**	**(450,9)**	**709,8**	**(1.393,4)**
	RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO E RESSEGURO (A)+(B)	**4,1**	**24,4**	**102,6**	**10,0**	**1.041,1**
V.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO SEGURO E RESSEGURO**					
1	Receitas e despesas financeiras de contratos de seguro	–	(10,4)	(102,2)	44,8	(1.533,0)
2	Receitas e despesas financeiras de contratos de resseguro	–	4,2	41,0	(44,8)	95,5
	RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO (C)	**–**	**(6,2)**	**(61,2)**	**–**	**(1.437,5)**
VI.	**RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS NÃO RELACIONADAS COM O SERVIÇO DO SEGURO**					
1	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (+)	1,1	21,1	329,8	(64,4)	3.125,9
2	Receitas financeiras não relacionadas com contratos de seguro (-)	(0,2)	(1,3)	(73,8)	47,3	(776,6)
3	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	–	–	–	64,9	81,8
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	(36,9)	(49,5)
4	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (+)	–	–	2,8	–	21,5
5	Verba de redução ao valor recuperável de ativos financeiros (-)	–	–	(0,1)	–	(37,1)
	RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO (D)	**0,9**	**19,8**	**258,7**	**10,9**	**2.366,0**
	RESULTADO FINANCEIRO (C)+(D)	**0,9**	**13,6**	**197,5**	**10,9**	**928,5**
VII.	**OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS**					
1	Outras receitas não técnicas (+)	–	–	–	(0,1)	88,1
2	Outras Despesas não técnicas (-)	–	–	–	–	(142,9)
3	Diferenças positivas de câmbio (+)	–	595,2	763,6	–	1.485,8
4	Diferenças negativas de câmbio (-)	(0,7)	(595,2)	(764,9)	–	(1.467,1)
5	Reversão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	0,5	0,9	–	1,4
6	Verba de redução ao valor recuperável de ativos (-)	–	–	(5,0)	(75,0)	(80,0)
	RESULTADO DE RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS	**(0,7)**	**0,5**	**(5,4)**	**(75,1)**	**(114,7)**
VIII.	**OUTRAS ATIVIDADES**					
1	Receitas operacionais (+)	258,0	–	–	40,6	606,8
2	Despesas operacionais (-)	(256,1)	–	–	(163,7)	(698,0)
3	Receitas do imobilizado e dos investimentos (+)	–	–	–	8,0	30,5
4	Despesas do imobilizado e dos investimentos (-)	–	–	–	(7,8)	(10,4)
5	Receitas financeiras líquidas (+)	(0,2)	–	–	(78,8)	(61,2)
6	Diferenças negativas de consolidação (+)	–	–	–	–	–
7	Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência					
	a) Participação em lucros de sociedades colocadas em equivalência (+)	–	–	–	6,8	9,4
	b) Participação em perdas de sociedades colocadas em equivalência (-)	–	–	–	(8,5)	(8,5)
10	Reversão provisão de redução ao valor recuperável de ativos (+)	–	–	–	0,1	3,3
11	Verba de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (-)	(0,2)	–	–	(5,3)	(8,8)
12	Rtdo. estrangeiro. Act. não ctes. Classificação Mant. para vta. não incl. em act.	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES	**1,5**	**–**	**–**	**(208,6)**	**(136,9)**
IX.	**RESULTADO POR REEXPRESSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**	**(1,6)**	**–**	**–**	**–**	**(70,2)**
X.	**RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**4,2**	**38,5**	**294,7**	**(262,8)**	**1.647,8**
XI.	**IMPOSTO DE RENDA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**0,8**	**(9,6)**	**(71,4)**	**39,4**	**(381,1)**
XII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES CONTINUADAS**	**5,0**	**28,9**	**223,3**	**(223,4)**	**1.266,7**
XIII.	**RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES INTERROMPIDAS**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV.	**RESULTADO DO EXERCÍCIO**	**5,0**	**28,9**	**223,3**	**(223,4)**	**1.266,6**
1	Atribuível a participações não dominantes	–	–	–	21,5	589,4
2	Atribuível à Empresa controladora	5,0	28,9	223,3	(245,0)	677,2

Dados em milhões de euros

F)INFORMAÇÃO FINANCEIRA COMPLEMENTAR POR PRODUTOS E ÁREAS GEOGRÁFICAS

1. RECEITAS ORDINÁRIAS CONSOLIDADAS DE CLIENTES EXTERNOS DOS EXERCÍCIOS FINALIZADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

A seguir é apresentado o detalhamento das receitas ordinárias consolidadas por produtos e países conforme os segmentos detalhados na Nota 2.2, considerando como receitas ordinárias as receitas do serviço de seguro e resseguro e as receitas operacionais de outras atividades:

1.a) Informação por produtos

Produtos	2024	2023
Vida	3.651,4	3.385,4
Automóveis	6.742,6	6.457,2
Residencial e outros riscos simples	3.099,6	3.154,3
Saúde	1.879,5	1.721,9
Acidentes	297,4	270,7
Outros Não Vida	8.116,0	8.450,9
Resseguro	9.461,0	9.865,9
Outras atividades	1.215,7	1.139,2
Ajustes de consolidação	(5.792,1)	(6.191,6)
TOTAL	**28.671,1**	**28.253,9**

Dados em milhões de euros

1.b) Informação por países

Áreas Geográficas / Países	2024	2023
IBÉRIA		
Espanha	8.197,2	7.823,4
Portugal	201,3	189,5
BRASIL	**5.079,6**	**5.186,8**
OUTROS LATAM		
México	2.048,8	2.317,4
Peru	794,6	929,8
Chile	383,2	604,0
Rep. Dominicana	504,4	470,8
Panamá	252,1	275,4
Argentina	255,6	158,6
Colômbia	695,0	522,8
Restante	938,4	817,3
AMÉRICA DO NORTE		
Estados Unidos da América	2.529,7	2.458,9
Porto Rico	465,4	377,4
EMEA		
Alemanha	491,5	482,7
Itália	368,3	338,4
Malta	150,8	139,0
Turquia	509,9	425,4
Restante	–	–
ASSISTÊNCIA - MAWDY	**504,1**	**489,4**
GLOBAL RISKS	**2.307,6**	**2.481,1**
RESSEGURO	**6.991,9**	**7.384,7**
ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	**(4.998,3)**	**(5.618,9)**
TOTAL	**28.671,1**	**28.253,9**

Dados em milhões de euros

Nenhum cliente apresenta individualmente mais de 10% das receitas ordinárias do Grupo.

2. ATIVOS NÃO CIRCULANTES EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024 E 2023

A seguir é apresentado o detalhamento dos ativos não circulantes conforme os segmentos detalhados na Nota 2.2, considerando como ativos não circulantes os ativos intangíveis diferentes de fundo de comércio e gastos de aquisição de carteira, imobilizado material, investimentos imobiliários, existências, créditos fiscais, créditos sociais e outros, outros ativos e ativos não circulantes classificados como mantidos para venda e de atividades interrompidas:

Áreas Geográficas / Países	2024	2023
IBÉRIA		
Espanha	1.984,1	1.844,5
Portugal	64,3	67,3
BRASIL	**620,9**	**782,8**
OUTROS LATAM		
México	171,3	175,7
Peru	217,2	191,7
Chile	23,2	17,6
Rep. Dominicana	55,0	46,8
Panamá	16,4	54,4
Argentina	43,8	25,4
Colômbia	36,9	46,4
Restante	84,4	73,9
AMÉRICA DO NORTE		
Estados Unidos da América	213,4	244,5
Porto Rico	61,7	56,1
EMEA		
Alemanha	21,1	26,4
Itália	70,3	63,1
Malta	161,3	155,5
Turquia	69,7	66,2
ASSISTÊNCIA - MAWDY	**106,4**	**103,8**
GLOBAL RISKS	**–**	**–**
RESSEGURO	**88,3**	**59,9**
ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	**409,2**	**473,3**
TOTAL	**4.518,9**	**4.575,3**

Datos en millones de euros

G) MEMÓRIA CONSOLIDADA

1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ENTIDADE E SUA ATIVIDADE

A MAPFRE S.A. (doravante "a Sociedade controladora") é uma sociedade anônima cujas ações são comercializadas na Bolsa, matriz de um conjunto de sociedades dependentes dedicadas às atividades de seguros em seus diferentes ramos, tanto de Vida quanto de Não-Vida, finanças, investimentos imobiliários e de serviços.

A MAPFRE, S.A. é filial da CARTERA MAPFRE, S.L. Sociedad Unipersonal (em diante, CARTERA MAPFRE) 100% controlada pela Fundación MAPFRE.

O âmbito de atuação da Empresa controladora e suas filiais (doravante, "MAPFRE", "o Grupo" ou "Grupo MAPFRE") compreende o território espanhol, países do Espaço Econômico Europeu e outros países.

A Empresa controladora foi constituída na Espanha e sua sede social encontra-se em Majadahonda (Madri), Carretera de Pozuelo 52.

Durante o exercício de 2024, as atividades empresariais do Grupo MAPFRE foram desenvolvidas através da estrutura organizacional integrada por três Unidades de Negócio (Seguros, Resseguro e Assistência - MAWDY) e três Áreas Regionais: Iberia (Espanha e Portugal), Internacional (Brasil, Outros LATAM, EMEA e Global Risks) e América do Norte.

A Unidade de Negócio de Seguros é organizada segundo as Áreas Regionais da MAPFRE, que constituem as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região.

As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas na entidade jurídica MAPFRE RE.

Em 2023, a Unidade de Assistência unificou sua marca como MAWDY em todos os mercados.

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é complementada com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Finanças e Mídia, Investimentos, Negócios, Pessoas, Estratégia e Sustentabilidade, 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 do Grupo no mundo em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas corporativas globais, regionais e locais.

A MAPFRE aposta na distribuição Multicanal, adaptando sua estrutura comercial às diferentes legislações em que opera.

O foco no cliente, a oferta global de produtos e a adaptação às particularidades jurídicas e comerciais de cada um dos mercados onde está presente são algumas das chaves do sucesso do seu modelo.

As contas anuais individuais e consolidadas foram formuladas pelo Conselho de Administração em 11 de fevereiro de 2025 em formato eletrônico único europeu, seguindo as exigências do Regulamento Delegado (UE) 2019/815. Está previsto que tais contas sejam aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas. O regulamento espanhol contempla a possibilidade de modificar as contas anuais consolidadas caso essas não sejam aprovadas por tal órgão de caráter soberano.

2. BASES DE APRESENTAÇÃO DAS CONTAS ANUAIS CONSOLIDADAS

2.1. FUNDAMENTOS DA APRESENTAÇÃO

As contas anuais consolidadas do Grupo foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (IFRS-EU), tendo sido efetuados por todas as entidades os ajustes de homogeneização necessários para estes efeitos.

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas com base no modelo de custo, exceto para os ativos financeiros a valor justo com mudanças no Patrimônio Líquido, os ativos financeiros a valor justo com mudanças na Demonstração do Resultado e os ativos e passivos decorrentes de contratos de seguro.

Não foram aplicadas de forma antecipada normas e interpretações que, sendo aprovadas pela Comissão Europeia, não entraram em vigor na data de fechamento do exercício de 2024, embora sua adoção antecipada não tenha afetado a situação financeira e os resultados do Grupo.

Os valores apresentados nas contas anuais consolidadas foram arredondados para facilitar sua apresentação. Consequentemente, os totais das fileiras ou colunas nas tabelas apresentadas podem não coincidir com a soma aritmética dos montantes que os compõem.

2.2. INFORMAÇÕES FINANCEIRAS POR SEGMENTOS

A seção E) das contas anuais consolidadas reúne a informação financeira por segmentos operacionais, que se alinham com a estrutura organizacional do Grupo e com as informações fornecidas à Diretoria e aos mercados.

A estrutura organizacional identifica os seguintes segmentos operacionais conforme as atividades das Unidades de Negócio:

- SEGUROS:

  - IBÉRIA
  - BRASIL
  - OUTROS LATAM
  - AMÉRICA DO NORTE
  - EMEA
  - GLOBAL RISKS
- ASSISTÊNCIA - MAWDY
- RESSEGURO

As receitas e despesas dos negócios de Seguros também incluem as de outras atividades complementares derivadas da gestão de ativos mobiliários e imobiliários, e de serviços médicos, de assistência, funerários, tecnológicos, etc. O segmento operacional correspondente à Unidade de Seguros apresenta suas informações segundo a estrutura das áreas regionais do Grupo, atendendo dessa forma aos limites quantitativos estabelecidos nas normas.

Os segmentos operacionais correspondentes às Unidades de Negócio de Assistência, Global Risks e Resseguro incluem sua atividade seguradora e resseguradora, independentemente de sua localização geográfica.

As transferências realizadas entre os segmentos foram realizadas a valor justo e são eliminadas no processo de consolidação.

Por outro lado, os valores exibidos em "Áreas Corporativas e Ajustes de Consolidação" abrangem as despesas dos serviços prestados pelas Áreas Corporativas Globais e os ajustes derivados do processo de consolidação.

No Relatório Consolidado de Gestão detalha-se informação adicional sobre a evolução e características do negócio.

2.3. INFORMAÇÃO FINANCEIRA POR PRODUTOS E ÁREAS GEOGRÁFICAS

A seção F) das contas anuais consolidadas reúne a informação financeira complementar por produtos e áreas geográficas.

A informação exibida por produtos é apresentada agrupada pelos principais ramos de atividade, sendo estes os seguintes:

- Vida
- Automóveis
- Residencial e outros riscos simples
- Saúde
- Acidentes
- Outros Não Vida
- Resseguro
- Outras atividades

A informação oferecida por áreas geográficas é detalhada de acordo com os principais países que compõem as áreas regionais do Grupo, conforme indicado na Nota 1 do presente relatório.

2.4. MUDANÇAS EM POLÍTICAS CONTÁBEIS, MUDANÇAS EM ESTIMATIVAS E ERROS

No exercício de 2024, não se produziram mudanças em políticas contábeis, estimativas ou erros de caráter significativo que pudessem ter tido efeito sobre a posição financeira ou os resultados do Grupo.

2.5. COMPARAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Não existem causas que impeçam a comparação das contas anuais consolidadas do exercício com as do exercício anterior e, para sua elaboração, foram aplicadas as normas internacionais, que tendo sido aprovadas pela Comissão Europeia, estejam em vigor na data de fechamento do exercício.

2.6. MUDANÇAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO

No Anexo 1 constam identificadas as sociedades que foram incorporadas ao perímetro de consolidação e as mudanças produzidas nesse perímetro.

Os principais resultados produzidos no exercício, derivados da perda do controle em sociedades dependentes como consequência de sua saída do perímetro de consolidação estão detalhados na Nota 6.7 (No Anexo 1 detalham-se as citadas perdas de controle).

O efeito global sobre o patrimônio, a situação financeira e os resultados do grupo consolidável nos exercícios 2024 e 2023 de outras mudanças no perímetro de consolidação com respeito ao precedente é descrito nas notas correspondentes do relatório contábil consolidado.

2.7. JULGAMENTOS E ESTIMATIVAS CONTÁBEIS

Na preparação das contas anuais consolidadas sob a NIIF-UE, o Conselho de Administração da Sociedade controladora realizou julgamentos e estimativas baseadas na hipótese sobre o futuro e sobre incertezas que basicamente se referem:

- Ativos e passivos por contratos de seguros (Nota 5.14 e 6.12).
- Classificação dos instrumentos financeiros (Notas 5.5 e 6.4).
- As perdas por redução ao valor recuperável de determinados ativos (Notas 6.1, 6.2 e 6.4).
- O cálculo de provisões para riscos e despesas (Nota 6.13).
- O cálculo atuarial dos passivos e compromissos por retribuições depois do emprego (Nota 6.17).
- A vida útil dos ativos intangíveis e dos elementos do imobilizado material (Notas 5.1 e 5.3).
- O valor justo de determinados ativos não cotados (Nota 6.4).
- O valor justo de ativos e passivos derivados de contratos de locação (Nota 6.3.).

As estimativas e suposições utilizadas são revistas periodicamente e se baseiam na experiência histórica e em outros fatores que podem ter sido considerados mais razoáveis a cada momento. Se, como consequência dessas revisões, se produzir uma mudança de estimativa em determinado período, seu efeito se aplicaria nesse período e, se for o caso, nos sucessivos.

3. CONSOLIDAÇÃO

3.1. SOCIEDADES DEPENDENTES, ASSOCIADAS E ACORDOS CONJUNTOS

A identificação das sociedades dependentes, associadas e acordos conjuntos incluídos na consolidação, com indicação do método de integração, é descrito no quadro de participações que faz parte do relatório contábil consolidado como Anexo 1.

A configuração das sociedades como dependentes é determinada pelo fato de que a Sociedade controladora tem poder sobre a entidade participada, está exposta ou tem direito a alguns rendimentos variáveis, e tem a capacidade de influenciar em tais rendimentos através do poder que exerce sobre elas. As sociedades dependentes são consolidadas a partir da data na qual o Grupo obtém o controle e são excluídas da consolidação na data em que esse controle termina.

Quando uma controladora perde o controle de uma subsidiária, ela exclui das contas os ativos e passivos da subsidiária pelo valor que consta nos livros na data em que o controle é perdido, e reconhece o valor justo da contraprestação recebida lançando a diferença resultante como perda ou lucro no resultado do período.

Nas Sociedades dependentes onde se dispõem de 50% ou menos dos direitos econômicos, a consideração como entidade dependente é baseada no que foi estabelecido nos acordos de acionistas, que podem apresentar a seguinte causa:

- A administração das sociedades é realizada por um Conselho de Administração responsável pela sua estratégia operacional e financeira, bem como pela sua administração e sua gestão, protegendo, entre outras, as políticas financeiras e operacionais. Nestes casos, o Conselho de Administração é integrado por um número par de membros sendo, em todos os casos, o Presidente nomeado por recomendação da MAPFRE e tendo voto decisivo, contando desta forma com o controle da sociedade.

- É outorgado à MAPFRE o poder de nomear e revogar o CEO, Diretor Financeiro, Diretor Atuarial e outro profissional essencial para a direção e o controle da sociedade.

- São estabelecidos direitos políticos não coincidentes com os direitos econômicos, que supõem para a MAPFRE a maioria dos direitos de voto da Assembleia Geral. Além disso, nesses casos, o Conselho de Administração é composto de forma paritária e, em caso de empate, um dos Conselheiros designados por indicação da MAPFRE tem o voto decisivo.

As participações não controladoras nas entidades dependentes adquiridas a partir de 1º de janeiro de 2004 foram registradas na data de aquisição pela porcentagem de participação no valor justo dos ativos líquidos identificáveis. E as adquiridas antes da data mencionada foram reconhecidas pela porcentagem de participação no seu patrimônio líquido na data da primeira consolidação.

As participações não controladoras são apresentadas no patrimônio líquido consolidado de forma separada do patrimônio atribuído aos acionistas da controladora. As participações não controladoras nos resultados consolidados do exercício (e no resultado global total consolidado do exercício) são apresentadas igualmente de forma separada na Demonstração de Resultados Consolidada (estado do resultado global consolidado).

Entidades associadas são aquelas sobre as quais a Sociedade controladora exerce influência significativa e que não são nem dependentes, nem têm acordos conjuntos.

Entende-se por influência significativa o poder de intervir nas decisões sobre políticas financeiras e operacionais da empresa participada, mas sem chegar a ter o controle conjunto sobre essas políticas, presumindo-se que exerce influência significativa quando possui, seja direta ou indiretamente através de suas dependentes, pelo menos 20% dos direitos de voto da empresa participada.

As participações em entidades associadas são consolidadas pelo método da participação, incluindo-se no valor das participações o ágio líquido identificado na data de aquisição.

Quando a participação do Grupo nas perdas de uma associada é igual ou superior ao valor contábil da sua participação na mesma, incluída qualquer conta a cobrar não segurada, o Grupo não registra perdas adicionais, a não ser que tenham sido geradas obrigações ou realizados pagamentos em nome da associada.

Para determinar se uma sociedade participada é dependente ou associada foram levados em conta a finalidade e o projeto da participada com o objetivo de determinar as atividades relevantes, o modo como são tomadas as decisões sobre essas atividades, quem tem a capacidade atual de conduzir essas atividades e quem recebe seus rendimentos. Também foram levados em consideração os direitos potenciais de votos detidos e que sejam exercíveis como as opções de compra sobre ações, instrumentos de dívida convertíveis em ações ou outros instrumentos que deem à Sociedade controladora a possibilidade de aumentar seus direitos de voto.

Existe um acordo conjunto quando dois ou mais participantes empreendem uma atividade econômica sujeita a um controle compartilhado e regulamentado mediante um acordo contratual.

O acordo conjunto é classificado como negócio conjunto quando as partes ostentam direitos sobre os ativos líquidos do acordo, reconhecendo-se sua participação nas contas anuais consolidadas por meio do método da participação.

Quando o acordo conjunto outorga às partes direitos sobre os ativos e tem obrigações por seus passivos, é classificado como operação conjunta, e sua participação é reconhecida nas contas anuais consolidadas utilizando-se o método de integração proporcional.

As demonstrações financeiras das sociedades dependentes, associadas e acordos conjuntos utilizados para a consolidação correspondem ao exercício anual encerrado em 31 de dezembro de 2024 e 2023.

3.2. FUNDOS DE INVESTIMENTO

Os fundos de investimento geridos pelas sociedades do grupo nos quais sua participação é superior a 40% são consolidados por integração global. No entanto, a partir de 20% de participação são analisados os seguintes fatores e circunstâncias que, se confirmados, também implicariam a consolidação destes fundos por integração global:

- Existência de poder e capacidade de utilizá-lo.
- Possíveis direitos de outros investidores para destituir o gerente do fundo.
- Existência de contratos entre a sociedade e sua gestora que estabeleçam restrições sobre a gestão.
- Exposição dos rendimentos variáveis, ao receber uma parte dos rendimentos obtidos pela IIC de seus investimentos.

3.3. CONVERSÃO DE CONTAS ANUAIS DE SOCIEDADES NO EXTERIOR INCLUÍDAS NA CONSOLIDAÇÃO

A moeda funcional e de apresentação do Grupo MAPFRE é o euro, portanto os saldos e operações das sociedades do Grupo cuja moeda funcional é diferente do euro são convertidos a tal moeda utilizando a taxa de câmbio do encerramento para saldos de balanço, e a média ponderada por volume de operações para transações.

As diferenças de câmbio resultantes da aplicação do procedimento anterior, assim como aquelas surgidas da conversão de empréstimos e outros instrumentos em moeda estrangeira de cobertura dos investimentos em negócios estrangeiros, são apresentadas como um componente separado na "Demonstração de receitas e despesas reconhecidas consolidada" e são reunidas no patrimônio na conta "Diferenças de conversão", deduzida a parte dessa diferença que corresponde às Participações não controladoras.

O ágio e os ajustes ao justo valor dos ativos e passivos que surgiram na aquisição das sociedades do Grupo cuja moeda de apresentação é diferente do euro são considerados como ativos e passivos do negócio no exterior, expressando-se na moeda funcional do negócio no exterior e convertendo-se à taxa de câmbio do encerramento.

Economias hiperinflacionárias

As demonstrações financeiras das sociedades domiciliadas em países com alta taxa de inflação ou economias hiperinflacionárias são ajustadas ou expressas pelos efeitos das mudanças nos preços antes de sua conversão a euros. Os ajustes por inflação se efetuam seguindo o estabelecido na norma internacional NIC-UE 29 "Informação financeira em economias hiperinflacionárias".

Nos exercícios 2024 e 2023, foram considerados como países com economia hiperinflacionária Venezuela, Argentina e Turquia.

A política contábil do Grupo para o registro das operações em economias hiperinflacionárias consiste em registrar nas Diferenças de Conversão tanto a revalorização das parcelas não monetárias quanto as diferenças de conversão geradas ao converter em euros as demonstrações financeiras reexpressadas das filiais nesses países.

Os valores reunidos nas Diferenças de Conversão nos dois últimos exercícios derivados de ambos os efeitos são os seguintes:

Conceito	Saldo em 31/12/2022	Variação exercício 2023	Saldo em 31/12/2023	Variação exercício 2024	Saldo em 31/12/2024
Reexpressão por inflação	695,8	73,0	768,8	89,8	858,6
Diferenças de conversão	(1.566,0)	(91,7)	(1.657,7)	(19,7)	(1.677,4)
LÍQUIDO	**(870,2)**	**(18,7)**	**(888,9)**	**70,1**	**(818,8)**

Dados em milhões de euros

A seguir são detalhados outros dados relacionados com a conversão de contas anuais de sociedades que operam em economias hiperinflacionárias:

País	Inflação (%)		Taxa de câmbio (unidades da moeda por euro)		Resultados por reexpressão		Patrimônio líquido atribuído	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Argentina	118	211	1.068	893	(58,4)	(56,2)	98,5	64,4
Venezuela	76	195	205	117	–	(0,2)	4,3	4,7
Turquia	44	65	36	33	(28,3)	(13,9)	105,7	58,7
TOTAL					**(86,7)**	**(70,2)**	**208,5**	**127,8**

Dados em milhões de euros

Em relação com a taxa de câmbio refletida para a Venezuela, uma vez que não existem dados oficiais confiáveis, tanto no final dos exercícios de 2024 como de 2023, foi considerada uma taxa de câmbio baseada na inflação estimada do país com o objetivo de consolidar as demonstrações financeiras.

Os resultados por reexpressão estão reunidos na Demonstração de Resultados Consolidada e representam a perda de poder aquisitivo dos ativos monetários líquidos derivada da inflação.

Ajustes ao saldo inicial

As colunas de ajustes ao saldo inicial que constam nos diferentes quadros do relatório contábil consolidado reúnem as variações que existiram como consequência da aplicação de diferente taxa de câmbio de conversão para o caso de dados de filiais no exterior.

4. GANHOS POR AÇÃO E DIVIDENDOS

4.1. GANHOS POR AÇÃO

Anexa-se a seguir o cálculo dos ganhos básicos por ação, que é coincidente com os ganhos diluídos por ação ao não existir nenhuma ação ordinária potencial:

Conceito	2024	2023
Lucro líquido atribuível aos acionistas da Sociedade Controladora (milhões de euros)	967,5	677,2
Número médio ponderado de ações ordinárias em circulação (milhões)	3.067,4	3.064,2
Ganhos básicos por ação (centavos de euro)	**31,5**	**22,1**

4.2. DIVIDENDOS

O detalhe dos dividendos da Sociedade controladora dos últimos dois exercícios é o seguinte:

Conceito	Dividendo total (em milhões de euros)		Dividendo por ação (em centavos de euro)	
	2024	2023	2024	2023
Dividendo a receber	200,2	184,8	6,50	6,00
Dividendo complementar	292,6	277,1	9,50	9,00
TOTAL	**492,8**	**461,9**	**16,00**	**15,00**

Os dividendos por ação indicados na tabela anterior correspondem ao montante por cada ação em circulação na data de pagamento do dividendo (em 31 de dezembro de 2024 no caso do dividendo complementar deste exercício).

O dividendo total do exercício 2024 foi proposto pelo Conselho de Administração e se encontra aguardando a aprovação da Assembleia Geral Ordinária de Acionistas.

Esta distribuição de dividendos prevista cumpre os requisitos e limitações estabelecidos na legislação legal e nos estatutos sociais; e baseia-se em uma análise exaustiva e ponderada da situação do Grupo, não comprometendo nem a sua futura solvência nem a proteção dos interesses dos tomadores de seguros e segurados, e é feita no contexto das recomendações dos supervisores sobre esta matéria.

Durante o exercício de 2024, a Sociedade controladora distribuiu um dividendo a receber por um valor total de 200.170.962,75 euros, que é representado no patrimônio líquido dentro da seção "Dividendo provisório". Reproduz-se a seguir o estado de liquidez formulado pelo Conselho de Administração para a distribuição:

Conceito	Data do acordo 27/10/2024
Tesouraria disponível na data do acordo	**21,7**
Aumentos em tesouraria previstos em um ano	**1.000,8**
(+) Por operações de cobrança circulantes previstas	534,8
(+) Por operações financeiras	466,0
Diminuições em tesouraria previstas em um ano	**(632,0)**
(-) Por operações de pagamentos circulantes previstas	(108,6)
(-) Por operações financeiras previstas	(523,4)
Tesouraria disponível em um ano	**390,5**

Dados em milhões de euros

5. POLÍTICAS CONTÁBEIS

Indicam-se a seguir as políticas contábeis aplicadas em relação às seguintes parcelas:

5.1. ATIVOS INTANGÍVEIS

ÁGIO

Ágio de fusão

Representa o excesso do custo satisfeito em uma combinação de negócios sobre o valor justo dos ativos e passivos identificáveis na data de fusão.

Diferenças de consolidação

• Ágio de consolidação

Representa o excesso do custo de aquisição sobre o valor justo da participação no líquido patrimonial da entidade dependente na data de aquisição, exceto para as aquisições realizadas antes de 1º de janeiro de 2004, que corresponde ao ágio líquido de amortização registrado conforme a regulamentação espanhola aplicável em tal data. No caso de aquisições de participações da entidade dependente junto a sócios minoritários posteriores à data inicial, a Sociedade controladora reconhece o mencionado excesso como menor valor de reservas.

• Diferença negativa de consolidação

Supondo que o valor dos ativos identificáveis adquiridos menos o dos passivos assumidos seja superior ao custo da aquisição, tal diferença é contabilizada como uma receita na Demonstração de Resultados Consolidada.

Deterioração do ágio

Depois de seu reconhecimento inicial e atribuição a uma unidade geradora de caixa, é avaliada pelo menos anualmente a possível perda de seu valor. Quando o valor recuperável de tal unidade geradora de caixa é inferior ao valor líquido contábil dela, a perda de valor correspondente é reconhecida de forma imediata na Demonstração de Resultados Consolidada.

OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

Ativos intangíveis procedentes de uma aquisição independente

Os ativos intangíveis adquiridos de terceiros em uma transação de mercado são avaliados pelo custo. Se sua vida útil é finita, amortizam-se em função dela, e em caso de vida útil indefinida, realizam-se ao menos anualmente testes de deterioração do valor.

Ativos intangíveis gerados internamente

As despesas de pesquisa são reconhecidas diretamente na Demonstração de Resultados Consolidada do exercício ao qual se sujeitam. Os gastos de desenvolvimento são registrados como ativo quando é possível assegurar razoavelmente sua probabilidade, fiabilidade e futura recuperabilidade, e são avaliados pelos desembolsos efetuados.

As despesas de desenvolvimento ativadas são amortizadas durante o período no qual se espera obter receitas ou rendimentos, independentemente da avaliação que se poderia realizar se ocorresse uma possível deterioração.

Outros ativos intangíveis

São incluídos acordos de concessão de serviços concedidos por diferentes entidades públicas, bem como acordos de distribuição e comercialização assinados pelo Grupo. A vida útil é determinada de acordo com os termos contratuais.

Amortização de ativos intangíveis de vida útil definida

• Despesas de aquisição de carteira

São amortizadas durante a vida das carteiras, em um prazo máximo de 30 anos e em função da sua manutenção.

• Outros ativos intangíveis

São amortizados em função de sua vida útil, seguindo um método linear. A amortização foi registrada na conta de despesas por natureza "Dotações para amortizações". Os aplicativos informáticos são amortizados, principalmente, entre quatro e oito anos.

5.2. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIO

A Sociedade controladora identifica uma combinação de negócio quando em uma transação os ativos adquiridos e os passivos assumidos constituem um negócio. As combinações são contabilizadas mediante a aplicação do método de aquisição.

Na data de aquisição, que corresponde ao momento no qual o controle da entidade ou atividade adquirida é obtido, é reconhecido de forma separada o ágio, os ativos identificáveis adquiridos, os passivos assumidos e qualquer participação sem o controle da adquirida.

O ágio representa o excesso do custo, incluídos pagamentos adiados, sejam certos ou contingentes, sobre o valor líquido na data de aquisição dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos. Em conformidade com o disposto na NIIF-UE 3, o Grupo optou por não aumentar o ágio na parte correspondente a sócios externos.

Inicialmente os ativos identificáveis adquiridos e os passivos assumidos são avaliados pelo seu valor justo na data de aquisição. Os custos relacionados com a aquisição nos quais incorre o adquirente são registrados como gasto do exercício no qual se produzem, exceto, se for o caso, os custos relativos à emissão de dívidas ou ações.

Posteriormente, a entidade adquirente avalia os ativos adquiridos, passivos assumidos e instrumentos de patrimônio emitidos na combinação de negócios segundo as normas de avaliação aplicáveis a esses itens de acordo com sua natureza.

No caso de combinações de negócios realizadas por etapas, na data em que se obtém o controle da participação, a Sociedade controladora avalia novamente suas participações no patrimônio da adquirida, previamente mantidas por seu valor justo na data de aquisição, e qualquer lucro ou perda que surja neste momento é reconhecida na Demonstração de Resultados Consolidada. Dessa forma, se existirem ajustes por mudança de valor pendentes de imputação ao resultado do exercício, eles são transferidos à Demonstração de Resultados Consolidada.

Quando na data de encerramento do exercício não se pode concluir o processo de avaliação necessário para aplicar o método de aquisição, as contas anuais são elaboradas utilizando dados provisórios. Esses valores são ajustados no período necessário para completar a contabilização inicial, não sendo esse período superior a um ano a contar da data de aquisição.

Uma vez completada a contabilização das combinações de negócios, as modificações dos pagamentos contingentes são registradas, para aquelas combinações realizadas a partir de 1º de janeiro de 2010, na Demonstração de Resultados Consolidada, e para as realizadas antes desta data, como variação do custo da combinação de negócios.

5.3. IMOBILIZADO MATERIAL E INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS

O imobilizado material e os investimentos imobiliários são avaliados por seu custo de aquisição menos sua amortização acumulada e, se for o caso, as perdas acumuladas por deterioração do valor recuperável.

São classificados como investimentos imobiliários os ativos imóveis não circulantes, cuja finalidade é obter rendas, mais-valias ou ambas.

Os custos posteriores à sua aquisição são reconhecidos como ativo somente quando é provável que os benefícios econômicos futuros associados a eles sejam revertidos para o Grupo e o custo do elemento possa ser determinado de forma confiável. O restante das despesas por reparação e manutenção é incluído na Demonstração de Resultados Consolidada durante o exercício no qual incorrem.

A amortização desses elementos é calculada de forma linear sobre o valor de custo do ativo reduzido por seu valor residual e pelo valor dos terrenos segundo os seguintes períodos de vida útil:

GRUPO DE ELEMENTOS	ANOS	COEFICIENTE ANUAL
Edifícios e outras construções	50-25	2%-4%
Elementos de transporte	6	16%
Mobiliário	10	10%
Instalações	20-10	5%-10%
Equipamentos para processos de informação	4	25%

O valor residual e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se necessário, na data de encerramento de cada exercício.

Esses ativos são excluídos da contabilidade quando são alienados ou quando não se espera obter benefícios econômicos futuros derivados do uso contínuo deles. Os ganhos ou perdas procedentes da exclusão são incluídos na Demonstração de Resultados Consolidada.

5.4. ARRENDAMENTOS

A Sociedade considera que um contrato constitui ou contém um arrendamento se ele envolve o direito de controlar o uso de um ativo identificado durante um determinado período de tempo em troca de uma contraprestação.

Os arrendamentos nos quais são transferidos ao arrendatário todos os riscos e benefícios inerentes à propriedade do bem alugado são classificados como arrendamentos financeiros.

Os arrendamentos nos quais o arrendador conserva uma parte importante dos riscos e vantagens derivadas da titularidade de um ativo subjacente são classificados como arrendamentos operacionais.

Prazo de arrendamento

O prazo de arrendamento é determinado segundo o período não renovável, levando em conta adicionalmente os períodos cobertos com a opção de prorrogar ou rescindir o arrendamento quando se tem uma certeza razoável que o arrendatário exercerá a opção.

Por outro lado, caso ocorra uma mudança no período não revogável de um arrendamento, seu prazo é revisado.

Reconhecimento e avaliação

Na qualidade de arrendatário, o Grupo reconhece na data do início do arrendamento um ativo por direito de uso e um passivo por arrendamento, conforme os pagamentos estabelecidos em contrato e no prazo estimado de sua duração. A avaliação inicial do ativo se realiza pelo custo, e a do passivo pelo valor atual dos pagamentos futuros, descontadas as taxas de juros incrementais do endividamento pelo arrendamento em questão.

Posteriormente, o ativo por direito de uso será avaliado pelo custo, deduzidas a amortização e as perdas acumuladas por deterioração do valor recuperável, e ajustado, se for o caso, por nova avaliação do passivo. Em caso de revisão dos contratos, o passivo será avaliado novamente, descontando os pagamentos por arrendamentos modificados.

No resultado do período, a despesa por amortização e os juros sobre o passivo são reconhecidos e, se for o caso, os pagamentos variáveis por arrendamento que não foram incluídos na avaliação inicial.

Como arrendador, o Grupo reconhece os ativos que mantém em virtude de arrendamento financeiro por um valor igual ao investimento líquido do arrendamento avaliado utilizando a taxa de juros implícita dele, e são apresentados como uma parcela por receber. Posteriormente, são reconhecidas as receitas financeiras durante o prazo do arrendamento refletindo um rendimento periódico constante sobre o investimento líquido. No caso de arrendamentos operacionais, são reconhecidas as receitas derivadas dos pagamentos por arrendamento de forma linear ou de acordo com outra forma sistemática, se esta for mais representativa.

Isenções

O Grupo aplica, na qualidade de arrendatário, as isenções contempladas para não considerar arrendamentos aqueles contratos a curto prazo (por tipos de ativos subjacentes) e para os quais o ativo subjacente é de escasso valor (contrato por contrato), reconhecendo nesses casos os pagamentos por arrendamento como gastos de forma linear durante o prazo do arrendamento, ou aplicando outra base sistemática, se esta for mais representativa.

5.5. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Os ativos financeiros incluídos como aplicações financeiras são aqueles apresentados tanto como instrumento de patrimônio líquido de outra entidade quanto um direito contratual a receber dinheiro ou outro ativo financeiro, ou a trocar ativos financeiros ou passivos financeiros em condições que sejam potencialmente favoráveis.

Reconhecimento inicial

Em seu reconhecimento inicial em balanço, todas as aplicações financeiras são reconhecidos pelo valor justo da retribuição entregue mais os custos da transação que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição, no caso de aplicações financeiras que não sejam classificadas na "Carteira a valor justo com mudanças em resultados". O valor justo é o preço que seria recebido pela venda de um ativo financeiro por meio de uma transação organizada entre participantes no mercado na data da avaliação.

Classificação

A classificação dos ativos financeiros no reconhecimento inicial depende do modelo de negócio em que são gerenciados e das características de seus fluxos contratuais.

O modelo de negócio não é avaliado instrumento por instrumento, mas por carteiras agregadas baseadas em fatores observáveis como:

- A forma como o desenvolvimento do modelo de negócio e os ativos financeiros mantidos dentro dele são comunicados ao pessoal-chave.
- Os riscos que afetam o modelo de negócio (e os ativos financeiros mantidos dentro dele) e, especialmente, a forma como esses riscos são gerenciados.
- Como os gestores de negócio são retribuídos.
- A frequência esperada, valor e periodicidade dos ativos gerenciados.

Os fluxos contratuais dos ativos financeiros requerem uma análise para determinar se correspondem apenas a pagamentos de principal e juros (SPPI) sobre o montante principal pendente no início da transação.

Para realizar a avaliação SPPI, o Grupo aplica um julgamento profissional e considera fatores relevantes, como a moeda em que está denominado o ativo financeiro e o período para o qual é estabelecida a taxa de juros.

Com base no exposto acima, os ativos financeiros são classificados nas seguintes categorias:

a) Ativos financeiros a custo de amortizado

Inclui os ativos financeiros que cumprem as seguintes condições:

- São gerenciados dentro de um modelo de negócio para manter o instrumento para obter fluxos contratuais; e
- Os termos contratuais do ativo financeiro originam, em datas específicas, fluxos de caixa que são apenas pagamentos de principal e juros (SPPI) sobre o principal pendente.

Após o reconhecimento inicial, são avaliados a custo de amortizado, utilizando o método de taxa de juros efetiva.

b) Ativos financeiros a valor justo com mudanças no Patrimônio

São classificados nesta categoria os ativos financeiros que cumprem as seguintes condições:

- São gerenciados dentro de um modelo de negócio cujo objetivo é alcançado através da cobrança de fluxos de caixa contratuais e da venda dos ativos; e
- Os termos contratuais do ativo financeiro originam, em datas específicas, fluxos de caixa que são apenas pagamentos de principal e juros (SPPI) sobre o principal pendente.

São incluídos, principalmente:

- Títulos de renda fixa que cumprem as condições anteriores.
- Permutas financeiras, considerando-se ativos equivalentes a valores representativos de dívida ou empréstimos, refletindo melhor a realidade econômica do instrumento financeiro.
- Instrumentos de patrimônio líquido correspondentes a entidades que não sejam dependentes, negócios conjuntos ou associadas, designados voluntariamente no início e de forma irrevogável nesta carteira, que não devam ser classificados como mantidos para negociação.

Os ativos designados nesta carteira são avaliados posteriormente por seu valor justo, reconhecendo em outro resultado global as perdas e lucros que surgidos como consequência das mudanças no valor justo.

As receitas por juros e os resultados por câmbio de moeda são reconhecidos diretamente na conta de resultados da mesma maneira que para os ativos financeiros avaliados a custo de amortizado.

Quando o Grupo tem mais de um investimento no mesmo instrumento, eles são dados de baixa a um custo médio. Na baixa contábil do investimento, as perdas e lucros acumulados previamente reconhecidos em outro resultado global são reclassificados para a conta de resultados no caso dos instrumentos de dívida, e para um lote de reservas, no caso de investimentos em instrumentos de patrimônio.

c) Ativos financeiros a valor justo com mudanças nos resultados

Esta categoria corresponde a ativos financeiros cujas características de fluxo de caixa não cumprem o critério SPPI ou não se mantêm para obter fluxos de caixa contratuais e/ou vender.

Incluem principalmente fundos de investimento, bem como instrumentos de dívida designados pela diretoria no reconhecimento inicial, visando reduzir de forma significativa a assimetria contábil surgida do diferente tratamento contábil dos ativos em relação aos passivos associados.

Após seu reconhecimento inicial, são registradas pelo seu valor justo e as mudanças no valor justo são registradas na conta de resultados.

Avaliação

As avaliações a valor justo das aplicações financeiras foram classificadas de acordo com os níveis das variáveis empregadas em sua avaliação:

- Nível 1. Valor de cotação: Preço cotado nos mercados ativos sem ajustes.
- Nível 2. Dados observáveis: Preços cotados em mercados ativos para instrumentos similares aos avaliados ou outras técnicas de avaliação em que todas as variáveis significantes se baseiam em dados observáveis de mercado. A avaliação é feita por meio de um modelo no qual é realizado um desconto de fluxos financeiros futuros, incluindo o valor de reembolso, com base em uma curva de taxas com dois componentes principais:

1. Curva de permutas financeiras swap de cupom zero da moeda com a qual a emissão esteja denominada, e que é considerada como a melhor aproximação à taxa de juros sem risco.
2. Diferencial de risco adicional, que será o diferencial adicionado ou retirado da curva swap cupom zero, que reflete os riscos inerentes à emissão avaliada, tais como: Risco de crédito, liquidez e opcionalidade.

- Nível 3. Outras avaliações: Variáveis específicas conforme o caso. Para isso, é possível diferenciar entre:

- Ativos de renda variável, nos quais, geralmente, é feita a estimativa do valor de realização com base nas características individuais do ativo.
- Ativos de renda fixa com estruturas completas de fluxos futuros (taxas de juros referenciados por variáveis financeiras, com "caps" e/ou "floors") e com uma ou várias amortizações antecipadas, e nas quais o emissor não tem emissões semelhantes no mercado ou emissões não cotadas de um emissor sem emissões semelhantes. Nestes casos, normalmente a avaliação é feita solicitando uma avaliação de referência a um terceiro.

Reclassificação dos ativos financeiros

O Grupo não reclassifica os ativos financeiros de acordo com o resultado do Test SPPI, diferentemente da avaliação do modelo de negócio que, dentro de determinadas circunstâncias excepcionais ou pouco frequentes, pode estar sujeita a mudanças.

Redução ao valor recuperável dos ativos financeiros

É reconhecida uma provisão por perdas de crédito esperadas para todos os instrumentos de dívida que não são classificados por valor justo com mudanças na conta de resultados. As perdas esperadas se baseiam na diferença entre os fluxos de caixa contratuais de acordo com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados na taxa de juros efetiva.

As perdas de crédito esperadas são reconhecidas em três fases de acordo com o aumento do risco de crédito da contraparte desde o reconhecimento inicial:

- Fase 1 - Risco normal: Se não houver um aumento significativo do risco de crédito, a perda de crédito esperada é calculada com base nos eventos de inadimplência que possam ocorrer nos 12 meses seguintes à data de fechamento (perda esperada de 12 meses).
- Fase 2 - Risco problemático: se ocorreu um aumento significativo do risco de crédito, é necessária uma provisão por perda de crédito esperada calculada sobre o resto da vida da exposição, independentemente do momento em que ocorrer o descumprimento (perda esperada por vida).
- Fase 3 - Risco duvidoso: se um instrumento experimenta uma evidência objetiva de redução ao valor recuperável, as perdas de crédito esperadas ao longo da vida do instrumento com probabilidade de redução ao valor recuperável de 100% são reconhecidas.

Com caráter geral, considera-se que um ativo financeiro está em situação de incumprimento (crédito deteriorado) quando há um atraso dos pagamentos contratuais de mais de 90 dias. Em determinados casos, também é considerado que um instrumento está em situação de descumprimento quando a informação interna ou externa indicar que é pouco provável que as quantias contratuais sejam recebidas.

Um ativo financeiro é classificado como irrecuperável quando não há uma expectativa razoável de recuperação dos fluxos de caixa contratuais.

As perdas de crédito esperadas são calculadas com base em cenários para medir o déficit de caixa esperado, descontado a uma taxa de juros efetiva adequada. O déficit de caixa corresponde à diferença entre os fluxos de caixa que são devidos contratualmente e aos fluxos de dinheiro que a entidade espera receber.

As perdas de crédito esperadas dos "Ativos financeiros avaliados a valor justo com mudanças em outro resultado global" não diminuem seu valor contábil no balanço da situação, que permanece em seu valor justo. Neste caso, é reconhecido em outro resultado global um montante igual à provisão que aconteceria se os ativos fossem avaliados a custo de amortizado, por conta aos resultados correspondentes. O lucro acumulado reconhecido em outro resultado global é transferido para o resultado ao cancelar o ativo.

Nos modelos para cálculo das perdas de crédito esperadas, são levados em consideração diferentes indicadores de desempenho futuro, como o crescimento do PIB, tipos base do Banco Central, inflação, etc.

Cálculo da perda esperada

Os dados utilizados para o cálculo da perda esperada dos ativos financeiros são:

• O montante da exposição na data de apresentação, juntamente com a fase em que é reconhecido (stage).

• Probabilidade de descumprimento (default) e uma taxa de recuperação para cada exposição com base em uma metodologia que é proporcional e adequada para a materialidade da perda esperada.

Como norma geral, a perda esperada é obtida a partir de um módulo de cálculo de um prestador externo habilitado para tal fim, que incorpora todos os requisitos estabelecidos na norma. O módulo de cálculo emprega como dados de entrada, entre outros, os identificadores do instrumento (ISIN, SEDOL, CUSIP, FIGI. etc.), data de compra ou de geração do instrumento, data de reporting e o nominal do instrumento.

A metodologia de cálculo é a seguinte:

* Perda esperada nos doze meses posteriores: assume-se que os possíveis descumprimentos (default) estão distribuídos identicamente ao longo do ano. A exposição na data de reporting, calculada como o valor presente dos fluxos de caixa futuros do instrumento no ponto médio do primeiro ano e descontados a essa data, é multiplicada pela probabilidade de descumprimento a doze meses e a estimativa da porcentagem de perda esperada do ativo a doze meses, para finalmente obter a perda de crédito esperada nos próximos 12 meses.

* Perda esperada durante a vida útil do ativo: Para cada ano, o valor presente dos fluxos de caixa é obtido, calculados no ponto médio do ano, descontando até a data de reporting. Essa exposição descontada é multiplicada pela probabilidade de descumprimento e pela correspondente estimativa da porcentagem de perda esperada do ativo para cada período até o vencimento.

Reversão de não cobrança e redução ao valor recuperável

Se em períodos posteriores o montante da perda por redução ao valor recuperável diminuir e a diminuição estiver objetivamente relacionada com um evento posterior ao reconhecimento da redução ao valor recuperável (como a melhoria na qualificação de crédito do devedor), a perda por redução ao valor recuperável reconhecida previamente é alvo de reversão mediante o ajuste na conta de provisão que foi utilizada, com o limite do montante dela. O montante da reversão é reconhecido no resultado do exercício.

5.6. DETERIORAÇÃO DE OUTROS ATIVOS

No fechamento de cada exercício, o Grupo avalia se existem indícios de que os elementos do ativo possam ter sofrido uma perda de valor. Se esses indícios existirem, é feita a estimativa do valor recuperável do ativo.

No caso dos ativos que não se encontram em condições de uso e dos ativos intangíveis com vida útil indefinida, a estimativa do valor recuperável é realizada independentemente da existência ou não de indícios de deterioração do valor recuperável.

Se o valor contabilizado excede o valor recuperável, reconhece-se uma perda por esse excesso, reduzindo o valor nos livros do ativo até seu valor recuperável.

Em caso de aumento produzido no valor recuperável de um ativo diferente do ágio, a perda por deterioração do valor recuperável reconhecida previamente será revertida, aumentando o valor contabilizado do ativo até chegar ao seu valor recuperável. Esse incremento nunca excede o valor contabilizado líquido de amortização que teria sido registrado se não tivesse sido reconhecida a perda por deterioração do valor recuperável em anos anteriores. A revisão é reconhecida na Demonstração de Resultados Consolidada, a menos que o ativo tenha sido reavaliado anteriormente contra "Ajustes por mudanças de valor", em cujo caso a revisão é tratada como um aumento da reavaliação. Depois dessa revisão, o gasto de amortização se ajusta nos períodos seguintes.

5.7. INVENTÁRIOS

Os inventários, que incluem principalmente terrenos, avaliam-se pelo menor valor entre seu custo de aquisição e seu valor líquido de realização.

5.8. CRÉDITOS

A avaliação desses ativos é feita, com caráter geral, pelo custo amortizado calculado conforme o método da taxa de juro efetiva, deduzindo-se, se for o caso, as provisões por perdas devidas a deteriorações evidentes do valor.

Quando se trata de créditos com vencimento superior a um ano sem que as partes tenham pactuado expressamente o juro aplicável, os créditos descontam-se tomando como juro financeiro implícito o vigente no mercado para títulos de Dívida Pública de vencimento igual ou similar aos vencimentos dos créditos, sem deixar de considerar o prêmio de risco correspondente.

Quando existe evidência objetiva de que se incorreu em uma perda por deterioração do valor recuperável, constitui-se a correspondente provisão pelo valor que se estima que não será recuperável. Esse valor equivale à diferença entre o valor contabilizado e o valor atual dos fluxos de caixa futuros, descontados à taxa de juro efetiva original do ativo financeiro, e a perda é reconhecida na Demonstração de Resultados Consolidada do exercício.

Os ativos contingentes não são objeto de reconhecimento nos estados financeiros. Não obstante, quando a realização da receita for praticamente certa, o ativo correspondente não é considerado contingente e, portanto, se procederá ao seu reconhecimento.

5.9. TESOURARIA

A tesouraria é composta pelo numerário (caixa e depósitos bancários à vista) e pelos equivalentes de numerário que correspondem àqueles investimentos a curto prazo (máximo três meses) de alta liquidez que são facilmente convertíveis em determinados valores de caixa e estão sujeitos a um risco pouco significativo de mudanças de valor.

5.10. AJUSTES POR PERIODIZAÇÃO

Nesta epígrafe do ativo estão incluídas, entre outros, as comissões e outras despesas de aquisição correspondentes aos contratos ainda não emitidos que são atribuíveis ao período compreendido entre a data de encerramento e o término da cobertura dos contratos, correspondendo os gastos imputáveis a resultados aos realmente suportados no período, com o limite estabelecido nas bases técnicas.

De forma paralela, nessa seção do passivo são incluídos os valores das comissões e outras despesas de aquisição do resseguro cedido que deva ser atribuído ao exercício ou exercícios seguintes, de acordo com o período de cobertura das apólices cedidas.

5.11. ATIVOS NÃO CIRCULANTES MANTIDOS PARA SUA VENDA E PASSIVOS ASSOCIADOS

Avaliam-se, em seu caso, pelo menor valor entre seu valor contabilizado e seu valor justo diminuído pelos custos de venda, entendendo como tais aqueles gastos marginais diretamente atribuíveis à alienação, excluindo se for o caso, as despesas financeiras e o gasto por imposto sobre lucros.

Os ativos não circulantes classificados como mantidos para a venda não são amortizados e as perdas pela deterioração do valor recuperável contabilizado são reconhecidas na Demonstração de Resultados Consolidada. Da mesma forma, quando se produz uma recuperação do valor, esse é reconhecido na Demonstração de Resultados Consolidada até um valor igual ao das perdas por deterioração anteriormente reconhecidas.

5.12. AÇÕES PRÓPRIAS

As ações próprias são avaliadas pelo seu custo de aquisição e registradas no patrimônio líquido. As despesas derivadas da compra são registradas em relação ao patrimônio líquido como reservas menores.

Todas as transações realizadas com instrumentos próprios do patrimônio são registradas no patrimônio líquido como uma variação dos fundos próprios.

5.13. PASSIVOS FINANCEIROS E SUBORDINADOS

Os passivos financeiros são os instrumentos financeiros que envolvem uma obrigação contratual de entregar dinheiro ou outro ativo financeiro de outra entidade, ou de trocar instrumentos financeiros com outra entidade em condições que sejam potencialmente desfavoráveis, ou um contrato que seja ou possa ser liquidado utilizando os instrumentos de patrimônio próprio da entidade.

Dívida subordinada e dívida bancária

No momento de seu reconhecimento inicial são registrados por seu valor justo, que é o total líquido recebido, do qual são deduzidos os custos de transação diretamente atribuíveis à emissão do passivo financeiro, como comissões, despesas de formalização, impostos, taxas, etc. Posteriormente são avaliados com custo de amortizado, cujo cálculo é feito aplicando a taxa de juros efetiva do passivo financeiro.

Outros passivos financeiros

São incluídas, principalmente, obrigações derivadas de contratos de locação, avaliados a custo de amortizado, participações não dominantes correspondentes aos fundos de investimento consolidáveis e passivos por contratos de investimento que, no momento de seu reconhecimento inicial, são avaliados pelo montante bruto recebido, atribuindo diretamente a resultados os custos da transação. Posteriormente são avaliados ao valor justo, atribuindo as mudanças à conta de resultados.

5.14. OPERAÇÕES DE SEGUROS

Um Contrato de Seguro é aquele em que uma das partes (seguradora) assume um risco significativo de seguro de outra parte (tomador da apólice), comprometendo-se a compensar o tomador ou o beneficiário da apólice caso um determinado evento futuro incerto (evento segurado) o afete de forma adversa.

Geralmente, o Risco de Seguro será significativo na maioria dos produtos de Seguros Gerais (Não Vida).

Para os produtos de Seguros de Vida, o Risco de Seguro será considerado significativo, e os contratos serão classificados como Contratos de Seguro se houver um cenário em que a cobertura de risco segurado ultrapasse o valor de resgate ou o valor de vencimento do contrato em 5% ou mais, em um ou mais momentos ao longo da vigência da apólice.

As receitas de atividades ordinárias do seguro incluem os montantes relacionados com as mudanças no passivo pela cobertura restante (LRC) e a atribuição da parte do prêmio que se relaciona com a recuperação dos fluxos de dinheiro pela aquisição do seguro.

Por outro lado, as despesas do serviço de seguros incluem os sinistros e outras despesas do serviço de seguros incorridos, a amortização dos fluxos de dinheiro pela aquisição dos seguros, as mudanças que se relacionam com serviços passados, isto é, mudanças nos fluxos de dinheiro relacionados com o passivo por sinistros incorridos (LIC); e as perdas em grupos de contratos e reversões destas perdas.

O componente de perda corresponde às perdas atribuíveis a cada grupo de contratos, tanto aqueles com perdas no reconhecimento inicial como os que passam a ter perdas em um momento posterior.

As receitas ordinárias por seguros e as despesas do serviço do seguro excluem qualquer componente de investimento, entendendo como tal os montantes que um contrato de seguro requer que se reembolsem ao tomador de uma apólice de seguro mesmo se não ocorrer um evento segurado.

As receitas provenientes de contratos de resseguro cedido incluem os montantes recuperados de resseguradoras. Por outro lado, os gastos de resseguro cedido consistem nos montantes liberados do passivo pela cobertura restante cedido a resseguradoras.

A) CLASSIFICAÇÃO

A.1) Nível de agregação

As carteiras de contratos de seguro e resseguro identificadas abrangem contratos sujeitos a riscos similares e que são gerenciados conjuntamente, e são classificadas da seguinte forma:

a. Contratos que geram perdas no reconhecimento inicial, se houver;

b. Demais contratos.

Como método padrão, estabelece-se que a avaliação da rentabilidade/onerosidade será realizada, por cada entidade do Grupo MAPFRE, no nível do produto comercial.

Por nível de produto, entende-se o conjunto de contratos que apresentam características similares, ou seja, cujos riscos cobertos possuem semelhanças ou analogias, tanto nos processos de precificação quanto nas rentabilidades associadas.

No início, assim como ao longo do período de cobertura dos contratos, avalia-se se existem fatos e circunstâncias que indiquem que os ditos contratos geram perdas. Considera-se que um grupo de contratos gera perdas na medida em que os fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento superem o montante em livros. Nestes casos, uma perda no resultado do exercício é reconhecida e o passivo pela cobertura restante é incrementado.

Um grupo de contratos que não é declarado oneroso no reconhecimento inicial pode tornar-se oneroso em uma medição posterior, uma vez que a margem de serviço contratual (CSM) não apenas é acumulada e amortizada durante o período de cobertura, mas também é ajustada por mudanças nos fluxos de caixa futuros relacionados aos serviços futuros. Se uma mudança desfavorável nos fluxos de caixa futuros exceder o valor contábil restante do CSM, o grupo de contratos torna-se oneroso, e o valor excedente será imediatamente reconhecido na demonstração de resultados.

Após a análise dos diferentes tipos de contratos pelo Grupo MAPFRE, determinou-se que não há contratos que possam ser classificados na categoria "sem possibilidade significativa de se tornarem onerosos". Por isso, os contratos deverão estar localizados em dois grupos: contratos onerosos e demais contratos, incluindo este último grupo os contratos não onerosos no momento inicial que têm a possibilidade significativa de se tornar onerosos.

Adicionalmente, os contratos de seguro e resseguro são divididos por ano de emissão, e não são incluídos no mesmo grupo contratos emitidos com mais de um ano de diferença.

No entanto, a MAPFRE acolheu à isenção opcional para não aplicar o requisito de agrupamento por coortes anuais em determinados produtos de seguros que comercializa na Espanha e em Malta. Entre eles, aqueles produtos a que, para os efeitos de solvência, se aplica o ajuste por casamento, assim como os grupos de contratos de seguro com características de participação direta avaliados de acordo com o método da comissão variável (doravante, VFA).

A.2) Componentes do contrato de seguro avaliados de acordo com outras normas: Separação de componentes

Um componente de investimento é definido como a quantidade que, com base em um contrato, a entidade deve pagar ao segurado em todas as circunstâncias, independentemente de o evento segurado ocorrer ou não. Os componentes de investimento podem ser separáveis ou não separáveis.

Não existem componentes de prestação de serviços nem componentes de investimento separáveis que sejam significativos para o Grupo.

Foram identificados componentes de investimento não separáveis significativos, destacando os associados às prestações por vencimentos e os resgates nos seguros de vida e as prestações de sinistros de produtos Unit Linked, reconhecendo e avaliando-se conforme a NIIF F-UE 17.

A MAPFRE considera que todos os fluxos de pagamento ou cobrança relacionados com os contratos de seguro são passivos conforme o estabelecido na NIIF-UE 17. Por essa razão, os prêmios de seguro a receber de um intermediário são considerados nos fluxos de caixa futuros, dentro dos limites dos contratos, sendo incluídos na mensuração do grupo de contratos correspondente.

B) RECONHECIMENTO E AVALIAÇÃO

Os grupos de contratos de seguro e resseguro emitidos são reconhecidos quando ocorre o primeiro dos seguintes fatos:

a. O começo do período de cobertura do grupo de contratos;

b. A data de vencimento do primeiro pagamento de um tomador da apólice de seguro no grupo; e

c. Para um grupo de contratos que geram perdas, quando o grupo gerar tais perdas.

No caso dos grupos de contratos de resseguro cedido que proporcionam uma cobertura proporcional, eles são reconhecidos no início do período de cobertura do grupo de contratos de resseguro cedido ou no reconhecimento inicial de qualquer contrato subjacente (o que for posterior); e em todos os outros casos desde o início do período de cobertura do grupo de contratos de resseguro cedido.

B.1) Grupos de contratos onerosos no reconhecimento inicial

Alguns contratos são emitidos antes que o período de cobertura comece e o primeiro recibo esteja vencido. Portanto, antes do início do período de cobertura e da data de vencimento do primeiro pagamento é determinado se algum destes contratos emitidos é oneroso, ou seja, se os fluxos de dinheiro de cumprimento atribuídos ao contrato representam em total uma saída líquida. Para isso, são analisados os fatos e as circunstâncias, levando em consideração:

- Informações do preço.
- Resultados de contratos semelhantes já reconhecidos.
- Fatores externos como, por exemplo, uma mudança na experiência do mercado ou nas regulamentações.

B.2) Limites do contrato

Na hora de avaliar os grupos de contratos de seguro e resseguro, são incluídos todos os fluxos de dinheiro futuros que se encontrem dentro dos limites de cada contrato pertencente ao grupo.

Os fluxos de caixa futuros incluem a melhor estimativa das obrigações e direitos substanciais existentes durante o período sobre o qual se informa, seja porque a MAPFRE pode exigir que o segurado pague os prêmios, seja porque a MAPFRE tem uma obrigação substancial de fornecer serviços ao segurado.

Os fluxos de caixa atribuíveis ao grupo de contratos de seguro incluem, em geral, os prêmios dos segurados, os pagamentos de sinistros, os custos e despesas atribuíveis aos seguros e os componentes de investimento não separáveis. Pelo contrário, não são incluídos no limite dos contratos: os rendimentos dos investimentos, tal como são reconhecidos, medidos e apresentados separadamente de acordo com outras NIIF aplicáveis, os custos das atividades de investimento realizadas em benefício dos acionistas e os pagamentos ou cobranças que surgirem.

Para determinar até onde se estendem os limites do contrato, a entidade considera os seguintes aspectos:

a) A capacidade prática de reavaliar os riscos do tomador da apólice de seguro e, consequentemente, estabelecer um preço ou nível de lucro que reflita completamente esses riscos; ou

b) A capacidade prática de reavaliar os riscos da carteira de contratos de seguro, que inclui o contrato em questão, e, assim, definir um preço ou nível de lucro que reflete o risco dessa carteira. No estabelecimento deste novo preço não são considerados os riscos que se relacionam com períodos posteriores à data da nova avaliação.

B.3) Fluxos de caixa

Os fluxos de caixa futuros representam os passivos futuros que a empresa de seguros contabiliza para cobrir seus compromissos com relação ao negócio de seguros.

Os fluxos de caixa são calculados utilizando as ferramentas atuariais pertinentes com metodologia similar à definida em Solvência II, mas realizando os agrupamentos necessários por NIIF-UE 17.

Com relação ao negócio de Não Vida, os fluxos de caixa futuros relacionados ao passivo por sinistros incorridos (LIC) são calculados distinguindo entre os diferentes componentes incluídos no cálculo (ou seja, utilizando fluxos para os diferentes componentes relacionados com a avaliação individualizada de sinistros caso a caso, sinistros ocorridos, mas não comunicados (doravante IBNR), custos de liquidação interna e externa, etc.) e agrupando posteriormente as informações no nível requerido.

Com relação aos fluxos de caixa futuros relacionados ao passivo por cobertura restante (LRC) medidos utilizando o Modelo Geral (BBA), o cálculo é baseado na definição de fluxos de caixa futuros sob Solvência II, sem ajustes significativos com relação ao alcance dos fluxos de caixa futuros a serem considerados pela NIIF-UE 17.

O cálculo do passivo por cobertura restante, medido utilizando o Método de Alocação de Prêmios (PAA), não requer projeções futuras e baseia-se no método simplificado previsto pela norma.

Para estimar os fluxos de caixa futuros esperados dentro do escopo de cada grupo de contratos, o Grupo aplica os seguintes critérios baseados em metodologias atuariais consideradas adequadas, aplicáveis e pertinentes para o cálculo dos principais fluxos de caixa dos produtos sob NIIF-UE 17 considerados pelo Grupo MAPFRE:

Para os passivos por cobertura restante de seguros de Vida e de Funeral avaliados sob BBA e VFA:

- Cálculo apólice por apólice do valor presente esperado dos compromissos assumidos com base em informações estatísticas realistas e existentes sobre mortalidade, longevidade, incapacidade, etc.
- Cálculos estocásticos, quando aplicável, para reconhecer o valor temporal das opções e garantias quando pertinente.

Para os passivos por prestações incorridas, principalmente de seguros de Não Vida, e com base na disponibilidade de dados e séries temporais de sinistros:

- Combinações de métodos determinísticos geralmente aceitos para o desenvolvimento da sinistralidade final a partir da seleção de fatores para o desenvolvimento de frequências e custos médios.
- Métodos estocásticos para a determinação da sinistralidade assumindo uma função de distribuição de probabilidade.

As principais hipóteses utilizadas no cálculo dos fluxos de caixa são de dois tipos:

Hipóteses econômicas, que são comparadas com indicadores financeiros e macroeconômicos disponíveis e consistem principalmente em:

- Estrutura de taxas de juros por moeda na qual as obrigações são denominadas.
- Taxas de câmbio atualizadas.
- Evolução dos mercados e variáveis financeiras.

Hipóteses não econômicas, que são obtidas principalmente a partir dos dados geralmente disponíveis da própria experiência histórica das entidades do Grupo MAPFRE ou de fontes externas do setor ou do mercado:

- Gastos realistas de manutenção, aquisição, etc., que serão incorridos ao longo do período de vigência dos contratos.
- Cancelamentos de carteira e resgates.
- Mortalidade e longevidade.

• Invalidez e outros riscos.

Além disso, vale destacar que as ações da administração e o comportamento dos tomadores das apólices podem ser refletidos no cálculo, dependendo dos planos e futuras decisões de gestão aprovadas pelas Entidades do Grupo.

Para cada hipótese e fator operacional selecionado e considerado material, identifica-se o conjunto de dados mais apropriado, completo e preciso (interno, externo ou uma combinação de ambos), que será utilizado como base objetiva, estável e sólida para definir os pressupostos da melhor estimativa. Para cada um dos fatores selecionados, identifica-se o método mais confiável, objetivo, apropriado e estável para derivar os pressupostos da melhor estimativa, utilizando adequadamente as informações disponíveis e, possivelmente, considerando o impacto de valores atípicos e as possíveis tendências futuras. Por fim, verifica-se a validade e supervisiona-se de forma ativa e periódica a adequação dos métodos utilizados para derivar as hipóteses da melhor estimativa.

O Grupo MAPFRE, como regra geral, não possui discricionariedade nos fluxos de caixa para os produtos avaliados pelo método BBA, ou seja, produtos sem participação direta.

B.4) Métodos de avaliação de contratos de seguro

O Grupo avalia os contratos de seguro principalmente da seguinte forma:

Contratos de Seguro	Método
Ramos de Não Vida e Vida com duração inferior a um ano (*)	PAA
Ramo de Decessos	BBA
Ramo de Vida com duração superior a um ano	BBA
Contratos com componente de participação direta (ex: Unit Linked, alguns produtos de Vida com Participação em lucros)	VFA

(*) Os contratos com duração superior a um ano, mas que não se espera que se produza uma avaliação significativamente diferente da do BBA, também serão avaliados pelo método PAA.

I. Método geral de avaliação por blocos, Building Block Approach (BBA)

O montante reconhecido no balanço por cada grupo de contratos de seguro avaliado pelo método geral (BBA) é composto por:

- O passivo por cobertura restante (LRC) inclui os fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento dos serviços futuros atribuídos, o ajuste do risco não financeiro e a margem de serviço contratual (CSM).
- O passivo por sinistros incorridos (LIC) compreende os fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento relativos a sinistros incorridos que não foram pagos. Estes fluxos ajustam-se pelo valor temporário do dinheiro e o efeito do risco financeiro. Incorpora-se também a este passivo por sinistros incorridos o ajuste por risco não financeiro. Também se incluem aqueles sinistros incorridos que não foram comunicados.

Sob este método, os grupos de contratos de seguro são avaliados em seu reconhecimento inicial pelo total de:

a. Fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento, que compreendem:

(i) As estimativas dos fluxos de dinheiro futuros procedentes do cumprimento do contrato;

(ii) Um ajuste para refletir o valor temporário do dinheiro e os riscos financeiros relacionados com os fluxos de dinheiro futuros, na medida em que os riscos financeiros não tenham sido incluídos nas estimativas dos fluxos de dinheiro futuros; e

(iii) Um ajuste do risco para risco não financeiro.

b. A margem do serviço contratual (CSM).

A CSM é um componente do passivo, ou em seu caso ativo, para o grupo de contratos de seguro ou resseguro, que representa o lucro não proporcionado que se reconhecerá à medida que preste serviços no futuro. A parte proporcional desta CSM é reconhecida na conta de resultados como um rendimento do serviço do Seguro em cada período para refletir os serviços prestados.

A CSM é, ao final de cada exercício, o montante em livros determinado no começo do exercício, ajustado pelo:

• Efeito dos novos contratos acrescentados;

• Os juros acreditados à CSM calculados segundo as taxas de desconto determinadas na data do reconhecimento inicial;

• As mudanças nos fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento na medida em que a mudança se relacione com o serviço futuro, a menos que a mudança proceda de uma mudança nos fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento atribuídos a um grupo de contratos de seguro subjacentes que não ajusta a CSM.

• O efeito das diferenças de câmbio sobre a CSM; e

• O montante reconhecido no resultado do período devido a serviços prestados nesse período.

O critério para a liberação da CSM depende do tipo de produto e baseia-se, principalmente, no valor segurado para produtos de morte e vida risco, e em prestações seguradas para negócios de rendas ou contratos de vida economia, considerando-se que o método reflete a transferência de serviços de seguros proporcionados em cada período.

II. Método de comissão variável (VFA)

Os requisitos estabelecidos para considerar os contratos de seguro com participação direta são os seguintes:

(a) Os termos contratuais especificam que o titular da apólice de seguro participa em uma parte de um conjunto claramente identificado de elementos subjacentes;

(b) A entidade espera pagar ao titular da apólice de seguro um montante equivalente a uma participação substancial dos retornos a valor justo sobre os elementos subjacentes; e

(c) A entidade espera que uma parte substancial de qualquer alteração nos montantes a pagar ao titular da apólice de seguro varie conforme a mudança no valor justo dos elementos subjacentes.

Na identificação dos produtos com participação direta, o Grupo MAPFRE analisa, no início do contrato, o cumprimento dos critérios acima, considerando:

- Todas as condições do contrato, tanto explícitas quanto implícitas, sendo as condições implícitas aquelas impostas por disposições legais ou regulatórias.
- Dado que a norma não especifica, o Grupo considera que percentuais de participação nos ativos subjacentes a valor justo superiores a 80% representam uma "parte ou participação substancial" dos retornos que serão pagos ao tomador e, portanto, que:
  - os tomadores dessas apólices participam, no mínimo, de 80% dos rendimentos gerados pelas carteiras de investimentos associadas aos seus produtos; e
  - os pagamentos aos tomadores das apólices estão vinculados e participam das variações no valor justo dos ativos subjacentes, no percentual estabelecido em cada contrato, sendo este, no mínimo, de 80%.

Como consequência, o Grupo MAPFRE avalia pelo método VFA os produtos Unit Linked, os produtos "with-profit", comercializados em Malta e os produtos com participação tradicional em lucros comercializados na Espanha. Os demais produtos de participação em lucros em outros países diferentes dos anteriores, devido que não cumprem algum dos critérios estabelecidos para ser considerado de participação direta, são avaliados no BBA.

Com este método de avaliação, as mudanças na obrigação de pagar ao tomador da apólice de seguro um montante igual ao valor justo dos elementos subjacentes não se relacionam com o serviço futuro e não ajustam a CSM. Pelo contrário, as mudanças na participação do Grupo no valor justo dos elementos subjacentes caso se relacionem com o serviço futuro e, portanto, ajustam a CSM.

Margem do Serviço Contratual (CSM)

Conforme mencionado, o CSM é um componente significativo do passivo daqueles contratos avaliados pelos métodos BBA e VFA, representando o lucro esperado desses contratos, que é liberado para a demonstração de resultados à medida que o serviço de seguro é prestado, com base nas unidades de cobertura.

Os períodos de cobertura são determinados a partir do momento em que o contrato de seguro entra em vigor até o final do período em que a entidade está obrigada a proporcionar cobertura. Este período pode variar dependendo do tipo de contrato e das condições específicas nele estabelecidas.

Para determinar as unidades de cobertura para serviços relacionados com o investimento ou a rentabilidade do investimento, deve-se considerar os fluxos de caixa futuros esperados e como estes são distribuídos ao longo do tempo. Estes serviços são ponderados em função do seu impacto nos fluxos de caixa.

O julgamento significativo aplicado na determinação das unidades de cobertura envolve avaliar diversos fatores, tais como a natureza do contrato, os riscos associados e as expectativas de rentabilidade. Por isso, o critério para a liberação do CSM depende do tipo de produto.

III. IMétodo de atribuição do prêmio (PAA)

Utiliza-se o método de alocação de prêmio (PAA) sem ajuste para refletir o valor temporal do dinheiro nem o efeito do risco financeiro na avaliação do passivo pela cobertura restante (LFRC) daqueles grupos de contratos em que o período de cobertura de cada contrato seja de um ano ou menos, ou naqueles contratos com duração superior a um ano nos quais a entidade razoavelmente espera que essa simplificação não resulte em uma avaliação significativamente diferente daquela obtida aplicando o método geral (BBA). O passivo por sinistros incorridos (LFIC) é calculado incluindo todos os fluxos de dinheiro futuros procedentes do cumprimento relativos a sinistros incorridos que não foram pagos, utilizando as taxas de desconto e o ajuste de risco por risco não financeiro.

No reconhecimento inicial, o ativo/passivo por cobertura restante está formado por:

• Os prêmios recebidos no reconhecimento inicial;

• Menos os fluxos de dinheiro pela aquisição do seguro nessa data.

• Mais ou menos qualquer montante que surja da baixa em contas nessa data do ativo ou passivo reconhecido pelos fluxos de dinheiro pela aquisição do seguro ou com o grupo de contratos de acordo com as disposições da regulamentação.

O Grupo optou por não reconhecer os fluxos de dinheiro pela aquisição do seguro como gastos quando incorre nos mesmos, tendo se incluído na avaliação do passivo por cobertura restante.

No início, assim como ao longo do período de cobertura dos contratos, avalia-se se existem fatos e circunstâncias que indiquem que os ditos contratos geram perdas. Considera-se que um grupo de contratos gera perdas na medida em que os fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento superem o montante em livros. Nestes casos, uma perda no resultado do exercício é reconhecida e o passivo pela cobertura restante é incrementado.

B.5) Métodos de avaliação de contratos de resseguro cedido e retrocedido

Na hora de avaliar os grupos de contratos de resseguro cedido e retrocedido, foi utilizado o método PAA de um modo geral.

C) AJUSTE DE RISCO NÃO FINANCEIRO

A medição do ajuste de risco não financeiro reflete a compensação que exigida pela MAPFRE por suportar a incerteza em relação ao montante e momento de pagamento dos fluxos de caixa futuros, que surgem de riscos não financeiros derivados do cumprimento das obrigações dos contratos de seguros. Para sua determinação, são considerados os riscos de assinatura, bem como outros riscos não financeiros, como despesas e perdas de carteira.

O ajuste de risco não financeiro é estimado mediante metodologias baseadas no nível de confiança, empregando métricas de valor em risco (Value at Risk) sobre a distribuição de probabilidade do valor atual dos fluxos de caixa futuros, alinhadas com os requerimentos de capital de solvência II, e calibradas ao nível de confiança objetivo em função da seguinte tipologia de negócio:

- Negócios de Não Vida: entre o percentil 62,5-67,5.
- Negócios de Vida: entre o percentil 82,5-87,5.
- Negócios de Resseguro: entre o percentil 85-90.

Um aumento de um ponto percentual no percentil resulta em uma variação deste ajuste de 5%.

O ajuste de risco não financeiro incorpora os benefícios por diversificação geográfica e tipo de negócio de cada entidade individual, mas exclui a diversificação que possa surgir entre as diferentes entidades.

Esse benefício se traduz em uma redução do ajuste de risco não financeiro, e seu cálculo é consistente com aquele realizado sob o Solvência II, uma vez que os parâmetros utilizados que medem a relação de dependência entre riscos não financeiros são os mesmos prescritos para o cálculo dos requerimentos de capital do Solvência II.

D) TAXAS DE DESCONTO

As taxas de desconto são determinadas utilizando uma abordagem ascendente, segundo a qual se considera a curva livre de risco de cada moeda da obrigação, à qual é adicionado um spread adicional obtido como diferencial entre a rentabilidade a mercado dos ativos contidos na carteira de ativos relacionada e a curva livre de risco.

A curva livre de risco é obtida seguindo a metodologia da EIOPA, segundo a qual a taxa de juros livre de risco deriva-se das taxas às quais duas partes estão dispostas a trocar obrigações de juros fixos e variáveis, ou seja, das taxas de swap disponíveis no mercado. Na ausência de mercados de swaps financeiros ou quando a informação dessas transações não é suficientemente confiável, a taxa de juros livre de risco baseia-se nas taxas de juros dos títulos públicos do país.

Para a determinação do spread de crédito, são consideradas as seguintes carteiras de ativos:

- As carteiras reais de ativos designadas tanto para a cobertura dos fluxos de obrigações aos quais se aplica o ajuste por casamento estabelecido na diretiva de Solvência II, quanto para a cobertura das obrigações dos produtos VFA com opção OCI.
- Para os demais produtos, uma carteira replicante baseada nas carteiras reais, composta por ativos cotados de renda fixa com fluxos previsíveis em tempo e valor, considerados líquidos e denominados na mesma moeda da obrigação.

Os efeitos do risco de crédito ou perdas creditícias, que não afetam os contratos de seguros, são eliminados desse spread aplicando-se a abordagem do Fundamental Spread de Solvência II da EIOPA.

A curva livre de risco é estabelecida por moeda, enquanto o spread é determinado por entidade e negócio utilizando uma abordagem que reflete as características dos ativos relacionados levando em consideração a união dos fluxos de ativos e passivos.

Para a moeda euro e dólar, a curva livre de risco se baseia no tipo swap e inclui um último ponto líquido (LLP) de 20 e 30 anos, respectivamente, e um tipo de longo prazo (Ultimate forward rate UFR). Em 31 de dezembro de 2024, a UFR era de 3,30%, enquanto no ano anterior havia sido de 3,45%.
Para a moeda peso mexicano, a curva livre de risco se baseia em tipos swap e inclui um último ponto líquido (LLP) de 10 anos e um tipo de longo prazo (Ultimate forward rate UFR). Em 31 de dezembro de 2024, a UFR era de 4,30%, enquanto em 31 de dezembro de 2023 havia sido de 4,45%.

Para as demais moedas mais significativas, as curvas são derivadas de emissões de dívida soberana e outras na moeda de estudo. A obtenção de curvas cupom zero ("zero yield") a partir das emissões consideradas é realizada através da metodologia "bootstrapping", modelo que constrói cada ponto temporário da curva sobre os níveis de cotação dos próprios títulos, utilizando metodologias e técnicas recursivas para a interpolação dos diferentes prazos da curva.

Todas as curvas livres de risco têm implícito um ajuste por risco de crédito, a fim de eliminar o risco de crédito implícito nas cotações dos Swaps e curvas cupom zero utilizadas nos inputs. Esse ajuste implícito nas curvas livres de risco utilizadas como base, dependendo das referências usadas para cada moeda, está entre 0 p.b. e 35 p.b.

A nota 6.12 "Operações de seguros e resseguros" desta memória inclui informações adicionais sobre a faixa de curvas de rendimento.

E) DESPESAS E RECEITAS FINANCEIRAS POR SEGUROS

As despesas ou receitas financeiras por seguros compreendem a mudança no montante em livros do grupo de contratos de seguro que surge do efeito do valor temporário do dinheiro e mudanças neste; e o efeito do risco financeiro e mudanças neste, excluindo quaisquer destas mudanças para grupos de contratos de seguro com componentes de participação direta que ajustariam a CSM mas não o fazem assim nas circunstâncias que estão incluídas nos gastos de serviço do seguro.

No reconhecimento dos gastos ou receitas financeiras procedentes de contratos de seguro, que surgem como consequência da mudança da taxa de desconto (tanto pelo efeito do valor temporário do dinheiro e suas mudanças, como pelo efeito do risco financeiro e suas mudanças), o critério adotado pelo Grupo MAPFRE é o seguinte:

Para as carteiras de produtos avaliadas pelo método simplificado (PAA), incluídas as de resseguro, foi escolhida a opção de política contável de não desagregar entre outro resultado integral e a demonstração de resultados. Também foi escolhida esta opção para alguns produtos avaliados pelo método VFA como os Unit-Linked.

• Para as carteiras de produtos avaliadas pelo método geral (BBA) foi escolhida a opção de política contábil de desagregar entre outro resultado integral e a o resultado do exercício. Também, alguns contratos avaliados pelo método VFA seguem esta opção de desagregação.

Por outro lado, o Grupo optou por desagregar as mudanças no ajuste por risco entre financeiros e não financeiros, por que a mudança no valor do ajuste por risco derivado do efeito do valor temporário do dinheiro e mudanças neste é registrada como resultado financeiro do seguro.

F) CANCELAMENTO E MODIFICAÇÃO DE CONTRATOS

Um contrato de seguro é cancelado quando extinto (quando a obrigação especificada no contrato de seguro expira ou está dispensada ou cancelada), ou quando os termos contratuais são modificados e o registro contábil do contrato é alterado, portanto, um novo contrato de seguro é registrado.

Se uma modificação de um contrato não for significativa, as mudanças nos fluxos de dinheiro provocados pela modificação são tratadas como mudanças nas estimativas dos fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento.

Quando um contrato de seguro é cancelado em contas dentro de um grupo de contratos, são aplicados os seguintes requerimentos:

a. Os fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento atribuídos ao grupo de contratos são ajustados para eliminar o valor presente dos fluxos de dinheiro futuros e o ajuste do risco não financeiro relativo aos direitos e obrigações que foram cancelados;

b. A margem de serviço contratual do grupo é ajustada pela mudança nos fluxos de dinheiro procedentes do cumprimento; e

c. O número de unidades de cobertura é ajustado.

Quando ocorre a baixa de um contrato de seguro porque ele é transferido a um terceiro ou porque é preciso reconhecer um novo contrato, ajusta-se a margem de serviço contratual do grupo.

Para os contratos transferidos a um terceiro, o ajuste é realizado pela diferença entre a alteração no valor contábil do grupo e o prêmio cobrado pelo terceiro.

Para os contratos cancelados em contas como consequência de uma modificação, o ajuste é realizado pelo prêmio que teria sido aplicado se tivesse sido celebrado um contrato com termos equivalentes aos do novo contrato na data da modificação, menos qualquer prêmio adicional provocado pela modificação.

5.15. PROVISÕES PARA RISCOS E DESPESAS

São reconhecidos quando existe uma obrigação presente (seja legal ou implícita) como resultado de um acontecimento passado e é possível fazer uma estimativa confiável do valor da obrigação.

Caso se espere com alta probabilidade que uma parte ou a totalidade de uma provisão seja reembolsada, o reembolso é reconhecido como um ativo separado.

5.16. DÍVIDAS NÃO FINANCEIRAS

A avaliação é realizada em caráter geral pelo custo amortizado utilizando o método da taxa de juro efetivo.

Para as dívidas com vencimento superior a um ano sem que as partes tenham pactuado expressamente o juro aplicável, descontam-se tomando como juro financeiro implícito o vigente no mercado para títulos de dívida pública de vencimento igual ou similar ao vencimento delas, sem prejuízo de considerar o prêmio de risco correspondente.

5.17. CRITÉRIO GERAL DE RECEITAS E DESPESAS

O reconhecimento das receitas ordinárias diferentes das operações de seguros é realizado quando são cumpridas as obrigações de transmissão de bens ou realização de serviços aos clientes, de acordo com o contratualmente acordado, considerando que um bem ou serviço foi transferido quando o cliente obtém o seu controle (seja ao longo do tempo ou em um momento determinado). O valor reconhecido como receita corresponde ao da compensação à qual se espera ter direito pelos bens ou serviços transferidos.

5.18. RETRIBUIÇÕES AOS FUNCIONÁRIOS

As retribuições aos funcionários podem ser a curto prazo, prestações depois do emprego, indenizações por cessação de funções, outras retribuições a médio e longo prazo, e pagamentos baseados em ações.

a. Retribuições a curto prazo

São contabilizadas de acordo com os serviços prestados pelos funcionários com base no exercício.

b. Benefícios após o emprego

São integradas fundamentalmente pelos regimes de contribuição definida, assim como pelo seguro de vida com cobertura de falecimento entre 65 e 77 anos.

Planos de contribuição definida

São aqueles nos quais a entidade afetada realiza contribuições de caráter predeterminado a uma entidade separada (seja uma entidade vinculada ou uma entidade externa ao Grupo), e não tem obrigação legal nem implícita de realizar contribuições adicionais no caso de existir uma insuficiência de ativos para atender aos benefícios. O valor dos benefícios a receber pelos funcionários é determinado pelas contribuições realizadas mais o rendimento obtido pelos investimentos em que tenha se materializado o fundo.

Regimes de prestação definida

São planos nos quais é estabelecido o benefício a ser recebido pelos funcionários no momento de sua aposentadoria, normalmente em função de fatores como a remuneração.

O passivo reconhecido no balanço por planos de pensões de benefício definido é igual ao valor atual da obrigação por benefícios definidos na data do balanço, subtraindo o valor razoável dos ativos respectivos do regime, se for o caso.

A obrigação por benefício definido é determinada separadamente para cada regime, utilizando o método de avaliação atuarial da unidade de crédito projetada.

As perdas e ganhos atuariais foram registrados em contas de patrimônio líquido.

c. Indenizações por demissão

São reconhecidas como um passivo e como uma despesa quando existe um compromisso demonstrável de rescisão do vínculo trabalhista antes da data normal de aposentadoria do funcionário, ou quando existe uma oferta para incentivar a rescisão voluntária dos contratos.

d. Outras retribuições a médio e longo prazo e pagamentos baseados em ações

O registro contábil de outras retribuições a longo prazo diferentes das descritas em parágrafos anteriores, em concreto o prêmio de tempo de serviço ou permanência na empresa, seguem os princípios descritos anteriormente, com exceção do custo dos serviços passados, que é reconhecido de forma imediata, e é registrado como contrapartida na seção "Provisões para riscos e despesas"; e as perdas e ganhos atuariais, que são registrados na Demonstração de Resultados Consolidada.

Planos de incentivos

No exercício de 2019, foi aprovado um plano de incentivos de médio prazo para determinados membros da equipe executiva da MAPFRE em caráter extraordinário, não consolidável e plurianual, que foi ampliado de 1º de janeiro de 2019 até 31 de março de 2022, com diferimento no pagamento de parte dos incentivos no período de 2023-2025. O pagamento de incentivos está sujeito ao cumprimento de determinados objetivos corporativos e específicos, bem como à permanência do executivo no Grupo. Será pago parcialmente em dinheiro (50%) e parcialmente pela entrega de ações da MAPFRE S.A. (50%), e está sujeito a cláusulas de redução ou recuperação.

Em 9 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou um Plano de Incentivos, de caráter extraordinário e não consolidável, para o período 2022-2026 composto por três ciclos sobrepostos com um período de medição de objetivos de três anos de duração cada um. Este novo Plano está orientado a determinados executivos e profissionais chave da Empresa e de empresas do Grupo, incluindo os Conselheiros executivos da Sociedade, e está sujeito ao cumprimento de objetivos estabelecidos no Plano estratégico do Grupo MAPFRE, bem como à permanência do diretor na Sociedade ou no Grupo. Ele será pago parcialmente em dinheiro e mediante a entrega de ações da MAPFRE S.A., e está sujeito a cláusulas de redução ou recuperação, bem como a períodos de retenção das ações.

No encerramento de cada exercício, realiza-se uma avaliação do cumprimento dos objetivos, registrando o valor apropriado na demonstração de resultados, com contrapartida em uma conta de passivo.

Todos os anos, até a data de irrevogabilidade da concessão, é feito o ajuste do número de instrumentos de patrimônio incluídos na determinação do montante da transação. Após essa data, não são realizados ajustes adicionais.

Planos de remuneração em ações

Em 2021, a MAPFRE pôs em andamento um Plano de Remuneração em Ações para funcionários na Espanha, com o objetivo de aumentar sua vinculação com a estratégia e o lucro futuro da empresa. Este plano envolveu a alocação, de maneira voluntária, de uma quantidade anual de sua retribuição à compra de ações da MAPFRE S.A., que foram entregues mensalmente ao longo de 2022. A este plano aderiram 4.704 funcionários. Assim mesmo, as ações que os participantes mantinham até 31 de março de 2023 concederam o direito a receber 1.968.119 ações adicionais pelo montante de 3,7 milhões de euros de forma gratuita.

Quando aplicável, durante o período de manutenção das ações, um aumento do patrimônio líquido é registrado pelas ações adicionais a serem entregues.

Finalizado o período de manutenção das ações, a diferença com o valor das ações em tesouraria entregues gratuitamente é registrada em reservas voluntárias.

Em 2022, um novo Plano de Remuneração em Ações da MAPFRE S.A. foi lançado para funcionários na Espanha, sendo executado durante o ano 2023. A este plano aderiram 1.581 funcionários. Este plano não abrange a entrega de ações adicionais gratuitamente.

Em 2023, um novo Plano de Remuneração em Ações da MAPFRE S.A. foi lançado para funcionários na Espanha, sendo executado durante o ano 2024. A este plano aderiram 1.805 funcionários. Este plano não abrange a entrega de ações adicionais gratuitamente.

Assim mesmo, em 2024 foi implementado um Plano de Remuneração em Ações da MAPFRE S.A. para funcionários na Espanha que será executado durante o ano 2025. A este plano aderiram 2.153 funcionários. Este plano não abrange a entrega de ações adicionais gratuitamente.

As transações derivadas de cada Plano são avaliadas pelo valor justo dos instrumentos de patrimônio cedidos na data do acordo de concessão.

A Sociedade mensalmente, e durante o período de entrega de ações, cancela as ações em tesouraria entregues, registrando a diferença em relação ao valor das ações entregues em reservas voluntárias.

5.19. RECEITAS E DESPESAS DOS INVESTIMENTOS

São classificadas em função da atribuição dos investimentos que os geram: operacionais se afetam os passivos por contratos de seguro, e de patrimônio se dizem respeito à materialização dos fundos próprios.

As mudanças de valor justo são registradas segundo a carteira na qual estão classificadas as aplicações financeiras:

a. Carteira a valor justo com mudanças em Resultados

São registrados diretamente na demonstração de resultados consolidada, distinguindo entre a parte atribuível aos rendimentos, que é registrada como juros ou, se for o caso, como dividendos, e a parte que é registrada como resultados realizados e não realizados.

b. Carteira a valor justo com mudanças em Patrimônio

São reconhecidas diretamente no patrimônio líquido da entidade até que se ocorra a saída do balanço ou seja registrada a deterioração, situações em que são registradas na conta de resultados consolidada, exceto para os instrumentos de patrimônio incluídos nesta carteira, que serão registrados em uma conta de reservas.

c. Carteira a custo de Amortizado

São reconhecidas quando se aliena o instrumento financeiro e quando se produz a deterioração do seu valor recuperável.

Em todos os casos, os juros dos instrumentos financeiros são registrados na Demonstração de Resultados Consolidada aplicando o método da taxa de juros efetiva.

5.20. RECLASSIFICAÇÃO DE DESPESAS POR NATUREZA DE DESTINO E IMPUTAÇÃO A SEGMENTOS DE ATIVIDADE

Foram reclassificadas despesas por natureza em função, com base principalmente na correta atribuição destas às atividades específicas, distribuindo seu custo direto e indireto conforme essa atribuição.

As despesas são alocadas aos diferentes segmentos conforme a Unidade de Negócio ou Área regional onde a atividade foi originada.

5.21. TRANSAÇÕES E SALDOS EM MOEDAS ESTRANGEIRAS

As transações em moeda estrangeira, com exceção das operações de resseguro, são convertidas à moeda funcional de cada sociedade do Grupo aplicando a taxa de câmbio existente na data da transação.

As operações de resseguro em moeda estrangeira são registradas na taxa de câmbio estabelecida no início de cada um dos trimestres do exercício. Posteriormente, no encerramento de cada trimestre, tratam-se todas elas como se fossem uma só operação, convertendo-se à taxa de câmbio vigente neste momento e recolhendo-se a diferença que se produz na demonstração de resultados consolidada.

No encerramento do exercício, os saldos existentes denominados em moeda estrangeira são convertidos com a taxa de câmbio da moeda funcional em tal data, imputando-se à demonstração de resultados consolidada todas as diferenças de câmbio, exceto as que são imputadas diretamente em "Diferenças de conversão", que são as procedentes dos instrumentos monetários que fazem parte do investimento líquido em um negócio estrangeiro e dos não monetários avaliados em valor justo cujas mudanças de avaliação sejam reconhecidas diretamente no patrimônio líquido.

5.22. IMPOSTO DE RENDA

O imposto sobre os lucros tem a consideração de despesa do exercício, figurando como tal na demonstração de resultados consolidada, e compreende tanto a carga fiscal pelo imposto corrente como o efeito correspondente ao movimento dos impostos diferidos.

Para sua determinação segue-se o método do balanço, segundo o qual registram-se os correspondentes ativos e passivos por impostos diferidos necessários para corrigir o efeito das diferenças temporárias, que são as diferenças que existem entre o valor contábil de um ativo ou de um passivo e o que constitui a avaliação fiscal deles.

As diferenças temporárias podem ser "Diferenças temporárias tributáveis", que são as que dão lugar a um maior pagamento de impostos no futuro e que, geralmente, representam o reconhecimento de um passivo por impostos diferidos, ou "Diferenças temporárias dedutíveis", que são as que dão lugar a um menor pagamento de impostos no futuro, à medida que seja recuperável, ao registro de um ativo por impostos diferidos.

Por outro lado, o imposto sobre lucros relacionado com parcelas cujas modificações em sua avaliação são reconhecidas diretamente no patrimônio líquido é imputado em patrimônio, e não na demonstração de resultados consolidada, incluindo-se as mudanças de avaliação do efeito fiscal sobre tais parcelas líquidas.

a. Reconhecimento de passivos por imposto diferido

O Grupo reconhece os passivos por imposto diferido em todos os casos, exceto se:

- Surgirem do reconhecimento inicial do ágio, ou de um ativo ou passivo em uma transação que não é uma combinação de negócios e, na data da transação, não afeta nem o resultado contábil nem a base de cálculo fiscal.
- Corresponderem a diferenças relacionadas com investimentos em sociedades dependentes, associadas e negócios conjuntos, sobre as quais o Grupo tenha a capacidade de controlar o momento de sua reversão e não seja provável que sua reversão se produza em um futuro previsível.

b. Reconhecimento de ativos por imposto diferido

O Grupo reconhece os ativos por imposto diferido sempre que:

- For provável que existam lucros fiscais futuros suficientes para sua compensação. No entanto, os ativos que surgirem do reconhecimento inicial de ativos ou passivos em uma transação que não é uma combinação de negócios e, na data da transação, não afeta nem o resultado contábil nem a base de cálculo fiscal, não são objeto de reconhecimento.
- Corresponderem a diferenças temporárias relacionadas com investimentos em sociedades dependentes, associadas e negócios conjuntos à medida em que as diferenças temporárias forem reverter em um futuro previsível, e que se espere gerar lucros fiscais futuros positivos para compensar as diferenças.

c. Compensação

O Grupo só compensa os ativos e passivos por imposto sobre os ganhos se houver um direito legal diante das autoridades fiscais, e tem a intensão de quitar as dívidas resultantes pelo seu valor líquido, ou realizar os ativos e quitar as dívidas de forma simultânea.

d. Avaliação de ativos e passivos por imposto diferido

Os ativos e passivos por impostos diferidos são avaliados pelos tipos de impostos que serão aplicáveis nos exercícios nos quais se espera realizar os ativos ou pagar os passivos.

O Grupo revisa, na data de encerramento do exercício, o valor contábil dos ativos por impostos diferidos e avalia se são cumpridas as condições para reconhecer os ativos por impostos diferidos que previamente não tinham sido reconhecidos.

e. Outras informações

Em dezembro de 2024 foi definitivamente aprovada a Lei que estabelece um imposto complementar para grupos multinacionais e nacionais de grande porte ("Lei 7/2024 ou Lei do Imposto Complementar") e que implementa na Espanha as normas do Pilar Dois. A Lei do Imposto Complementar aplica-se ao Grupo MAPFRE a partir de 1º de janeiro de 2024, de modo que os rendimentos obtidos pelas entidades do Grupo, tributados em nível jurisdicional a uma taxa efetiva inferior à alíquota mínima de 15%, estarão sujeitos ao Imposto Complementar. O impacto decorrente da entrada em vigor da norma está incluído na Nota 6.16 da presente memória.

6. DETALHAMENTOS DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

6.1. ATIVOS INTANGÍVEIS

Nos quadros seguintes é detalhado o movimento desta seção nos dois últimos exercícios:

Exercício 2024

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final
CUSTO						
ÁGIO	1.616,4	43,1	68,4	—	—	1.727,9
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	949,8	(103,8)	—	—	—	846,0
Aplicativos de informática	1.730,5	(44,2)	—	150,7	(56,0)	1.781,0
Outros	407,2	(8,4)	6,0	68,8	(63,3)	410,3
TOTAL CUSTO	**4.703,9**	**(113,3)**	**74,4**	**219,5**	**(119,3)**	**4.765,2**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA						
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	(527,8)	57,4	—	(42,8)	(0,3)	(513,5)
Aplicativos de informática	(1.155,0)	20,6	—	(157,5)	43,0	(1.248,9)
Outros	(75,1)	5,3	(4,1)	(26,8)	5,8	(94,9)
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(1.757,9)**	**83,3**	**(4,1)**	**(227,1)**	**48,5**	**(1.857,3)**
DETERIORAÇÃO						
ÁGIO	(262,7)	(14,1)	—	(90,0)	—	(366,8)
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	(0,6)	—	—	—	—	(0,6)
Aplicativos de informática	(2,7)	2,7	—	—	—	—
Outros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(266,0)**	**(11,4)**	**—**	**(90,0)**	**—**	**(367,4)**
TOTAL ÁGIO	**1.353,7**	**29,0**	**68,4**	**(90,0)**	**—**	**1.361,1**
TOTAL OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS	**1.326,3**	**(70,4)**	**1,9**	**(7,6)**	**(70,8)**	**1.179,4**
TOTAL ATIVOS INTANGÍVEIS	**2.680,0**	**(41,4)**	**70,3**	**(97,6)**	**(70,8)**	**2.540,5**

Dados em milhões de euros

Os valores refletidos como mudanças no perímetro do exercício decorrem principalmente da aquisição da participação na sociedade PROYECTO INSIGNIA, S.A.P.I. DE C.V., detalhada na Nota 6.7. Esses valores foram atribuídos de forma provisória, uma vez que ainda está em estudo a adequada identificação e determinação dos ativos e passivos adquiridos nessa operação.

A maior parte das entradas do exercício corresponde a adiantamentos em imobilizado intangível e à entrada em produção de sistemas operacionais relacionados ao negócio.

Exercício 2023

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final
CUSTO						
ÁGIO	1.639,1	(24,2)	—	1,5	—	1.616,4
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	921,9	27,9	—	—	—	949,8
Aplicativos de informática	1.606,7	7,0	3,7	175,8	(62,7)	1.730,5
Outros	401,9	3,2	(0,4)	79,0	(76,5)	407,2
TOTAL CUSTO	**4.569,6**	**13,9**	**3,3**	**256,3**	**(139,2)**	**4.703,9**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA						
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	(468,8)	(14,4)	—	(44,6)	—	(527,8)
Aplicativos de informática	(1.052,6)	(4,0)	0,2	(142,6)	44,0	(1.155,0)
Outros	(61,9)	(2,0)	—	(13,5)	2,3	(75,1)
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(1.583,3)**	**(20,4)**	**0,2**	**(200,7)**	**46,3**	**(1.757,9)**
DETERIORAÇÃO						
ÁGIO	(193,5)	5,8	—	(75,0)	—	(262,7)
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS						
Despesas de aquisição de carteira	(0,6)	—	—	—	—	(0,6)
Aplicativos de informática	(2,8)	0,1	—	—	—	(2,7)
Outros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(196,9)**	**5,9**	**—**	**(75,0)**	**—**	**(266,0)**
TOTAL ÁGIO	**1.445,6**	**(18,4)**	**—**	**(73,5)**	**—**	**1.353,7**
TOTAL OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS	**1.343,9**	**17,8**	**3,5**	**54,1**	**(92,9)**	**1.326,3**
TOTAL ATIVOS INTANGÍVEIS	**2.789,5**	**(0,6)**	**3,5**	**(19,4)**	**(92,9)**	**2.680,0**

Dados em milhões de euros

As entradas do exercício incluem, principalmente, adiantamentos de imobilizado intangível e a colocação em produção de sistemas operacionais relacionados ao negócio.

Ativos intangíveis de vida útil indefinida

A vida útil dos seguintes ativos intangíveis é considerada indefinida, já que se espera que esses ativos contribuirão para a obtenção de receitas futuras para o Grupo de forma ilimitada:

Elemento	Valor contábil	
	2024	2023
Ágio de consolidação	1.329,4	1.324,2
Ágio de fusão	31,7	29,5

Dados em milhões de euros

Nas tabelas seguintes são detalhadas informações sobre as unidades geradoras de caixa às quais estão atribuídos os diferentes fundos de comércio e despesas de aquisição de carteira, assim como seu valor contabilizado e, se for o caso, o valor da deterioração e a amortização nos últimos exercícios:

• Ágios

Unidade geradora de caixa	Atividade e Área geográfica	Valor bruto na origem		Saldo	Exercício de 2023		Saldo	Exercício de 2024		Saldo
		Milhões em moeda original	Moeda	31/12/2022	Altas/ (baixas)	Deterioração líquida do período	31/12/2023	Altas/ (baixas)	Deterioração líquida do período	31/12/2024
Ágio de consolidação										
MAPFRE VIDA	Seguros de Vida (Espanha)	258,4	EUR	212,6	–	–	212,6	–	–	212,6
GLOBAL RISKS	Seguros de Empresas	40,8	EUR	40,2	–	–	40,2	–	–	40,2
GRUPO CORPORATIVO LML	Seguros Não Vida (México)	407,9	MXN	19,6	2,2	–	21,8	(2,9)	–	18,9
MAPFRE WARRANTY	Extensão de Garantia	11,4	EUR	11,1	–	–	11,1	–	–	11,1
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	Seguros (Brasil)	350,3	BRL	62,1	3,3	–	65,4	(10,6)	–	54,8
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (Espanha)	160,5	EUR	160,5	–	–	160,5	–	–	160,5
MAPFRE USA	Seguros Não Vida (U.S.A.)	882,4	USD	683,8	(21,7)	(75,0)	587,1	39,2	–	626,3
MAPFRE AMÉRICA CENTRAL	Seguros (América Central)	9,0	PAB	8,5	(0,3)	–	8,2	0,5	–	8,7
CENTURY AUTOMOTIVE	Seguros e resseguros (EUA)	24,9	USD	23,3	–	–	23,3	–	–	23,3
BANKINTER SEGUROS GENERALES	Seguros Não Vida (Espanha)	12,5	EUR	12,5	–	–	12,5	–	–	12,5
FUNESPAÑA	Serviços funerários (Espanha)	17,9	EUR	17,9	–	–	17,9	–	–	17,9
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros Não Vida (Alemanha)	125,5	EUR	125,5	–	–	125,5	–	(90,0)	35,5
PROYECTO INSIGNIA	Seguros de Vida (México)	1.472,7	MXN	–	–	–	–	68,4	–	68,4
Outros	—			38,5	(0,4)	–	38,1	0,6	–	38,7
TOTAL ÁGIO DE CONSOLIDAÇÃO				**1.416,1**	**(16,9)**	**(75,0)**	**1.324,2**	**95,2**	**(90,0)**	**1.329,4**
Ágio de fusão e de sucursais										
BANKINTER VIDA (sucursal de Portugal)	Seguros de Vida y Pensiones (Portugal)	5,3	EUR	5,3	–	–	5,3	–	–	5,3
GRUPO FUNESPAÑA	Servicios funerarios (España)	37,0	EUR	24,2	–	–	24,2	2,2	–	26,4
TOTAL ÁGIO DE FUSÃO				**29,5**	**–**	**–**	**29,5**	**2,2**	**–**	**31,7**
TOTAL ÁGIO				**1.445,6**	**(16,9)**	**(75,0)**	**1.353,7**	**97,4**	**(90,0)**	**1.361,1**
Ágio de entidades parceiras e multigrupo										
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Serviços (Portugal)	11,3	EUR	11,3	–	–	11,3	–	–	11,3
PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.	Atividades e parques temáticos (Espanha)	4,6	EUR	4,6	–	–	4,6	–	–	4,6
SOLUNION SEGUROS DE CRÉDITO, S.A.	Seguros (España)	12,9	EUR	12,9	–	–	12,9	–	–	12,9
Outros	—			1,5	–	–	1,5	–	–	1,5
TOTAL DE ÁGIO DE ENTIDADES PARCEIRAS E MULTIGRUPO (MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO) (*)				**30,3**	**–**	**–**	**30,3**	**–**	**–**	**30,3**

Dados em milhões de euros

(*)O ágio relacionado com aquisições de parceiras e multigrupo é incluído como maior valor dos investimentos contabilizados segundo o método da participação.

• **Despesas de aquisição de carteira**

Unidade geradora de caixa	Atividade e Área geográfica	Valor bruto na origem		Saldo	Exercício de 2023		Saldo	Exercício de 2024		Saldo
		Milhões em moeda original	Moeda	31/12/2022	Altas/ (baixas)	Variação e deterioração do valor recuperáve	31/12/2023	Altas/ (baixas)	Variação e deterioração do valor recuperáve	31/12/2024
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (Espanha e Portugal)	183,4	EUR	71,1		(7,4)	63,7		(6,6)	57,1
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	Seguros de Vida (Brasil)	3.461,4	BRL	321,1	16,9	(31,7)	306,3	(47,1)	(30,7)	228,5
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros Não Vida (Alemanha)	23,5	EUR	5,2	—	(1,2)	4,0	—	(1,0)	3,0
MAPFRE SALUD ARS	Seguros de Vida (República Dominicana)	3.740,1	DOP	49,8	(3,0)	(4,1)	42,7	0,6	(3,8)	39,5
Outros	—			5,4	1,4	(2,0)	4,8	(0,3)	(0,7)	3,8
TOTAL DESPESAS DE AQUISIÇÃO DE CARTEIRA				**452,6**	**15,3**	**(46,4)**	**421,5**	**(46,8)**	**(42,8)**	**331,9**

Dados em milhões de euros

O valor contabilizado, descontada a possível deterioração do valor recuperável de cada um dos fundos de comércio e despesas de aquisição de carteira descritos nos quadros anteriores e dos ativos líquidos associados a cada unidade geradora de caixa, é igual ou inferior ao valor recuperável da unidade geradora de caixa à qual se encontram atribuídos.

NEGÓCIO DE NÃO VIDA

A tabela abaixo apresenta o valor recuperável das principais unidades geradoras de caixa do negócio Não Vida:

Unidade geradora de caixa	Valor de contraste		Valor recuperável	
	2024	2023	2024	2023
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	188,1	235,1	1.100,2	1.605,8
MAPFRE USA	1.516,3	1.425,0	1.584,5	1.425,0
VERTI VERSICHERUNG AG	183,6	284,7	191,1	496,0

Dados em milhões de euros

Para o cálculo do valor recuperável das unidades geradoras de caixa do negócio de Não Vida se leva em consideração o grau de desenvolvimento econômico da economia em que elas são operadas, além do grau de desenvolvimento do setor de seguros, medido por seu peso no Produto Interno Bruto do país, e outras variáveis, como participação de mercado, provisões de evolução da rede comercial, experiência histórica da MAPFRE nos mercados em que as unidades geradoras de caixa têm presença, etc.

São também consideradas as variáveis de taxa de desconto (ke) e taxa de crescimento à perpetuidade (g) que, em caráter geral, respondem às seguintes definições:

1. Taxa de desconto (ke) = Taxa livre de risco do país + (β * Prêmio de risco do mercado de renda variável).

2. Taxa de crescimento à perpetuidade (g): considerando para seu cálculo a previsão de inflação a longo prazo do Fundo Monetário Internacional (FMI).

A taxa de risco do país, de modo geral, corresponde à rentabilidade efetiva dos Títulos do Governo a 10 anos em moeda e de emissão local do país no qual opera a unidade geradora de caixa, incrementada no prêmio de risco estimado do mercado de ações para o setor de seguros. O prêmio de risco do mercado do setor de seguros é calculado modulando-se o prêmio genérico do mercado de ações pelo coeficiente Beta de entidades seguradoras comercializadas na bolsa comparáveis do âmbito regional onde opera a unidade geradora de caixa.

A taxa livre de risco aplicada oscila entre 2,1% e 12,4% em 2024, e entre 2,0% e 10,4% em 2023.

Como complemento para a estimativa das taxas de desconto (ke) e crescimento à perpetuidade (g) aplicáveis às diferentes unidades geradoras de caixa que são objeto de análise, são utilizadas previsões externas de Organismos Internacionais e de outras entidades de referência no âmbito da avaliação de empresas.

As taxas de desconto assim obtidas e aplicadas aos fluxos de caixa descontados no cálculo do valor recuperável das principais unidades geradoras de caixa foram as seguintes:

Unidade geradora de caixa	Líquidas do efeito tributário	
	2024	2023
MAPFRE USA	8,4%	9,0%
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	15,2%	13,6%
VERTI VERSICHERUNG AG	7,7%	5,6%

As taxas utilizadas para o cálculo do valor recuperável das unidades geradoras de caixa são após impostos, por se aplicarem a fluxos de caixa que também são após os impostos.

As estimativas de taxas de crescimento à perpetuidade (g) aplicáveis às diferentes unidades geradoras de caixa partem das previsões de inflação a longo prazo incluídas no "World Economic Outlook Database" do Fundo Monetário Internacional, sendo para os mercados em que operam as principais unidades geradoras de caixa:

País	Previsão de inflação a longo prazo		Taxa de crescimento à perpetuidade (g)	
	2024	2023	2024	2023
Estados Unidos	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %
Brasil	3,0 %	3,0 %	3,5 %	3,5 %
Alemanha	2,0 %	2,0 %	2,0 %	2,0 %

Por outro lado, cada entidade do Grupo analisa pelo menos anualmente as hipóteses utilizadas na estimativa dos fluxos de caixa futuros, e os atualiza em função dos resultados reais e da experiência passada. Com caráter geral, as projeções de fluxos de caixa correspondentes aos cinco primeiros exercícios consideram taxas de crescimento baseadas na experiência histórica, enquanto nos anos seguintes se calcula o valor residual, estabelecendo-se uma renda perpétua baseada nos fluxos de caixa do último período das estimativas, com uma taxa de crescimento à perpetuidade conforme o descrito anteriormente.

Detalham-se a seguir as hipóteses mais relevantes utilizadas para determinar os fluxos de caixa das principais unidades geradoras de caixa:

Unidade geradora de caixa NÃO VIDA	Promedio de crecimiento del ingreso del servicio de seguro		Promedio de crecimiento resultado neto	
	2024	2023	2024	2023
MAPFRE USA	4,3%	1,9%	9,6%	216,3%
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	6,2%	13,4%	4,0%	26,7%
VERTI VERSICHERUNG AG	7,7%	4,7%	3,7%	17,9%

As taxas descritas anteriormente correspondem à média dos exercícios que constituem o horizonte de tempo das projeções (5 anos com caráter geral).

Diante de variações razoáveis de qualquer uma das hipóteses chave, não cabe esperar que o valor contabilizado seja significativamente superior ao valor recuperável das unidades geradoras de caixa.

Na prática, os estudos realizados para as principais unidades geradoras de caixa analisadas apresentam as seguintes faixas de sensibilidade diante de variações desfavoráveis das hipóteses chave:

- O aumento de 1 ponto porcentual na taxa de desconto aplicável a cada unidade geradora de caixa implicaria uma redução dos valores recuperáveis para o exercício de 2024 de 6,6% (8,3% em 2023), 9,3% (15,0% em 2023) e 14,1% (19,9% em 2023) para as Unidades geradoras de caixa BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, MAPFRE USA e VERTI VERSICHERUNG AG, respectivamente, o que afetaria apenas as unidades geradoras de caixa com margem mais ajustada, sem que o efeito em nenhuma delas fosse significativo para o patrimônio e a situação financeira do Grupo.

- A redução de 0,25 pontos percentuais na taxa de crescimento à perpetuidade aplicável a cada unidade geradora de caixa implicaria reduções do valor recuperável entre 0,9% e 2,1% no exercício de 2024, e entre 1,3% e 4,4% no exercício de 2023, o que também não representa em nenhum caso uma queda desta magnitude abaixo do valor atribuído contabilizado a cada uma das unidades pelas quais não foi dotada a deterioração.

NEGÓCIO VIDA

A tabela abaixo apresenta o valor recuperável das principais unidades geradoras de caixa do negócio Vida:

Unidade geradora de caixa	Valor de contraste		Valor recuperável	
	2024	2023	2024	2023
MAPFRE VIDA	1.576,7	1.590,2	3.082,3	2.677,4
BANKINTER VIDA	244,7	244,4	588,4	511,9

Dados em milhões de euros

Para o cálculo do valor recuperável das unidades geradoras de caixa do negócio Vida é levado em consideração o valor atual de todos os lucros futuros (Appraisal value, AP) procedentes da carteira em vigor (Embedded value, EV) e o novo negócio (Good Will, GW).

AP = EV + GW

A carteira em vigor (EV) é determinada pela soma dos lucros futuros da carteira em vigor (Value In Force, VIF) e o patrimônio líquido ajustado (PNA).

EV =VIF + PNA

Para determinar o valor do novo negócio (GW) é utilizado o valor do novo negócio do último exercício disponível (Value New Business, VNB), multiplicado por um fator de expectativa de geração de novo negócio (Multipler).

Este fator leva em consideração a taxa de desconto e o crescimento previsto de novo negócio no futuro.

GW = VNB x Multipler

A seguir, são detalhadas as principais hipóteses para o cálculo do Appraisal value.

EMBEDDED VALUE	HIPÓTESE
Taxa de desconto	Curva livre de risco EIOPA
Custo de capital	
- Capital requerido	100% SCR Solvência II
- Custo anual	6% anual antes de impostos

O fator da expectativa de geração de novo negócio (Multipler) para os dois últimos exercícios foi de 7.

Os estudos realizados para as principais unidades geradoras de caixa , do negócio de vida, analisadas apresentam as seguintes faixas de sensibilidade diante de variações desfavoráveis das hipóteses chave:

- O aumento de 1 ponto percentual nas taxas de juros aplicáveis no cálculo do Embedded Value implicaria uma queda do valor recuperável de 2,8% nas Unidades Geradoras de Caixa do negócio de Vida do Grupo (4,1% no exercício de 2023), bem como uma redução de taxas similar significaria um aumento de 2,8% (4,2% para o exercício de 2023).

- Assim mesmo, o aumento de 1 ponto percentual nas taxas de juros aplicáveis no cálculo do Value New Business (VNB) implicaria uma queda do valor recuperável de 0,9% nas Unidades Geradoras de Caixa do negócio de Vida do Grupo (0,5% no exercício de 2023). Por outro lado, uma redução semelhante nas taxas implicaria uma queda de 0,5% (0,1% no exercício de 2023).

Decorre das análises anteriores que, diante de variações desfavoráveis das hipóteses chave, o valor recuperável das unidades geradoras de caixa mencionadas continuaria superando o valor contábil delas.

A nota 7 "Gestão de Riscos" oferece informações adicionais sobre a sensibilidade ao risco de seguro para o negócio de Vida e Não Vida.

6.2. IMOBILIZADO MATERIAL E INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS

Imobilizado material

Nos quadros seguintes é detalhado o movimento desta seção nos dois últimos exercícios:

Exercício de 2024

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final	Valor de mercado
CUSTO							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO							
Terrenos e bens naturais	25,3	2,6	—	—	(0,3)	27,6	97,9
Edifícios e outras construções	870,5	24,4	—	91,4	(19,5)	966,8	994,2
Direitos de uso por arrendamento	512,0	(27,8)	—	27,6	(6,4)	505,4	277,0
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS							
Elementos de transporte	39,4	(4,5)	—	5,4	(2,5)	37,8	11,4
Mobiliário e instalações	438,2	5,8	4,3	25,8	(43,1)	431,0	135,4
Outros imobilizados materiais	243,7	(8,3)	0,3	13,5	(13,7)	235,5	46,0
Adiantamentos e imobilizações em andamento	1,7	1,5	—	28,6	(13,8)	18,0	15,8
Direitos de uso por arrendamento	13,4	0,8	2,4	5,3	(2,0)	19,9	4,9
TOTAL CUSTO	**2.144,2**	**(5,5)**	**7,0**	**197,6**	**(101,3)**	**2.242,0**	**1.582,6**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO	(421,2)	(4,0)	—	(67,1)	1,9	(490,4)	—
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS	(530,7)	3,8	(4,5)	(37,2)	39,6	(529,0)	—
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(951,9)**	**(0,2)**	**(4,5)**	**(104,3)**	**41,5**	**(1.019,4)**	**—**
DETERIORAÇÃO							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO							
Terrenos e bens naturais	—	—	—	—	—	—	—
Edifícios e outras construções	(8,4)	(2,7)	—	(0,3)	1,9	(9,5)	—
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS							
Elementos de transporte	—	—	—	—	—	—	—
Mobiliário e instalações	—	—	—	—	—	—	—
Outros imobilizados materiais	—	0,3	—	—	—	0,3	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(8,4)**	**(2,4)**	**—**	**(0,3)**	**1,9**	**(9,2)**	**—**
TOTAL IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO	**978,2**	**(7,5)**	**—**	**51,6**	**(22,4)**	**999,9**	**1.369,1**
TOTAL OUTRO IMOBILIZADO MATERIAL	**205,7**	**(0,6)**	**2,5**	**41,4**	**(35,5)**	**213,5**	**213,5**
TOTAL IMOBILIZADO MATERIAL	**1.183,9**	**(8,1)**	**2,5**	**93,0**	**(57,9)**	**1.213,4**	**1.582,6**

Dados em milhões de euros

As principais entradas do exercício correspondem à reclassificação de imóveis a partir de investimentos imobiliários, pelo valor líquido contábil de 58 milhões de euros, cuja finalidade não é obter rendas, mais-valias ou ambas.

Exercício de 2023

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final	Valor de mercado
CUSTO							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO							
Terrenos e bens naturais	26,6	(4,0)	—	1,9	0,8	25,3	81,1
Edifícios e outras construções	1.012,0	(20,0)	(53,3)	—	(68,2)	870,5	1.009,8
Direitos de uso por arrendamento	462,4	0,8	—	58,9	(10,1)	512,0	266,6
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS							
Elementos de transporte	35,2	(0,1)	—	6,9	(2,6)	39,4	11,0
Mobiliário e instalações	480,2	(3,2)	(43,4)	31,4	(26,8)	438,2	122,4
Outros imobilizados materiais	246,6	1,4	—	21,9	(26,2)	243,7	68,1
Adiantamentos e imobilizações em andamento	3,0	(0,7)	—	17,7	(18,3)	1,7	0,5
Direitos de uso por arrendamento	11,7	—	—	3,7	(2,0)	13,4	3,7
TOTAL CUSTO	**2.277,7**	**(25,8)**	**(96,7)**	**142,4**	**(153,4)**	**2.144,2**	**1.563,2**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO	(409,2)	8,5	15,4	(59,7)	23,8	(421,2)	—
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS	(559,6)	1,0	34,7	(48,2)	41,4	(530,7)	—
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(968,8)**	**9,5**	**50,1**	**(107,9)**	**65,2**	**(951,9)**	**—**
DETERIORAÇÃO							
IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO							
Terrenos e bens naturais	—	—	—	—	—	—	—
Edifícios e outras construções	(6,9)	—	—	(4,2)	2,7	(8,4)	—
OUTROS IMOBILIZADOS MATERIAIS							
Elementos de transporte	—	—	—	—	—	—	—
Mobiliário e instalações	—	—	—	—	—	—	—
Outros imobilizados materiais	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(6,9)**	**—**	**—**	**(4,2)**	**2,7**	**(8,4)**	**—**
TOTAL IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO	**1.084,7**	**(14,7)**	**(37,9)**	**(3,1)**	**(51,0)**	**978,2**	**1.357,5**
TOTAL OUTRO IMOBILIZADO MATERIAL	**217,2**	**(1,6)**	**(8,7)**	**33,4**	**(34,5)**	**205,7**	**205,7**
TOTAL IMOBILIZADO MATERIAL	**1.301,9**	**(16,3)**	**(46,6)**	**30,3**	**(85,5)**	**1.183,9**	**1.563,2**

Dados em milhões de euros

As variações refletidas na coluna de mudanças no perímetro decorreram principalmente dos imóveis pertencentes à MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A., entidade dedicada à gestão de ativos, cuja venda ocorreu no exercício de 2023 (Nota 6.7).

Investimentos imobiliários

Nos quadros seguintes é detalhado o movimento desta seção nos dois últimos exercícios:

Exercício de 2024

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final	Valor de mercado
CUSTO							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO							
Terrenos e bens naturais	329,1	(1,1)	—	—	(4,1)	323,9	230,5
Edifícios e outras construções	1.142,5	2,2	—	8,7	(150,6)	1.002,8	920,4
TOTAL CUSTO	**1.471,6**	**1,1**	**—**	**8,7**	**(154,7)**	**1.326,7**	**1.150,9**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO	(309,8)	(0,4)	—	(28,0)	52,1	(286,1)	—
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(309,8)**	**(0,4)**	**—**	**(28,0)**	**52,1**	**(286,1)**	**—**
DETERIORAÇÃO							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO							
Terrenos e bens naturais	(134,6)	—	—	(8,3)	3,0	(139,9)	—
Edifícios e outras construções	(54,2)	(0,5)	—	(6,2)	15,4	(45,5)	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(188,8)**	**(0,5)**	**—**	**(14,5)**	**18,4**	**(185,4)**	**—**
TOTAL INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	**973,0**	**0,2**	**—**	**(33,8)**	**(84,2)**	**855,2**	**1.150,9**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas ou dotações	Saídas, retiradas ou reduções	Saldo final	Valor de mercado
CUSTO							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO							
Terrenos e bens naturais	358,0	0,7	—	—	(29,6)	329,1	190,1
Edifícios e outras construções	1.109,7	12,7	14,5	73,0	(67,4)	1.142,5	1.097,3
TOTAL CUSTO	**1.467,7**	**13,4**	**14,5**	**73,0**	**(97,0)**	**1.471,6**	**1.287,4**
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO	(296,1)	0,2	0,2	(39,6)	25,5	(309,8)	—
TOTAL AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	**(296,1)**	**0,2**	**0,2**	**(39,6)**	**25,5**	**(309,8)**	**—**
DETERIORAÇÃO							
IMÓVEIS DE INVESTIMENTO							
Terrenos e bens naturais	(142,7)	—	—	(4,9)	13,0	(134,6)	—
Edifícios e outras construções	(48,1)	0,1	—	(10,0)	3,8	(54,2)	—
TOTAL DETERIORAÇÃO	**(190,8)**	**0,1**	**—**	**(14,9)**	**16,8**	**(188,8)**	**—**
TOTAL INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	**980,8**	**13,7**	**14,7**	**18,5**	**(54,7)**	**973,0**	**1.287,4**

Dados em milhões de euros

As principais saídas do exercício correspondem à reclassificação de imóveis a partir do imobilizado material, pelo valor líquido contábil de 58 milhões de euros, cuja finalidade não é obter rendas, mais-valias ou ambas.

A perda por deterioração dos dois últimos exercícios corresponde principalmente a terrenos pendentes de classificação para desenvolvimento urbanístico.

O valor de marcado dos Investimentos imobiliários e dos imóveis de uso próprio corresponde basicamente à avaliação determinada por uma entidade avaliadora independente que utiliza técnicas de avaliação em função de variáveis observáveis de mercado (Nível 2).

Os métodos de avaliação geralmente utilizados correspondem ao método de custo, ao método de comparação, ao método de atualização de rendas e ao método residual abreviado, dependendo das características do ativo a ser avaliado.

As receitas e despesas derivadas de Investimentos imobiliários do exercício de 2024 e 2023 são detalhadas no seguinte quadro:

Conceito	Negócio segurador não relacionado com o serviço do seguro		Outras atividades		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Receitas de investimentos imobiliários						
Por aluguéis	35,7	37,4	7,1	8,0	42,8	45,4
Outros	0,4	0,4	2,4	1,7	2,8	2,1
Lucros por realizações	95,8	60,1	0,5	1,5	96,3	61,6
Total receitas de investimentos imobiliários	**131,9**	**97,9**	**10,0**	**11,2**	**141,9**	**109,1**
Despesas de investimentos imobiliários						
Despesas operacionais diretas	0,5	0,6	—	—	0,5	0,6
Outras despesas	23,9	23,4	7,6	9,0	31,5	32,4
Perdas por realizações	7,9	2,6	0,8	0,5	8,7	3,1
Total despesas dos investimentos imobiliários	**32,3**	**26,6**	**8,4**	**9,5**	**40,7**	**36,1**

Dados em milhões de euros

6.3. ARRENDAMENTOS

O Grupo é arrendatário de imóveis de uso próprio e outras imobilizações materiais. Esses arrendamentos têm uma duração média de 5 a 18 anos, sem cláusulas de renovação estipuladas nos contratos. Para o locatário, não há nenhuma restrição com respeito à contratação desses arrendamentos.

As demonstrações financeiras no encerramento do exercício de 2023 e 2024 reúnem os seguintes valores:

Conceito	Imóveis de uso próprio		Outros imobilizados materiais		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
ATIVO						
Direito de uso (valor líquido contábil)	277,0	266,6	8,2	3,7	285,2	270,3
PASSIVO						
Outros passivos financeiros (Obrigações de pagamento)	315,3	305,0	8,8	4,2	324,1	309,2
CONTA DE RESULTADOS						
Amortização	(44,1)	(46,4)	(2,7)	(2,3)	(46,8)	(48,7)
Despesa com juros	(18,2)	(19,0)	(1,3)	(0,9)	(19,5)	(19,9)

Dados em milhões de euros

As despesas por juros são registradas na conta de resultados consolidada, principalmente na epígrafe "gastos financeiros não relacionados com contratos de seguro". O gasto por amortização registrado é reclassificado por destino segundo os critérios refletidos na nota 5.20.

As despesas com locações em curto prazo ou que contenham ativos subjacentes de baixo valor, não incluídas na tabela anterior, totalizam 32,5 milhões de euros no fechamento do exercício de 2024 (33,4 milhões de euros em 2023).

Os pagamentos totais do exercício totalizaram 65,6 milhões de euros no final do exercício de 2024 (63,3 milhões de euros em 2023).

Os pagamentos mínimos futuros a título de arrendamentos não canceláveis no encerramento dos exercícios de 2024 e 2023, sem levar em conta o desconto financeiro, são os seguintes:

Conceito	Imóveis de uso próprio		Outros imobilizados materiais		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Menos de um ano	57,3	61,1	4,2	2,2	61,5	63,3
Entre um e cinco anos	168,9	221,5	6,2	4,9	175,1	226,4
Mais de cinco anos	153,2	169,4	—	—	153,2	169,4
TOTAL	**379,4**	**452,0**	**10,4**	**7,1**	**389,8**	**459,1**

Dados em milhões de euros

A taxa aplicada para o cálculo do endividamento segue uma metodologia baseada em curvas de taxa de juros por país e moeda, aplicadas de forma individualizada.

A taxa média ponderada de imóveis e outros imobilizados chega a 5,2% e 12,2%, respectivamente (5,6% e 15,4% em 2023).

O Grupo mantém a isenção de não aplicar a NIIF-UE 16 aos contratos de arrendamento de curto prazo e/ou que contenham um ativo subjacente de baixo valor.

O Grupo é arrendador de arrendamentos operacionais sobre imóveis. Estes arrendamentos têm uma duração média de 8,1 anos, sem cláusulas de renovação estipuladas nos contratos. Para o locatário, não há nenhuma restrição com respeito à contratação desses arrendamentos.

No quadro a seguir são refletidos os valores correspondentes aos contratos de arrendamento operacional na qualidade de arrendador no encerramento dos dois últimos exercícios:

Tipo de ativo	Valor líquido contábil	
	2024	2023
Investimentos imobiliários	674,3	584,2

Dados em milhões de euros

O vencimento das cobranças por arrendamentos operacionais dos dois últimos exercícios são os seguintes:

Conceito	2024	2023
Menos de um ano	29,4	31,2
Entre um e cinco anos	85,9	92,7
Mais de cinco anos	77,4	83,5
TOTAL	**192,7**	**207,4**

Dados em milhões de euros

6.4. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A composição das aplicações financeiras no fechamento dos dois últimos exercícios é a seguinte:

Conceito	Valor contábil	
	2024	2023
A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM RESULTADOS		
Ações e Fundos de investimento	5.203,6	5.242,4
Renda fixa	10.116,4	9.784,2
Derivativos (não cobertura)	–	2,4
Instrumentos Híbridos	16,1	16,1
Outros	59,6	27,7
TOTAL A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS NOS RESULTADOS	**15.395,7**	**15.072,8**
A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM PATRIMÔNIO		
Ações e Fundos de investimento	1.062,5	1.057,4
Renda fixa e outros investimentos	22.117,0	20.624,4
TOTAL A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM PATRIMÔNIO	**23.179,5**	**21.681,8**
A CUSTO DE AMORTIZADO		
Renda fixa e outros investimentos	1.269,2	1.295,9
TOTAL A CUSTO DE AMORTIZADO	**1.269,2**	**1.295,9**

Dados em milhões de euros

O processo de avaliação dos ativos financeiros é o seguinte:

a. No momento da aquisição é decidida a carteira à qual é alocado (valor justo com mudanças na conta de resultados, valor justo com mudanças em outro resultado global (patrimônio líquido), ou custo de amortizado), em função das características contratuais do instrumento e do modelo de negócio sob o qual serão gerenciados.

b. Em função da natureza contábil das carteiras, a avaliação é realizada mensalmente, segundo os níveis de hierarquia descritos na Nota 5.5.

As avaliações são realizadas diretamente pelas entidades do Grupo, embora, em alguns países, a avaliação seja realizada por uma entidade financeira independente conforme as exigências das normas locais.

A política de avaliação é decidida nos Comitês de investimento e/ou Comitês de risco e revisada no mínimo trimestralmente.

As transferências entre Níveis da hierarquia de avaliação podem ser decididas com base em cotações periódicas de controle e verificação de cotações:

1. Se a fonte de cotação de um ativo deixar de ser representativa, ela passa do Nível 1 para o Nível 2.

2. Em caso de constatação de uma fonte de cotação cabível, os ativos dos Níveis 2 e 3 são transferidos para o Nível 1.

3. Quando dados observáveis nos mercados deixam de estar disponíveis, os ativos são transferidos para o Nível 3.

A) CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM RESULTADOS

A seguir são detalhados os investimentos relacionados à carteira a valor justo com mudanças em Resultados em 31 de dezembro de 2024 e 2023:

Conceito	Valor contábil (Valor justo)							
	Nível 1. Valor de cotação		Nível 2. Dados observáveis		Nível 3. Outras avaliações		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Derivativos (não cobertura)								
Contratos a prazo em moedas	–	–	–	2,0	–	–	–	2,0
Opções	–	–	–	0,4	–	–	–	0,4
TOTAL DERIVADOS (NÃO COBERTURA)	**–**	**–**	**–**	**2,4**	**–**	**–**	**–**	**2,4**
Outros investimentos								
Ações	1.165,1	1.147,8	57,1	95,3	0,9	1,2	1.223,1	1.244,3
Renda fixa	5.601,1	6.650,6	4.514,7	3.133,6	0,6	–	10.116,4	9.784,2
Fundos de investimento	3.319,1	3.515,9	156,4	109,0	505,1	373,2	3.980,6	3.998,1
Híbridos	–	–	16,1	16,1	–	–	16,1	16,1
Outros	8,4	6,8	2,4	4,0	48,7	16,9	59,5	27,7
TOTAL OUTROS INVESTIMENTOS	**10.093,7**	**11.321,1**	**4.746,7**	**3.358,0**	**555,3**	**391,3**	**15.395,7**	**15.070,4**
TOTAL	**10.093,7**	**11.321,1**	**4.746,7**	**3.360,4**	**555,3**	**391,3**	**15.395,7**	**15.072,8**

Dados em milhões de euros

Os títulos de renda fixa designados obrigatoriamente a valor justo com mudanças em resultados por não responder seus fluxos de caixa unicamente a pagamentos de principal e juros chegam a 314,9 milhões de euros (276,3 milhões de euros no exercício de 2023)

O risco de crédito destes instrumentos de dívidas classificados na carteira não é significativo, conforme as políticas de investimentos do Grupo e a política de gestão do risco de crédito corporativo, que estabelece os limites de investimento, e concentração, em função da qualidade de crédito das contrapartes, limitando-se o investimento a dívida com grau de investimento, exceto autorização expressa pelos órgãos de governança do Grupo.

A seguir, apresenta-se uma conciliação dos saldos do exercício para os ativos financeiros da carteira a valor justo com mudanças em resultados classificados em Nível 3:

Conceito	Instrumentos de Patrimônio e Fundos de Investimentos		Valores representativos de dívida		Outros ativos financeiros		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo inicial	**374,4**	**416,9**	**–**	**–**	**16,9**	**–**	**391,3**	**416,9**
Ajustes ao saldo inicial	(113,0)	(11,0)	–	–	1,3	13,1	(111,7)	2,1
Compras	254,3	180,7	–	–	30,8	1,5	285,1	182,2
Vendas	–	(198,6)	–	–	(15,9)	–	(15,9)	(198,6)
Transferência de nível 1 ou 2	–	–	0,6	–	–	–	0,6	–
Transferência para nível 1 ou 2	–	–	–	–	–	–	–	–
Amortizações	–	2,1	–	–	–	–	–	2,1
Perdas e lucros	3,5	(20,3)	–	–	6,3	–	9,8	(20,3)
Outros	(13,2)	4,6	–	–	9,1	2,3	(4,1)	6,9
Saldo final	**506,0**	**374,4**	**0,6**	**–**	**48,7**	**16,9**	**555,2**	**391,3**

Dados em milhões de euros

Os ativos financeiros classificados no Nível 3 incluem, principalmente, participações em Fundos de Investimento de capital de risco. A técnica de avaliação utilizada é Net Asset Value, que representa o valor total dos ativos e passivos do fundo e que é publicado pela entidade gestora dele.

Devido à grande variedade de variáveis utilizadas na avaliação destes instrumentos, não são detalhados todos os possíveis inputs não observáveis significativos nem, portanto, os intervalos quantitativos destes.

Não ocorreram transferências significativas de ou para o Nível 3 nos últimos dois exercícios.

A seguir, são detalhadas as mais-valias e as menos-valias imputadas a resultados nos dois últimos exercícios:

Conceito	Mais-valias (menos-valias) imputadas a resultados			
	Não realizadas		Realizadas	
	2024	2023	2024	2023
Derivativos (não cobertura)				
Contratos a prazo em moedas	–	(1,4)	–	(2,4)
TOTAL DERIVADOS (NÃO COBERTURA)	**–**	**(1,4)**	**–**	**(2,4)**
Outros investimentos				
Ações	70,8	159,6	61,6	43,7
Renda fixa	93,0	214,2	2,1	15,8
Fundos de investimento	79,4	270,3	117,8	40,5
Outros	1,1	–	(12,5)	1,7
TOTAL OUTROS INVESTIMENTOS	**244,3**	**644,1**	**169,0**	**101,7**
TOTAL	**244,3**	**642,7**	**169,0**	**99,3**

Dados em milhões de euros

B) CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM PATRIMÔNIO

A seguir são detalhados os investimentos relacionados à carteira a valor justo com mudanças em Patrimônio em 31 de dezembro de 2024 e 2023:

Conceito	Valor contábil (Valor justo)						Total		Deterioração			
	Nível 1. Valor de cotação		Nível 2. Dados observáveis		Nível 3. Outras avaliações				Perda registrada		Ganhos por reversão	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Ações	996,5	993,4	65,5	49,8	0,5	0,3	1.062,5	1.043,5	—	—	—	0,2
Renda fixa	7.966,3	12.098,0	14.149,6	8.501,0	0,2	3,3	22.116,1	20.602,3	(14,7)	(11,2)	1,6	7,3
Fundos de Investimento	—	13,9	—	—	—	—	—	13,9	—	—	—	—
Outros Investimentos	0,4	22,1	—	—	0,5	—	0,9	22,1	—	—	—	—
TOTAL	**8.963,2**	**13.127,5**	**14.215,1**	**8.550,8**	**1,2**	**3,6**	**23.179,5**	**21.681,8**	**(14,7)**	**(11,2)**	**1,6**	**7,5**

Dados em milhões de euros

Os instrumentos de patrimônio da epígrafe "Ações" do quadro acima incluem 1.002,8 e 986,8 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente, de ações cotadas em mercados de países da OCDE.

Os ajustes de avaliação dos investimentos em carteira totalizam 285,5 e 166,3 milhões de euros em desvalorizações em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente, que foram registrados no patrimônio líquido líquidos do efeito fiscal.

Durante o exercício de 2024, ocorreram transferências de títulos de renda fixa do Nível 1 para o Nível 2 no valor de 5,0728 bilhões de euros. Essas transferências se devem à redução das operações no mercado desses títulos.

Durante o exercício de 2023, não ocorreram transferências significativas entre o Nível 1 e o Nível 2.

Não foram produzidas variações nas técnicas de avaliação dos Níveis 2 e 3.

Em relação aos ativos financeiros da carteira a valor justo com mudanças em Patrimônio Líquido classificados no nível 3, não ocorreram operações significativas.

As transferências dos ajustes de avaliação dos investimentos em carteira de exercícios anteriores para a demonstração de resultados consolidada, realizados durante os exercícios 2024 e 2023, chegam a um valor de (27,6) e (9,3) milhões de euros, respectivamente.

Nos exercícios 2024 e 2023 não foram realizadas outras dotações por deterioração do valor recuperável por valor significativo de investimentos em ativos não comercializados na Bolsa, analisados de forma individualizada.

A epígrafe de renda fixa inclui permutas financeiras de fluxos certos ou predeterminados, em que uma entidade do Grupo assume a obrigação de pagar certos valores fixos ou predeterminados que são denominados normalmente em euros.

No encerramento dos exercícios de 2024 e 2023, o Grupo tem ativos de renda fixa em garantia entregue por operações de permuta financeira cujo valor de mercado chega a 211,6 e 271,7 milhões de euros, respectivamente. No encerramento de tais exercícios, os ativos recebidos em garantia chegam a 213,5 e 325,1 milhões de euros, respectivamente. Em ambos os casos a garantia vence diariamente, momento em que se constitui uma nova garantia, se mantém a existente ou se cancela a garantia definitivamente. A existência de tais garantias permite reduzir o risco de contraparte (CVA/DVA) em grande parte dos derivados do Grupo.

C) CARTEIRA A CUSTO DE AMORTIZADO

A seguir são detalhados os investimentos relacionados à carteira de custo de amortizado em 31 de dezembro de 2024 e 2023:

Conceito	Valor contábil (Custo de amortizado)		Valor justo						Deterioração			
			Nível 1. Valor de cotação		Nível 2. Dados observáveis		Nível 3. Outras avaliações		Perda registrada		Ganhos por reversão	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Renda fixa	1.259,1	1.236,8	1.100,6	1.136,4	106,8	54,1	51,8	47,4	(2,8)	(1,3)	–	–
Outros investimentos	10,1	59,1	2,5	50,2	–	–	7,5	6,9	–	–	–	–
TOTAL	**1.269,2**	**1.295,9**	**1.103,1**	**1.186,6**	**106,8**	**54,1**	**59,3**	**54,3**	**(2,8)**	**(1,3)**	**–**	**–**

Dados em milhões de euros

A Nota 7 "Gestão de riscos" inclui o vencimento dos títulos de renda fixa.

Em relação aos ativos financeiros da carteira a custo de amortizado mantida até o vencimento classificados no Nível 3, nos exercícios de 2024 e de 2023 não ocorreram operações significativas.

Investimentos contabilizados por equivalência patrimonial

No quadro a seguir, detalha-se o valor justo dos principais investimentos contabilizados pelo método de equivalência patrimonial nos dois últimos exercícios, correspondendo a Fundos de Investimento Imobiliário e Fundos de Investimento Alternativos de capital de risco, bem como outras sociedades:

Sociedade	Montante	
	2024	2023
FUNDOS DE INVESTIMENTO	**961,6**	**943,1**
ENERGÍAS RENOVABLES IBERMAP S.L.	183,2	201,4
MAP SL EUROPEAN INVEST S.A.R.L.	167,5	155,8
MEAG EUROPE OFFICE SELECT EOS SCSP SICAV-RAIF	127,3	132,0
MAPFRE INFRAESTRUCTURAS	116,9	115,7
SIEREF-MANOVA 2	70,3	70,5
SIEREF-MANOVA 1	68,8	66,8
ALMA MUNDI INSURTECH FUND, FCRE	24,2	29,8
SWISSLIFE SPPICAV	179,5	149,6
ALMA MUNDI INSURTECH II, FCRE	24,0	21,5
OUTRAS SOCIEDADES	**305,0**	**282,7**
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	134,7	124,9
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	97,6	88,6
OUTRAS	72,7	69,2
TOTAL	**1.266,6**	**1.225,8**

Dados em milhões de euros

DETERIORAÇÃO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Nos quadros a seguir, é apresentado o movimento ocorrido nos exercícios de 2024 e 2023 da exposição por fase de deterioração dos instrumentos de dívida registrados nas rubricas de "Ativos financeiros ao custo amortizado" e "Ativos financeiros ao valor justo com alterações no patrimônio líquido".

Conceito	Fase 1		Fase 2		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo no início do exercício	**21.686,4**	**–**	**0,9**	**–**	**21.687,3**	**–**
Ajustes ao Saldo inicial	53,8	18.111,5	–	13,0	53,8	18.124,5
Transferências	–	(0,5)	–	0,5	–	–
Para a fase 2 da fase 1	–	(14,0)	–	14,0	–	–
Para a fase 1 da fase 2	–	13,5	–	–	–	13,5
Altas por investimento	5.720,2	11.246,8	–	–	5.720,2	11.246,8
Altas/baixas por variação no risco de crédito	–	50,7	–	–	–	50,7
Baixas por cancelamento	(5.189,9)	(7.567,1)	–	(11,3)	(5.189,9)	(7.578,4)
Outras variações	535,4	(155,0)	–	(1,3)	535,4	(156,3)
Saldo no final do período	**22.805,9**	**21.686,4**	**0,9**	**0,9**	**22.806,8**	**21.687,3**

Dados em milhões de euros

A seguir, detalha-se o movimento ocorrido nos exercícios de 2024 e 2023 nas provisões que cobrem as perdas por deterioração dos "Ativos financeiros ao custo amortizado" e "Ativos financeiros ao valor justo com alterações no patrimônio líquido".

Conceito	Montante	
	2024	2023
Saldo no início do exercício	**(59,9)**	**–**
Ajustes ao Saldo inicial	(4,4)	(55,7)
Verbas líquidas relativas aos resultados do exercício:		
Verbas relativas a resultados	(17,5)	(12,6)
Recuperação de verbas com pagamento a resultados	1,6	0,8
Aplicativos	4,6	6,7
Variações da taxa de câmbio	–	–
Outras variações	–	0,9
Saldo no encerramento do exercício	**(75,6)**	**(59,9)**

Dados em milhões de euros

Os movimentos ocorridos nos exercícios de 2024 e 2023, por fase de deterioração, no saldo das provisões que cobrem as perdas por deterioração dos "Ativos financeiros ao custo amortizado" e "Ativos financeiros ao valor justo com alterações no patrimônio líquido", estão refletidos nos seguintes quadros:

Conceito	Fase 1		Fase 2		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo no início do exercício	**(59,7)**	**–**	**(0,1)**	**–**	**(59,8)**	**–**
Ajustes ao Saldo inicial	(4,4)	(52,2)	–	(3,5)	(4,4)	(55,7)
Transferências	–	0,6	–	(0,6)	–	–
Para a fase 2 da fase 1	–	0,2	–	(0,2)	–	–
Para a fase 1 da fase 2	–	0,4	–	(0,4)	–	–
Altas por investimento	(11,3)	(11,0)	–	–	(11,3)	(11,0)
Altas/baixas por variação no risco de crédito	–	(1,5)	–	–	–	(1,5)
Baixas por cancelamento	4,6	3,6	–	3,8	4,6	7,4
Outras variações	(4,5)	0,8	–	0,2	(4,5)	1,0
Saldo no final do período	**(75,3)**	**(59,7)**	**(0,1)**	**(0,1)**	**(75,4)**	**(59,8)**

Dados em milhões de euros

Não existem instrumentos financeiros na Fase 3 em 31 de dezembro de 2024.

6.5. CRÉDITOS

A composição da epígrafe de créditos, bem como as perdas por redução ao valor recuperável e os lucros por reversão desta registrados nos últimos exercícios são as seguintes:

Conceito	Valor bruto		Deterioração		Saldo líquido no balanço		Deterioração			
							Perdas registradas		Ganhos por reversão	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Créditos tributários	434,0	514,9	–	–	434,0	514,9	–	–	–	–
Créditos previdenciários e outros	998,8	785,1	(17,1)	(18,8)	981,7	766,3	(14,4)	(7,3)	6,7	4,9
TOTAL	**1.432,8**	**1.300,0**	**(17,1)**	**(18,8)**	**1.415,7**	**1.281,2**	**(14,4)**	**(7,3)**	**6,7**	**4,9**

Dados em milhões de euros

A discriminação da seção "Créditos previdenciários e outros" no encerramento dos dois últimos exercícios é a seguinte:

Créditos previdenciários e outros	Montante	
	2024	2023
Devedores por vendas ou prestação de serviços	324,1	310,8
Créditos por recuperação de sinistros (incluindo convênios de colaboração com outras seguradoras)	17,9	27,9
Antecipações sobre apólices (seguros de Vida)	21,2	22,3
Depósitos judiciais	286,3	330,2
Créditos com Organismos Públicos	16,3	6,9
Saldos a cobrar do pessoal	19,5	22,0
Outros devedores	296,4	46,2
TOTAL	**981,7**	**766,3**

Dados em milhões de euros

O aumento em Outros devedores deve-se às garantias entregues em dinheiro às contrapartes de contratos de swap financeiro, que em 2024 passaram a ser formalizadas em dinheiro, enquanto anteriormente eram realizadas mediante penhor de títulos de renda fixa.

O cálculo e, conforme o caso, o reconhecimento da deterioração do valor recuperável é realizado conforme detalhado na política contábil 5.8 "Créditos" do presente relatório.

Os saldos incluídos na seção de créditos não geram juros e, em caráter geral, sua liquidação é feita no exercício seguinte.

6.6. DETERIORAÇÃO DO VALOR RECUPERÁVEL DE ATIVOS

Nos quadros seguintes é detalhada a deterioração do valor recuperável de ativos nos dois últimos exercícios:

Exercício 2024

Deterioração em:	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Lançamento nos resultados		Exclusão do ativo	Saldo final
				Dotação	Redução		
Ativos intangíveis	**266,0**	**11,4**	**–**	**90,0**	**–**	**–**	**367,4**
I. Ágio	262,7	14,1	–	90,0	–	–	366,8
II. Outros ativos intangíveis	3,3	(2,7)	–	–	–	–	0,6
Imobilizado material	**8,4**	**2,5**	**–**	**0,3**	**(1,9)**	**–**	**9,3**
I. Imóveis de uso próprio	8,4	2,8	–	0,3	(1,9)	–	9,6
II. Outros imobilizados materiais	–	(0,3)	–	–	–	–	(0,3)
Investimentos	**248,6**	**4,9**	**–**	**32,0**	**(14,3)**	**(10,3)**	**260,9**
I. Investimentos imobiliários	188,8	0,5	–	14,5	(12,7)	(5,7)	185,4
II. Aplicações financeiras							
- A valor justo com mudanças em patrimônio líquido	55,2	4,2	–	14,7	(1,6)	(4,6)	67,9
- A custo de amortizado	4,6	0,2	–	2,8	–	–	7,6
III. Outros investimentos	–	–	–	–	–	–	–
Inventários	**92,9**	**0,2**	**–**	**0,6**	**(0,7)**	**–**	**93,0**
Créditos	**18,8**	**(0,3)**	**–**	**14,4**	**(6,7)**	**(9,1)**	**17,1**
III. Créditos tributários	–	–	–	–	–	–	–
IV. Créditos previdenciários e outros	18,8	(0,3)	–	14,4	(6,7)	(9,1)	17,1
Outros ativos	**1,0**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1,0**
TOTAL DETERIORAÇÃO	**635,7**	**18,7**	**–**	**137,3**	**(23,6)**	**(19,4)**	**748,7**

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

Deterioração em:	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Lançamento nos resultados		Exclusão do ativo	Saldo final
				Dotação	Redução		
Ativos intangíveis	**196,9**	**(5,9)**	**—**	**75,0**	**—**	**—**	**266,0**
I. Ágio	193,5	(5,8)	—	75,0	—	—	262,7
II. Outros ativos intangíveis	3,4	(0,1)	—	—	—	—	3,3
Imobilizado material	**6,9**	**—**	**—**	**4,2**	**(2,7)**	**—**	**8,4**
I. Imóveis de uso próprio	6,9	—	—	4,2	(2,7)	—	8,4
II. Outros imobilizados materiais	—	—	—	—	—	—	—
Investimentos	**297,7**	**(51,3)**	**—**	**27,6**	**(13,1)**	**(12,3)**	**248,6**
I. Investimentos imobiliários	190,8	(0,1)	—	14,9	(5,6)	(11,2)	188,8
II. Aplicações financeiras							
- A valor justo com mudanças em patrimônio líquido	106,9	(55,1)	—	11,2	(7,5)	(0,3)	55,2
- A custo de amortizado	—	3,9	—	1,3	—	(0,6)	4,6
III. Outros investimentos	—	—	—	0,2	—	(0,2)	—
Inventários	**93,2**	**—**	**—**	**0,8**	**(1,1)**	**—**	**92,9**
Créditos	**19,5**	**0,5**	**—**	**7,3**	**(4,9)**	**(3,6)**	**18,8**
III. Créditos tributários	—	—	—	—	—	—	—
IV. Créditos previdenciários e outros	19,5	0,5	—	7,3	(4,9)	(3,6)	18,8
Outros ativos	**0,1**	**—**	**—**	**11,1**	**(4,4)**	**(5,8)**	**1,0**
TOTAL DETERIORAÇÃO	**614,3**	**(56,7)**	**—**	**126,0**	**(26,2)**	**(21,7)**	**635,7**

Dados em milhões de euros

6.7. FLUXOS DE CAIXA

Desembolsos

Em julho de 2023, a MAPFRE informou sobre o acordo para adquirir 94% das ações representativas do capital social da entidade mexicana PROYECTO INSIGNIA, S.A.P.I. DE C.V., entidade titular da totalidade do capital social da INSIGNIA LIFE, S.A. DE C.V., sociedade seguradora de Vida que opera nesse país.

Em 18 de outubro de 2024, a compra foi concretizada, envolvendo um pagamento inicial de 1,6158 bilhões de pesos mexicanos (aproximadamente 75 milhões de euros) e um pagamento adicional variável, condicionado ao alcance de metas pela INSIGNIA LIFE, S.A. nos próximos três anos.

Cobranças

Durante o exercício de 2023, foram recebidos valores principalmente pela venda da totalidade da participação na entidade MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A. pelo valor de 89,6 milhões de euros, gerando um lucro atribuível ao Grupo de 56,8 milhões de euros.

Não existem transações não monetárias significativas relacionadas com atividades de investimento e financiamento excluídas do estado de fluxos de caixa.

6.8. ATIVOS NÃO CIRCULANTES CLASSIFICADOS COMO MANTIDOS PARA A VENDA, PASSIVOS ASSOCIADOS E ATIVIDADES INTERROMPIDAS

Os principais tipos de ativos não circulantes classificados como mantidos para venda e de atividades interrompidas, assim como os passivos associados a eles em 31 de dezembro de 2024 e 2023 são os seguintes:

Conceito	Ativos não circulantes classificados como mantidos para venda	
	2024	2023
Ativos		
Ativos intangíveis	—	0,6
Imobilizado material	2,4	—
Investimentos	16,6	11,0
Créditos	—	7,7
Tesouraria	—	5,7
Outros ativos	32,8	44,7
TOTAL ATIVOS	**51,8**	**69,7**
Passivos associados		
Passivos de seguros	—	16,7
Dívidas tributárias	—	2,3
Outras dívidas	10,3	12,7
TOTAL PASSIVOS	**10,3**	**31,7**

Dados em milhões de euros

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, existem, referentes à FUNESPAÑA, "Ativos mantidos para venda" no valor de 25,1 milhões de euros.

Espera-se que antes de 12 meses seja realizada a venda definitiva dos ativos não circulantes mantidos para a venda correspondente ao exercício de 2024, não esperando manifestar perdas na realização mencionada

6.9. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Capital social

O capital social é registrado pelo valor nominal das ações desembolsadas ou cujo desembolso tenha sido exigido.

O capital social da Sociedade controladora em 31 de dezembro de 2024 e 2023 é representado por 3.079.553.273 ações de 0,10 euros de valor nominal cada uma, totalmente subscritas e desembolsadas. Todas as ações conferem os mesmos direitos políticos e econômicos.

A Assembleia Geral de Acionistas autorizou, em 10 de março de 2023, os administradores da Sociedade controladora a realizarem uma ampliação de capital até no máximo 153.977.663,65 de euros, equivalente a 50% do capital social naquele momento. Essa autorização tem um período de duração de cinco anos. Da mesma forma, foi autorizada ao Conselho de Administração a emissão de obrigações ou valores de renda fixa de natureza análoga, convertíveis, por um valor máximo de 2.000 milhões de euros.

A participação direta da CARTERA MAPFRE chega a 69,7% do capital em 31 de dezembro de 2024 e 2023.

Todas as ações representativas do capital social da Empresa controladora foram admitidas para negociação oficial no mercado da bolsa espanhola.

O prêmio de emissão chega a 1.506,7 milhões de euros nos dois últimos exercícios e é de livre disposição.

Ações próprias

As operações de compra e venda de ações da MAPFRE S.A. ajustam-se ao estabelecido pelo Regulamento Interno de Conduta relativo aos Valores emitidos pela MAPFRE, pelo Regulamento sobre abuso de mercado, e pela Circular 1/2017 da Comissão Nacional do Mercado de Valores.

Durante os exercícios de 2024 e 2023, não foram efetuadas operações de compra de ações da MAPFRE S.A., tendo sido entregues a diretores de subsidiárias, como parte de suas remunerações variáveis, 29.727 e 35.760 ações, respectivamente, representando 0,0010% e 0,0012% do capital, no valor de 0,01 milhões de euros em ambos os exercícios.

Também foram entregues 2.899.347 ações (4.624.725 ações em 2023) do Plano de Remuneração em Ações da MAPFRE S.A. descrito em "Políticas contábeis" Nota 5.18, registrando-se um impacto positivo de 0,4 milhões de euros (0,9 milhões de euros negativos em 2023), incluído na rubrica de "Reservas".

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o saldo total de ações próprias foi de 12.200.024 e 15.129.098, respectivamente, representando 0,40% e 0,49% do capital, no valor de 25,5 e 31,7 milhões de euros, respectivamente.

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, nenhuma outra sociedade do Grupo possui ações da Sociedade controladora.

Ajustes por mudanças de valor

Reúne aquelas reservas patrimoniais evidenciadas como consequência das receitas e despesas reconhecidas em cada exercício que, conforme estabelecido no regulamento contábil internacional, devem ter reflexo direto nas contas de patrimônio líquido do Grupo.

No seguinte quadro é apresentada a natureza dos "Ajustes por mudança de valor" refletidos nessa seção do Patrimônio líquido no fechamento dos dois últimos exercícios:

Conceito	Montante	
	2024	2023
Renda fixa		
Mais-valias	1.135,3	1.369,4
Menos-valias	(1.325,5)	(1.483,2)
Renda Variável e Fundos de Investimento		
Mais-valias	27,5	42,7
Menos-valias	(35,8)	(43,9)
Outros ajustes	**(254,9)**	**(297,1)**
TOTAL	**(453,4)**	**(412,1)**

Dados em milhões de euros

A seção "Outros ajustes" inclui, principalmente, o efeito financeiro surgido em consequência de mudanças na taxa de desconto daqueles contratos de seguro para os quais foi escolhida a opção de segregar esse efeito entre outros resultados abrangentes e a demonstração de resultados.

Restrições sobre a disponibilidade de reservas

Na seção "Reservas" é incluída a reserva legal da Sociedade controladora, por um valor de 61,6 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, que não é distribuível aos acionistas salvo em caso de liquidação dela, e que somente pode ser utilizada para compensar eventuais perdas. A mesma restrição é aplicável às reservas legais constituídas pelas filiais e refletidas em seus balanços.

Não existem outras restrições à disposição das reservas por valor significativo, salvo pelo descrito na seção de Incentivos Fiscais da Nota 6.16.

Gestão do capital

A gestão do capital está centrada em sua estabilidade e na manutenção de uma retribuição adequada, por meio de fortes níveis de solvência, flexibilidade financeira, geração de fluxos de caixa e criação de valor para o acionista.

O capital administrado corresponde aos fundos próprios admissíveis, de acordo com o exigido pelo regulamento vigente e outros modelos de gestão utilizados. A taxa de Solvência do Grupo oferece uma grande solidez e estabilidade, apoiada por uma alta diversificação e estritas políticas de investimento e gestão de ativos e passivos.

De acordo com o Apetite de Risco do Grupo, que corresponde ao nível de risco que o Grupo está disposto a assumir para poder alcançar seus objetivos de negócio sem desvios relevantes (inclusive em situações adversas), cada Unidade de Negócio se ajusta a certos níveis de tolerância de risco em função do capital atribuído.

A MAPFRE dispõe de uma política interna de capitalização e dividendos destinada a dotar as Unidades de Negócio, de uma forma racional e objetiva, dos capitais necessários para cobrir os riscos assumidos.

A quantia de dividendos a ser distribuída é fixada sobre a base dos orçamentos de resultados e estimativas de fundos próprios. Caso a evolução real se afaste das estimativas realizadas, o capital atribuído é revisado.

A remuneração para os acionistas está vinculada com o lucro, a solvência, a liquidez e os planos de investimento do Grupo, bem como com as expectativas dos seus acionistas.

Com caráter geral, o Conselho de Administração propõe à Assembleia Geral de Acionistas uma distribuição de dividendos entre 45% e 65% do resultado do exercício, atribuível à Sociedade controladora em suas contas anuais consolidadas.

Tanto a estimativa de riscos quanto a alocação de capital a cada uma das Unidades estão detalhadas na Nota 7, "Gestão de riscos", desta memória.

Por outro lado, os instrumentos integrantes do patrimônio disponível do Grupo se adequam aos exigidos pela norma vigente.

6.10. PASSIVOS SUBORDINADOS

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o saldo dessa conta reúne o custo amortizado das obrigações subordinadas emitidas pela Sociedade controladora correspondentes às emissões de abril de 2022, setembro de 2018 e março de 2017, cujos termos e condições mais relevantes estão descritos a seguir:

Termos e condições	Emissão		
	Abril 2022	Setembro de 2018	Março de 2017
Valor nominal	500,0	500,0	600,0
Data de emissão	6/4/2022	7/9/2018	31/3/2017
Vencimento	13/4/2030	7/9/2048	31/3/2047
Primeira opção de amortização	–	7/9/2028	31/3/2027
Taxa de juros			
- Até 1ª opção de amortização	2,875%	4,125%	4,375%
- A partir da 1ª opção de amortização	–	Euribor 3M + 4,30%	Euribor 3M + 4,543%
Mercado de cotação	AIAF	AIAF	AIAF
Rating da emissão	BBB-	BBB-	BBB
Juros acumulados pendentes de pagamento em 31 de dezembro de 2024	10,3	6,5	19,8
Cotação no encerramento do exercício			
- 2024	97,0%	101,6%	102,0%
- 2023	90,5%	96,3%	98,5%

Valor nominal e juros em milhões de euros

As emissões, realizadas conforme o direito espanhol, contemplam:

a. Amortização em casos especiais, por reforma ou modificação das normas fiscais, por falta de computabilidade como recursos próprios do emissor e por mudança de tratamento outorgado pelas Agências de Qualificação de Crédito.

b. Diferimento de juros, estando o emissor obrigado a diferir o pagamento de juros, caso exista não cumprimento do Capital de Solvência Obrigatório ou do Capital Mínimo Obrigatório, ou então proibição de realização de pagamento de juros, de parte do Regulador Relevante, ou falta de capacidade do emissor para cumprir com os passivos vencidos e exigíveis.

A tabela reúne os detalhes do valor justo das emissões descritas anteriormente:

Emissões	Valor contábil		Valor justo	
	2024	2023	2024	2023
Abril 2022	505,8	505,0	485,0	462,8
Setembro de 2018	505,0	504,6	508,0	488,0
Março de 2017	619,1	618,8	612,0	610,8
TOTAL	**1.629,9**	**1.628,4**	**1.605,0**	**1.561,6**

Dados em milhões de euros

6.11. PASSIVOS FINANCEIROS

O quadro seguinte mostra os detalhes do valor justo dos passivos financeiros:

Conceito	Valor contábil		Valor justo	
	2024	2023	2024	2023
Emissão de obrigações e outros valores negociáveis	864,9	864,2	854,8	844,5
Dívidas com entidades de crédito	178,0	250,6	178,0	250,6
Outros passivos financeiros	1.432,4	1.233,4	1.541,8	1.339,0
TOTAL	**2.475,2**	**2.348,2**	**2.574,6**	**2.434,1**

Dados em milhões de euros

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o valor justo da Emissão de obrigações e outros valores negociáveis corresponde ao valor de cotação no encerramento do exercício (Nível 1), incluindo o cupom de juros.

Emissão de obrigações e outros valores negociáveis

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o saldo dessa conta reúne o custo amortizado das obrigações simples emitidas pela MAPFRE S.A. Os termos e condições mais relevantes da emissão estão descritos a seguir:

a. Natureza da emissão: obrigações simples representadas por meio de anotações em conta.

b. Valor nominal: 1.000 milhões de euros.

c. Data de emissão: 19 de maio de 2016.

d. Prazo da emissão: 10 anos.

e. Vencimento: 19 de maio de 2026.

f. Amortização: única ao vencimento e, ao mesmo tempo, livre de gastos para o detentor.

g. Lista: Mercado AIAF de renda fixa.

h. Cupom: 1,625% fixo anual, a pagar nos aniversários da data de emissão até a data de vencimento final, incluindo esta.

i. Rating da emissão: A-

Os juros atribuídos pendentes de pagamento em 31 de dezembro de 2024 e 2023 chegam a 8,6 milhões de euros. Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, os títulos cotizaram a 98,7% e 97,5% de seu valor nominal, respectivamente.

Dívidas com entidades de crédito

As dívidas com entidades de crédito apresentam o seguinte detalhe em 31 de dezembro de 2024 e 2023:

Tipo de dívida	Valor contábil		Taxa de juros média %	
	2024	2023	2024	2023
Arrendamento financeiro	2,5	2,6	0,4	1,7
Créditos	98,5	139,6	2,8	4,6
Empréstimos	67,8	108,4	2,1	4,5
Outros	9,2	–	–	–
TOTAL	**178,0**	**250,6**	**–**	**–**

Dados em milhões de euros

• Créditos

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, existe uma linha de crédito formalizada através de um crédito sindicado concedido por um grupo de entidades bancárias, que gera juros referenciados a variáveis de mercado.

Limite		Disposto	
2024	2023	2024	2023
500,0	1.000,0	85,0	80,0

Dados em milhões de euros

No exercício de 2024, foi realizada uma novação, modificando suas condições e prorrogando o vencimento até 3 de outubro de 2029, podendo ser estendido por até dois períodos sucessivos mediante solicitação expressa do tomador do crédito. Vale destacar que se mantém como financiamento sustentável, vinculando seus juros também a parâmetros de sustentabilidade do Grupo.

• Empréstimos

A descrição dos principais empréstimos vigentes em 31 de dezembro de 2024 e 2023 é a seguinte:

Tomadora	Vencimento	Montante	
		2024	2023
MAPFRE VIDA	1/4/2026	—	55,6
MAPFRE ESPAÑA	21/2/2024	—	12,8
MAPFRE DOMINICANA	11/3/2027	13,1	17,2
TOTAL		**13,1**	**85,6**

Dados em milhões de euros

Os empréstimos de MAPFRE VIDA e MAPFRE ESPAÑA foram amortizados em sua totalidade durante o exercício de 2024.

O empréstimo da MAPFRE DOMINICANA deve ter juros referenciado a variáveis de mercado e a parâmetros de sustentabilidade do Grupo, amortizando-se por meio de cotas semestrais iguais.

Outros passivos financeiros

Na seção "Outros passivos financeiros", inclui-se o montante de obrigações a pagar de natureza financeira não incluídas em outras parcelas.

Sua discriminação é apresentada no seguinte quadro:

Outros passivos financeiros	Montante	
	2024	2023
Outros passivos financeiros a valor justo com mudanças em PeG	760,9	567,3
Participações externas em fundos de investimento (Nota 3.2)	293,6	257,6
Passivos financeiros por arrendamento (Nota 6.3)	324,1	309,2
Outros passivos financeiros	53,8	99,3
TOTAL	**1.432,4**	**1.233,4**

Dados em milhões de euros

A seção "Outros passivos financeiros avaliados ao valor justo com alterações em resultado" inclui, principalmente, passivos por contratos de investimento que possuem forma jurídica de seguro, mas que não transferem um risco de seguro significativo.

Em setembro de 2024, venceu e não foi prorrogada a linha de crédito concedida pela CARTERA MAPFRE S.L.U., que acumulava juros variáveis referenciados à Euribor trimestral acrescida de um diferencial de 1,5%.

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o valor justo dos anteriores passivos não difere significativamente do seu valor contábil.

O nível de hierarquia de valor justo no qual são classificadas as avaliações ao valor justo dos referidos passivos é o Nível 2, exceto o saldo de "Participações externas em fundos de investimento", avaliado em valor de liquidação (maioritariamente Nível 1 e Nível 3).

Ao longo dos exercícios de 2024 e 2023, não ocorreu nenhuma transferência dos passivos financeiros entre os Níveis 1, 2 e 3 estabelecidos nas normas. As transferências entre níveis ocorrem quando os elementos deixam de cumprir as características de um nível e cumprem as de outro dos níveis.

6.12. OPERAÇÕES DE SEGUROS E RESSEGUROS

A) INFORMAÇÃO SOBRE OS VALORES RECONHECIDOS NO BALANÇO E CONTA DE RESULTADOS

A seguir, será apresentado um detalhamento, para os dois últimos exercícios, dos ativos, passivos e receitas e despesas de contratos de seguro e resseguro de acordo com os métodos de avaliação indicados na nota 5.14.

Exercício 2024

	BALANÇO		CONTA DE RESULTADOS		
DETALHAMENTO POR MÉTODO DE AVALIAÇÃO	Ativos por contratos de Seguro e Resseguro	Passivos por contratos de Seguro e Resseguro	Receitas do serviço de Seguro e Resseguro	Despesas do serviço de Seguro e Resseguro	Resultado financeiro do serviço de Seguro e Resseguro
Seguro Direto e Resseguro Aceito					
Método Geral por Blocos (BBA)	7,1	11.951,8	1.674,3	(1.420,1)	(502,3)
Método de Comissão Variável (VFA)	–	8.489,4	156,7	(102,6)	(579,6)
Método de Designação de Prêmio (PAA)	–	19.351,7	23.681,6	(20.554,4)	(700,8)
Total de contratos de seguro direto	**7,1**	**39.792,9**	**25.512,6**	**(22.077,1)**	**(1.782,7)**
Resseguro Cedido					
Método Geral por Blocos (BBA)	–	17,1	(8,4)	–	(0,6)
Método de Designação de Prêmio (PAA)	6.075,1	–	2.549,5	(4.272,6)	407,9
Total de contratos de Resseguro	**6.075,1**	**17,1**	**2.541,1**	**(4.272,6)**	**407,3**

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

	BALANÇO		CONTA DE RESULTADOS		
DETALHAMENTO POR MÉTODO DE AVALIAÇÃO	Ativos por contratos de Seguro e Resseguro	Passivos por contratos de Seguro e Resseguro	Receitas do serviço de Seguro e Resseguro	Despesas do serviço de Seguro e Resseguro	Resultado financeiro do serviço de Seguro e Resseguro
Seguro Direto e Resseguro Aceito					
Método Geral por Blocos (BBA)	9,0	11.164,2	1.499,9	(1.225,9)	(407,6)
Método de Comissão Variável (VFA)	–	8.848,2	175,9	(103,6)	(769,7)
Método de Designação de Prêmio (PAA)	–	18.349,3	23.105,2	(21.016,8)	(355,7)
Total de contratos de seguro direto	**9,0**	**38.361,7**	**24.781,0**	**(22.346,3)**	**(1.533,0)**
Resseguro Cedido					
Método Geral por Blocos (BBA)	–	15,5	–	–	–
Método de Designação de Prêmio (PAA)	5.938,1	–	2.866,1	(4.259,7)	95,4
Total de contratos de Resseguro	**5.938,1**	**15,5**	**2.866,1**	**(4.259,7)**	**95,4**

Dados em milhões de euros

A.1) Detalhe dos contratos de seguro avaliados pelo método geral por blocos (BBA)

O movimento nos dois últimos exercícios dos saldos de ativos e passivos por contratos de seguro que constam no balanço, e que foram avaliados pelo método geral por blocos (BBA), é o seguinte:

Exercício 2024

BBA	Por cobertura restante			
MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Por prestações incorridas	Total de contratos de Seguro emitidos
Saldo de abertura de contratos seguro - Ativos	(10,7)	–	1,7	(9,0)
Saldo de abertura de contratos seguro - Passivos	10.703,5	103,1	357,6	11.164,2
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**10.692,8**	**103,1**	**359,3**	**11.155,2**
Ajustes ao saldo inicial	(115,1)	(12,0)	(36,2)	(163,3)
Mudanças no perímetro	174,2	–	(5,1)	169,1
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**10.751,9**	**91,1**	**318,0**	**11.161,0**
Receitas do serviço de seguro	**(1.674,3)**	**–**	**–**	**(1.674,3)**
Despesas do serviço de seguro	**246,3**	**44,1**	**1.129,7**	**1.420,1**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	1.120,6	1.120,6
Amortização fluxos efetivos pela aquisição do seguro	246,3	–	–	246,3
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	44,1	–	44,1
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	9,1	9,1
Resultado do serviço de seguro	**(1.428,0)**	**44,1**	**1.129,7**	**(254,2)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	473,2	9,9	19,2	502,3
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	33,5	0,6	4,0	38,1
Resultado financeiro do serviço de seguro	**506,7**	**10,5**	**23,2**	**540,4**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(921,3)**	**54,6**	**1.152,9**	**286,2**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**(740,9)**	**–**	**740,9**	**–**
Prêmios recebidos	2.485,7	–	–	2.485,7
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(1.826,0)	(1.826,0)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(162,3)	–	–	(162,3)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**2.323,4**	**–**	**(1.826,0)**	**497,4**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D + E)	**11.413,1**	**145,8**	**385,9**	**11.944,6**
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Ativos	(10,0)	–	2,9	(7,1)
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Passivos	11.423,0	145,8	383,0	11.951,8

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

BBA MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Por cobertura restante Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Por prestações incorridas	Total de contratos de Seguro emitidos
Saldo de abertura de contratos seguro - Ativos	(6,1)	–	–	(6,1)
Saldo de abertura de contratos seguro - Passivos	8.971,3	29,4	323,7	9.324,4
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LIQUIDO EM 31/12/2022	**8.965,2**	**29,4**	**323,7**	**9.318,3**
Ajustes ao saldo inicial	84,2	1,5	0,1	85,8
Mudanças no perímetro	(13,1)	–	–	(13,1)
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**9.036,3**	**30,9**	**323,8**	**9.391,0**
Receitas do serviço de seguro	**(1.499,9)**	**–**	**–**	**(1.499,9)**
Despesas do serviço de seguro	**193,4**	**72,0**	**960,5**	**1.225,9**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	967,7	967,7
Amortização fluxos efetivos pela aquisição do seguro	193,4	–	–	193,4
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	72,0	–	72,0
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	(7,2)	(7,2)
Resultado do serviço de seguro	**(1.306,5)**	**72,0**	**960,5**	**(274,0)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	390,0	0,3	17,3	407,6
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	307,3	–	9,5	316,8
Resultado financeiro do serviço de seguro	**697,3**	**0,3**	**26,8**	**724,4**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(609,2)**	**72,3**	**987,3**	**450,4**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**(474,8)**	**–**	**474,8**	**–**
Prêmios recebidos	2.892,5	–	–	2.892,5
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(1.426,4)	(1.426,4)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(152,3)	–	–	(152,3)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**2.740,2**	**–**	**(1.426,4)**	**1.313,8**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D + E)	**10.692,8**	**103,1**	**359,3**	**11.155,2**
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Ativos	(10,7)	–	1,7	(9,0)
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Passivos	10.703,5	103,1	357,6	11.164,2

Dados em milhões de euros

A conciliação dos saldos de abertura e fechamento para os ativos e passivos por contratos de seguro avaliados pelo método geral por blocos (BBA), detalhado por cada componente, é a seguinte:

Exercício 2024

BBA CONCILIAÇÃO POR COMPONENTE	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	Margem de serviço contratual	Total
Saldo de abertura ativos contratos de seguro	(56,1)	14,9	32,2	(9,0)
Saldo de abertura passivos contratos de seguro	8.778,7	140,9	2.244,6	11.164,2
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**8.722,6**	**155,8**	**2.276,8**	**11.155,2**
Ajustes ao saldo inicial	(76,7)	(3,6)	(83,2)	(163,5)
Mudanças no perímetro	169,2	–	–	169,2
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**8.815,1**	**152,2**	**2.193,6**	**11.160,9**
Mudanças relacionadas com serviços futuros	**(57,8)**	**(3,8)**	**114,0**	**52,4**
Contratos inicialmente reconhecidos no período	(150,9)	18,8	143,4	11,3
Mudanças nas estimativas que ajustam a margem do serviço contratual	47,5	(18,1)	(29,4)	–
Mudanças em estimativas que não afetam a margem do serviço contratual	45,6	(4,5)	–	41,1
Mudanças relacionadas com serviços circulantes	**9,8**	**(21,7)**	**(305,7)**	**(317,6)**
Margem de serviço contratual reconhecida no resultado para refletir a transferência de serviços	–	–	(305,7)	(305,7)
Ajuste do risco reconhecido pelo risco vencido	–	(21,7)	–	(21,7)
Ajustes por experiência	9,8	–	–	9,8
Mudanças relacionadas com serviços passados	**13,9**	**(3,0)**	**–**	**10,9**
Ajustes em passivos por prestações incorridas	13,9	(3,0)	–	10,9
Resultado do serviço do seguro	**(34,1)**	**(28,5)**	**(191,7)**	**(254,3)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	400,4	7,6	94,3	502,3
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	37,5	0,6	–	38,1
Resultado financeiro do serviço de seguro	**437,9**	**8,2**	**94,3**	**540,4**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**403,8**	**(20,3)**	**(97,4)**	**286,1**
Prêmios recebidos	2.485,7	–	–	2.485,7
Prestações incorridas pagas e outras despesas	(1.826,0)	–	–	(1.826,0)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(162,3)	–	–	(162,3)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (C)	**497,4**	**–**	**–**	**497,4**
OUTROS MOVIMENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D)	**9.716,3**	**131,9**	**2.096,2**	**11.944,4**
Saldo de fechamento dos ativos dos contratos de seguro	(56,2)	15,5	33,6	(7,1)
Saldo de fechamento dos passivos dos contratos de seguro	9.772,6	116,5	2.062,6	11.951,7

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

BBA CONCILIAÇÃO POR COMPONENTE	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	Margem de serviço contratual	Total
Saldo de abertura ativos contratos de seguro	(41,8)	12,3	23,4	(6,1)
Saldo de abertura passivos contratos de seguro	7.269,1	111,4	1.943,9	9.324,4
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LIQUIDO EM 31/12/2022	**7.227,3**	**123,7**	**1.967,3**	**9.318,3**
Ajustes ao saldo inicial	10,0	3,2	72,6	85,8
Mudanças no perímetro	(9,5)	–	(3,6)	(13,1)
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**7.227,8**	**126,9**	**2.036,3**	**9.391,0**
Mudanças relacionadas com serviços futuros	**(453,1)**	**33,4**	**451,7**	**32,0**
Contratos inicialmente reconhecidos no período	(261,0)	13,2	257,6	9,8
Mudanças nas estimativas que ajustam a margem do serviço contratual	(194,6)	0,6	194,1	0,1
Mudanças em estimativas que não afetam a margem do serviço contratual	2,5	19,6	–	22,1
Mudanças relacionadas com serviços circulantes	**(12,7)**	**(18,8)**	**(302,1)**	**(333,6)**
Margem de serviço contratual reconhecida no resultado para refletir a transferência de serviços	–	–	(302,1)	(302,1)
Ajuste do risco reconhecido pelo risco vencido	–	(18,8)	–	(18,8)
Ajustes por experiência	(12,7)	–	–	(12,7)
Mudanças relacionadas com serviços passados	**25,8**	**1,8**	**–**	**27,6**
Ajustes em passivos por prestações incorridas	25,8	1,8	–	27,6
Resultado do serviço do seguro	**(440,0)**	**16,4**	**149,6**	**(274,0)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	309,7	7,0	90,9	407,6
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	311,3	5,5	–	316,8
Resultado financeiro do serviço de seguro	**621,0**	**12,5**	**90,9**	**724,4**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**181,0**	**28,9**	**240,5**	**450,4**
Prêmios recebidos	2.892,5	–	–	2.892,5
Prestações incorridas pagas e outras despesas	(1.426,4)	–	–	(1.426,4)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(152,3)	–	–	(152,3)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (C)	**1.313,8**	**–**	**–**	**1.313,8**
OUTROS MOVIMENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D)	**8.722,6**	**155,8**	**2.276,8**	**11.155,2**
Saldo de fechamento dos ativos dos contratos de seguro	(56,1)	14,9	32,2	(9,0)
Saldo de fechamento dos passivos dos contratos de seguro	8.778,7	140,9	2.244,6	11.164,2

Dados em milhões de euros

A.2) Detalhe dos contratos de seguro avaliados com o método de comissão variável (VFA)

O movimento nos dois últimos exercícios dos saldos de ativos e passivos por contratos de seguro que constam no balanço e que foram avaliados pelo método da comissão variável (VFA) é o seguinte:

Exercício 2024

VFA	Por cobertura restante			
MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Por prestações incorridas	Total de contratos de Seguro emitidos
Saldo de abertura de contratos seguro - Ativos	–	–	–	–
Saldo de abertura de contratos seguro - Passivos	8.659,2	6,9	182,1	8.848,2
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**8.659,2**	**6,9**	**182,1**	**8.848,2**
Ajustes ao saldo inicial	(207,1)	(0,2)	(13,4)	(220,7)
Mudanças no perímetro	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**8.452,1**	**6,7**	**168,7**	**8.627,5**
Receitas do serviço de seguro	**(156,7)**	**–**	**–**	**(156,7)**
Despesas do serviço de seguro	**15,1**	**(1,3)**	**88,8**	**102,6**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	66,4	66,4
Amortização fluxos efetivos pela aquisição do seguro	15,1	–	–	15,1
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	(1,3)	–	(1,3)
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	22,4	22,4
Resultado do serviço de seguro	**(141,6)**	**(1,3)**	**88,8**	**(54,1)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	577,4	0,3	1,9	579,6
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	(4,6)	–	–	(4,6)
Resultado financeiro do serviço de seguro	**572,7**	**0,3**	**1,9**	**574,9**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**431,1**	**(1,0)**	**90,7**	**520,8**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**(1.540,6)**	**–**	**1.540,6**	**–**
Prêmios recebidos	974,5	–	–	974,5
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(1.584,9)	(1.584,9)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(48,6)	–	–	(48,6)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**925,9**	**–**	**(1.584,9)**	**(659,0)**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D + E)	**8.268,6**	**5,7**	**215,1**	**8.489,4**
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Passivos	8.268,6	5,7	215,1	8.489,4

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

VFA MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Por cobertura restante Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Por prestações incorridas	Total de contratos de Seguro emitidos
Saldo de abertura de contratos seguro - Ativos	–	–	–	–
Saldo de abertura de contratos seguro - Passivos	8.516,4	18,6	182,6	8.717,6
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2022	**8.516,4**	**18,6**	**182,6**	**8.717,6**
Ajustes ao saldo inicial	66,0	(8,5)	(11,5)	46,0
Mudanças no perímetro	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**8.582,4**	**10,1**	**171,1**	**8.763,6**
Receitas do serviço de seguro	**(175,9)**	**–**	**–**	**(175,9)**
Despesas do serviço de seguro	**9,0**	**(3,7)**	**98,3**	**103,6**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	109,9	109,9
Amortização fluxos efetivos pela aquisição do seguro	9,0	–	–	9,0
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	(3,7)	–	(3,7)
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	(11,6)	(11,6)
Resultado do serviço de seguro	**(166,9)**	**(3,7)**	**98,3**	**(72,3)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	767,8	0,5	1,4	769,7
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	121,5	–	–	121,5
Resultado financeiro do serviço de seguro	**889,3**	**0,5**	**1,4**	**891,2**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**722,4**	**(3,2)**	**99,7**	**818,9**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**(1.349,9)**	**–**	**1.349,9**	**–**
Prêmios recebidos	756,3	–	–	756,3
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(1.438,5)	(1.438,5)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(51,9)	–	–	(51,9)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**704,4**	**–**	**(1.438,5)**	**(734,1)**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D + E)	**8.659,2**	**6,9**	**182,1**	**8.848,2**
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–
Saldo de fechamento de contratos de seguro - Passivos	8.659,2	6,9	182,1	8.848,2

Dados em milhões de euros

A conciliação dos saldos de abertura e de fechamento para os ativos e passivos por contratos de seguro avaliados pelo método da comissão variável (VFA), detalhado por cada componente, é a seguinte:

Exercício 2024

VFA CONCILIAÇÃO POR COMPONENTE	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	Margem de serviço contratual	Total
Saldo de abertura ativos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de abertura passivos contratos de seguro	8.449,6	62,8	335,8	8.848,2
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**8.449,6**	**62,8**	**335,8**	**8.848,2**
Ajustes ao saldo inicial	(223,2)	–	2,6	(220,6)
Mudanças no perímetro	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**8.226,4**	**62,8**	**338,4**	**8.627,6**
Mudanças relacionadas com serviços futuros	**(109,8)**	**(22,4)**	**130,9**	**(1,3)**
Contratos inicialmente reconhecidos no período	(47,3)	3,8	43,5	–
Mudanças nas estimativas que ajustam a margem do serviço contratual	(61,8)	(25,6)	87,4	–
Mudanças em estimativas que não afetam a margem do serviço contratual (perdas em grupos de contratos com perdas no reconhecimento inicial e reversão dessas perdas)	(0,7)	(0,6)	–	(1,3)
Mudanças relacionadas com serviços circulantes	**(17,8)**	**(7,7)**	**(50,2)**	**(75,7)**
Margem de serviço contratual reconhecida no resultado para refletir a transferência de serviços	–	–	(50,2)	(50,2)
Ajuste do risco reconhecido pelo risco vencido	–	(7,7)	–	(7,7)
Ajustes por experiência	(17,8)	–	–	(17,8)
Mudanças relacionadas com serviços passados	**23,5**	**(0,5)**	**–**	**23,0**
Ajustes em passivos por prestações incorridas	23,5	(0,5)	–	23,0
Resultado do serviço do seguro	**(104,1)**	**(30,6)**	**80,7**	**(54,0)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	579,7	–	(0,1)	579,6
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	(4,6)	–	–	(4,6)
Resultado financeiro do serviço de seguro	**575,1**	**–**	**(0,1)**	**575,0**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**471,0**	**(30,6)**	**80,6**	**521,0**
Prêmios recebidos	974,5	–	–	974,5
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(1.584,9)	–	–	(1.584,9)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(48,6)	–	–	(48,6)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (C)	**(659,0)**	**–**	**–**	**(659,0)**
OUTROS MOVIMENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D)	**8.038,1**	**32,3**	**419,0**	**8.489,4**
Saldo de fechamento dos ativos dos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de fechamento dos passivos dos contratos de seguro	8.038,1	32,3	419,0	8.489,4

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

VFA CONCILIAÇÃO POR COMPONENTE	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	Margem de serviço contratual	Total
Saldo de abertura ativos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de abertura passivos contratos de seguro	8.325,7	46,7	345,2	8.717,6
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2022	**8.325,7**	**46,7**	**345,2**	**8.717,6**
Ajustes ao saldo inicial	49,4	1,1	(4,5)	46,0
Mudanças no perímetro	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**8.375,1**	**47,8**	**340,7**	**8.763,6**
Mudanças relacionadas com serviços futuros	**(96,1)**	**20,5**	**32,5**	**(43,1)**
Contratos inicialmente reconhecidos no período	(41,5)	5,4	36,1	–
Mudanças nas estimativas que ajustam a margem do serviço contratual	(11,4)	15,0	(3,6)	–
Mudanças em estimativas que não afetam a margem do serviço contratual (perdas em grupos de contratos com perdas no reconhecimento inicial e reversão dessas perdas)	(43,2)	0,1	–	(43,1)
Mudanças relacionadas com serviços circulantes	**3,2**	**(5,7)**	**(37,3)**	**(39,8)**
Margem de serviço contratual reconhecida no resultado para refletir a transferência de serviços	–	–	(37,3)	(37,3)
Ajuste do risco reconhecido pelo risco vencido	–	(5,7)	–	(5,7)
Ajustes por experiência	3,2	–	–	3,2
Mudanças relacionadas com serviços passados	**10,4**	**0,2**	**–**	**10,6**
Ajustes em passivos por prestações incorridas	10,4	0,2	–	10,6
Resultado do serviço do seguro	**(82,5)**	**15,0**	**(4,8)**	**(72,3)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	769,9	–	(0,2)	769,7
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	121,4	–	–	121,4
Resultado financeiro do serviço de seguro	**891,3**	**–**	**(0,2)**	**891,1**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**808,7**	**15,0**	**(5,0)**	**818,7**
Prêmios recebidos	756,3	–	–	756,3
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(1.438,5)	–	–	(1.438,5)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(51,9)	–	–	(51,9)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (C)	**(734,1)**	**–**	**–**	**(734,1)**
OUTROS MOVIMENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D)	**8.449,6**	**62,8**	**335,8**	**8.848,2**
Saldo de fechamento dos ativos dos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de fechamento dos passivos dos contratos de seguro	8.449,6	62,8	335,8	8.848,2

Dados em milhões de euros

A seguir, detalha-se a composição e o valor justo dos elementos subjacentes dos contratos avaliados pelo método da comissão variável (VFA) nos dois últimos exercícios:

DETALHES DOS ELEMENTOS SUBJACENTES	VALOR JUSTO 2024	2023
Tesouraria e outros ativos equivalentes	31,9	10,6
Investimentos imobiliários	128,8	155,5
Aplicações financeiras	8.582,0	8.794,8
Registradas a valor justo	8.579,8	8.783,9
Registradas a custo de amortizado	9,1	9,0
Ativos transferidos como empréstimo e acordos de recompra	–	–
Derivados financeiros	(6,8)	2,0
Outros passivos financeiros	–	–
TOTAL ELEMENTOS SUBJACENTES	**8.742,7**	**8.960,9**

Dados em milhões de euros

A.3) Detalhe dos contratos de seguro avaliados pelo método de atribuição de prêmio (PAA)

O movimento nos dois últimos exercícios dos saldos de ativos e passivos por contratos de seguro que constam no balanço e que foram avaliados pelo método de atribuição do prêmio (PAA) é o seguinte:

Exercício 2024

PAA	Por cobertura restante		Por prestações incorridas		
MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	Total de contratos de seguro emitidos
Saldo de abertura dos contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–	–
Saldo de abertura dos contratos de seguro - Passivos	5.282,6	219,7	12.254,8	592,2	18.349,3
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**5.282,6**	**219,7**	**12.254,8**	**592,2**	**18.349,3**
Ajustes ao saldo inicial	(168,0)	(13,1)	(472,6)	(13,8)	(667,5)
Mudanças no perímetro	–	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**5.114,6**	**206,6**	**11.782,2**	**578,4**	**17.681,8**
Receitas do serviço de seguro	**(23.681,6)**	**–**	**–**	**–**	**(23.681,6)**
Despesas do serviço de seguro	**5.315,8**	**0,3**	**14.545,7**	**692,6**	**20.554,4**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	14.197,5	670,1	14.867,6
Amortização dos fluxos de caixa pela aquisição do seguro	5.315,8	–	–	–	5.315,8
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	0,3	–	–	0,3
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	348,2	22,5	370,7
Resultado do serviço de seguro	**(18.365,8)**	**0,3**	**14.545,7**	**692,6**	**(3.127,2)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	–	–	676,0	24,8	700,8
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	–	–	–	–	–
Resultado financeiro do serviço de seguro	**–**	**–**	**676,0**	**24,8**	**700,8**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(18.365,8)**	**0,3**	**15.221,7**	**717,4**	**(2.426,4)**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Prêmios recebidos	22.111,1	–	–	–	22.111,1
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(14.176,8)	(669,7)	(14.846,5)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(3.168,5)	–	–	–	(3.168,5)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**18.942,6**	**–**	**(14.176,8)**	**(669,7)**	**4.096,1**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D + E)	**5.691,4**	**206,9**	**12.827,1**	**626,1**	**19.351,5**
Saldo de encerramento dos contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–	–
Passivos	5.691,4	206,9	12.827,1	626,1	19.351,5

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

PAA MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS	Por cobertura restante		Por prestações incorridas		Total de contratos de seguro emitidos
	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	
Saldo de abertura dos contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–	–
Saldo de abertura dos contratos de seguro - Passivos	5.330,5	209,1	11.480,4	502,8	17.522,8
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2022	**5.330,5**	**209,1**	**11.480,4**	**502,8**	**17.522,8**
Ajustes ao saldo inicial	69,9	(5,3)	(370,9)	4,7	(301,6)
Mudanças no perímetro	(0,2)	–	(0,1)	–	(0,3)
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**5.400,2**	**203,8**	**11.109,4**	**507,5**	**17.220,9**
Receitas do serviço de seguro	**(23.105,2)**	**–**	**–**	**–**	**(23.105,2)**
Despesas do serviço de seguro	**5.155,9**	**15,9**	**15.160,2**	**684,8**	**21.016,8**
Prestações incorridas e outras despesas do serviço de seguro	–	–	14.431,3	612,0	15.043,3
Amortização dos fluxos de caixa pela aquisição do seguro	5.155,9	–	–	–	5.155,9
Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	–	15,9	–	–	15,9
Mudanças dos passivos por prestações incorridas	–	–	728,9	72,9	801,8
Resultado do serviço de seguro	**(17.949,3)**	**15,9**	**15.160,2**	**684,8**	**(2.088,4)**
Reconhecidos na Conta de Resultados	–	–	344,3	11,4	355,7
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	–	–	–	–	–
Resultado financeiro do serviço de seguro	**–**	**–**	**344,3**	**11,4**	**355,7**
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(17.949,3)**	**15,9**	**15.504,5**	**696,2**	**(1.732,7)**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Prêmios recebidos	21.007,2	–	–	–	21.007,2
Prestações e outras despesas do serviço de seguro	–	–	(14.359,1)	(611,5)	(14.970,6)
Fluxos de caixa pela aquisição do seguro	(3.175,5)	–	–	–	(3.175,5)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**17.831,7**	**–**	**(14.359,1)**	**(611,5)**	**2.861,1**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE FECHAMENTO DE CONTRATOS DE SEGURO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D + E)	**5.282,6**	**219,7**	**12.254,8**	**592,2**	**18.349,3**
Saldo de encerramento dos contratos de seguro - Ativos	–	–	–	–	–
Passivos	5.282,6	219,7	12.254,8	592,2	18.349,3

Dados em milhões de euros

A.4) Contratos de resseguro cedido

O movimento nos dois últimos exercícios dos saldos de ativos e passivos de resseguro cedido que aparecem no balanço avaliados com o método de atribuição do prêmio (PAA) é o seguinte:

Exercício 2024

PAA	Por cobertura restante		Por prestações incorridas		Total contratos de resseguro cedido
MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS - RESSEGURO CEDIDO	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	
Saldo de abertura de contratos de resseguro cedido - Ativos	1.333,1	42,8	4.361,4	200,9	5.938,2
Saldo de abertura de contratos de resseguro cedido - Passivos	–	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE RESSEGURO CEDIDO - LÍQUIDO EM 31/12/2023	**1.333,1**	**42,8**	**4.361,4**	**200,9**	**5.938,2**
Ajustes ao saldo inicial	(25,5)	(0,6)	(300,8)	(7,9)	(334,8)
Mudanças no perímetro	–	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**1.307,6**	**42,2**	**4.060,6**	**193,0**	**5.603,4**
Receitas do resseguro cedido	**13,4**	**(20,7)**	**2.361,4**	**195,4**	**2.549,5**
Despesas do resseguro cedido	**(4.272,6)**	**–**	**–**	**–**	**(4.272,6)**
Receitas e despesas financeiras do serviço de Resseguro Cedido	**–**	**–**	**396,8**	**11,1**	**407,9**
Reconhecidos na Conta de Resultados	–	–	396,9	11,1	408,0
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	–	–	–	–	–
Efeito de mudanças no risco de crédito das contrapartes	–	–	(0,1)	–	(0,1)
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(4.259,2)**	**(20,7)**	**2.758,2**	**206,5**	**(1.315,2)**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Prêmios cedidos	4.417,2	–	–	–	4.417,2
Fluxos de caixa recebidos	(146,2)	–	(2.268,4)	(215,7)	(2.630,3)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**4.271,0**	**–**	**(2.268,4)**	**(215,7)**	**1.786,9**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
RESSEGURO CEDIDO - LÍQUIDO EM 31/12/2024 (A + B + C + D + E)	**1.319,4**	**21,5**	**4.550,4**	**183,8**	**6.075,1**
Saldo de encerramento dos contratos de resseguro cedido - Ativos	1.319,3	21,6	4.550,4	183,7	6.075,0
Saldo de encerramento dos contratos de resseguro cedido - Passivos	–	–	–	–	–

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

PAA MOVIMENTO DOS ATIVOS E PASSIVOS LÍQUIDOS - RESSEGURO CEDIDO	Por cobertura restante		Por prestações incorridas		Total contratos de resseguro cedido
	Excluindo o componente de perda	Componente de perda	Estimativas do valor presente dos fluxos de caixa futuros	Ajuste do risco	
Saldo de abertura de contratos de resseguro cedido - Ativos	1.294,6	34,4	4.160,8	173,4	5.663,2
Saldo de abertura de contratos de resseguro cedido - Passivos	–	–	–	–	–
SALDO DE ABERTURA DE CONTRATOS DE RESSEGURO CEDIDO - LÍQUIDO EM 31/12/2022	**1.294,6**	**34,4**	**4.160,8**	**173,4**	**5.663,2**
Ajustes ao saldo inicial	(198,1)	(0,8)	17,5	4,0	(177,4)
Mudanças no perímetro	(0,3)	–	–	–	(0,3)
SALDO DE ABERTURA AJUSTADO (A)	**1.096,2**	**33,6**	**4.178,3**	**177,4**	**5.485,5**
Receitas do resseguro cedido	**(1,2)**	**9,3**	**2.596,9**	**261,6**	**2.866,6**
Despesas do resseguro cedido	**(4.259,7)**	**–**	**–**	**–**	**(4.259,7)**
Receitas e despesas financeiras do serviço de Resseguro Cedido	**–**	**–**	**93,8**	**1,6**	**95,4**
Reconhecidos na Conta de Resultados	–	–	100,0	1,6	101,6
Reconhecidos nas Demonstrações de Receitas e Despesas reconhecidas	–	–	–	–	–
Efeito de mudanças no risco de crédito das contrapartes	–	–	(6,2)	–	(6,2)
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL (B)	**(4.260,9)**	**9,3**	**2.690,7**	**263,2**	**(1.297,7)**
COMPONENTE DE INVESTIMENTO (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Prêmios cedidos	4.702,3	–	–	–	4.702,3
Fluxos de caixa recebidos	(204,5)	–	(2.507,7)	(239,8)	(2.952,0)
FLUXOS DE CAIXA LÍQUIDOS (D)	**4.497,8**	**–**	**(2.507,7)**	**(239,8)**	**1.750,3**
OUTROS MOVIMENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
RESSEGURO CEDIDO - LÍQUIDO EM 31/12/2023 (A + B + C + D + E)	**1.333,1**	**42,9**	**4.361,3**	**200,8**	**5.938,1**
Saldo de encerramento dos contratos de resseguro cedido - Ativos	1.333,1	42,9	4.361,3	200,8	5.938,1
Saldo de encerramento dos contratos de resseguro cedido - Passivos	–	–	–	–	–

Dados em milhões de euros

B) INFORMAÇÃO DE CONTRATOS NOVOS RECONHECIDOS NO EXERCÍCIO

Nas tabelas abaixo é detalhado o montante reconhecido em balanço pelos novos contratos de seguro emitidos que foram registrados no exercício utilizando um método de avaliação diferente do método de atribuição do prêmio (PAA).

a. Método de avaliação por blocos - BBA

Exercício 2024

EFEITO DOS CONTRATOS RECONHECIDOS NO EXERCÍCIO - BBA	Contratos de seguro emitidos Não onerosos
Estimativa dos pagamentos futuros, excluindo os pagamentos de aquisição	1.370,8
Estimativa dos custos de aquisição	483,7
Estimativa do valor presente dos pagamentos futuros	**1.854,5**
Estimativa do valor presente das cobranças futuras	(2.010,5)
Ajuste por risco não financeiro	12,6
Margem de Serviço Contratual	143,4

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

EFEITO DOS CONTRATOS RECONHECIDOS NO EXERCÍCIO - BBA	Contratos de seguro emitidos Não onerosos
Estimativa dos pagamentos futuros, excluindo os pagamentos de aquisição	2.233,9
Estimativa dos custos de aquisição	444,7
Estimativa do valor presente dos pagamentos futuros	**2.678,6**
Estimativa do valor presente das cobranças futuras	(2.945,3)
Ajuste por risco não financeiro	9,2
Margem de Serviço Contratual	257,6

Dados em milhões de euros

Nos exercícios de 2024 e 2023, foram emitidos contratos de seguro onerosos que geraram um componente de perda de 11,3 e 9,8 milhões de euros respectivamente.

b. Método de comissão variável - VFA

Exercício 2024

EFEITO DOS CONTRATOS RECONHECIDOS NO EXERCÍCIO - VFA	Contratos de seguro emitidos Não onerosos
Estimativa dos pagamentos futuros, excluindo os pagamentos de aquisição	1.169,8
Estimativa dos custos de aquisição	49,4
Estimativa do valor presente dos pagamentos futuros	**1.219,2**
Estimativa do valor presente das cobranças futuras	(1.266,4)
Ajuste por risco não financeiro	3,8
Margem de Serviço Contratual	43,5

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

EFEITO DOS CONTRATOS RECONHECIDOS NO EXERCÍCIO - VFA	Contratos de seguro emitidos Não onerosos
Estimativa dos pagamentos futuros, excluindo os pagamentos de aquisição	844,7
Estimativa dos custos de aquisição	30,3
Estimativa do valor presente dos pagamentos futuros	**875,0**
Estimativa do valor presente das cobranças futuras	(916,5)
Ajuste por risco não financeiro	5,4
Margem de Serviço Contratual	36,1

Dados em milhões de euros

C) MARGEM DE SERVIÇO CONTRATUAL (CSM)

A seguir, é incluído um detalhe do prazo em que a margem de serviço contratual espera ser reconhecida para os contratos de seguro segundo o método de avaliação:

Exercício 2024

Conceito	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	Montante total
Método de avaliação por blocos - BBA	241,1	180,8	146,6	124,7	108,0	1.295,2	**2.096,4**
Método de comissão variável - VFA	52,4	44,8	33,5	30,9	26,0	231,4	**419,0**
Margem do serviço contratual dos contratos de seguro	**293,5**	**225,6**	**180,1**	**155,6**	**134,0**	**1.526,6**	**2.515,4**
Margem do serviço contratual dos contratos de resseguro cedido	(1,8)	(1,6)	(1,4)	(1,3)	(1,2)	(6,8)	**(14,1)**
Margem do serviço contratual total	**291,7**	**224,0**	**178,7**	**154,3**	**132,8**	**1.519,8**	**2.501,3**

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

Conceito	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Montante total
Método de avaliação por blocos - BBA	282,6	207,5	165,2	139,6	121,3	1.360,7	**2.276,9**
Método de comissão variável - VFA	39,8	32,2	30,9	23,9	22,8	186,2	**335,8**
Margem do serviço contratual dos contratos de seguro	**322,4**	**239,7**	**196,1**	**163,5**	**144,1**	**1.546,9**	**2.612,7**
Margem do serviço contratual dos contratos de resseguro cedido	(1,6)	(1,4)	(1,3)	(1,2)	(1,1)	(6,4)	**(13,0)**
Margem do serviço contratual total	**320,8**	**238,3**	**194,8**	**162,3**	**143,0**	**1.540,5**	**2.599,7**

Dados em milhões de euros

D) ANÁLISE DAS RECEITAS DE ATIVIDADES ORDINÁRIAS DE SEGUROS

Na tabela abaixo são detalhadas as receitas de atividades ordinárias por seguros nos dois últimos exercícios.

DETALHE DE RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO	2024	2023
1. Liberação Passivos por cobertura restante	**25.262,8**	**24.579,4**
1.1 Prestações e outras despesas do serviço de seguro esperadas	1.196,0	1.099,1
1.2. Mudanças no ajuste por risco não financeiro	29,4	24,6
1.3. Liberação do CSM	355,9	354,6
1.4. Liberação do prêmio (PAA)	23.681,5	23.101,1
2. Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	**249,8**	**201,6**
TOTAL RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO	**25.512,6**	**24.781,0**

Dados em milhões de euros

E) RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS POR SEGUROS

A tabela abaixo inclui um detalhe das receitas e despesas financeiras por seguros dos dois últimos exercícios e sua relação com a rentabilidade dos investimentos:

DETALHES DAS RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS DO SERVIÇO DE SEGURO E SUA RELAÇÃO COM A RENTABILIDADE DOS INVESTIMENTOS	2024	2023
Receitas por juros sobre ativos financeiros não registrados a Valor Justo com mudanças em PeG	1.423,4	1.567,4
Outras receitas de investimento	688,0	781,9
Perda líquida por redução ao valor recuperável de ativos financeiros	(16,8)	(15,8)
Efeito das mudanças na avaliação de ativos reconhecidas no patrimônio líquido	(119,2)	953,3
Resultado de participações em sociedades colocadas em equivalência	(20,3)	32,3
RESULTADO FINANCEIRO NÃO RELACIONADO COM O SERVIÇO DO SEGURO	**1.955,1**	**3.319,1**
Mudanças no valor justo dos elementos subjacentes dos contratos de participação direta	(594,3)	(890,8)
Participação do Grupo nas mudanças no valor justo dos elementos subjacentes ou fluxos de caixa de cumprimento que não modificam a margem do serviço contratual	–	–
Crédito de juros	(901,6)	(810,3)
Juros acumulados na margem do serviço contratual	(92,5)	(90,0)
Efeito das mudanças nas taxas de desconto	126,1	(355,2)
Efeito de medir as mudanças nas estimativas das taxas atuais e ajustar a margem do serviço contratual às taxas do reconhecimento inicial	22,2	62,2
Lucro ou perda líquida por taxa de câmbio	(376,8)	112,7
RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO	**(1.816,9)**	**(1.971,4)**
Despesas com juros	169,8	166,9
Juros acumulados na margem do serviço contratual	–	–
Efeito das mudanças nas taxas de desconto	(26,6)	13,4
Lucro ou perda líquida por taxa de câmbio	264,8	(78,7)
Efeito das mudanças no risco de contraparte do ressegurador	(0,1)	(6,2)
RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE RESSEGURO	**407,9**	**95,4**
RESULTADO FINANCEIRO DE CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO	**(1.409,0)**	**(1.876,0)**
Movimentos nos passivos financeiros	–	–
Movimentos de participações de terceiros em fundos consolidados	–	–
TOTAL MOVIMENTO	**–**	**–**
Do qual: através de Perdas e Lucros	698,9	928,2
Do qual: através de Receitas e Gastos reconhecidos no patrimônio líquido	(152,7)	514,9

Dados em milhões de euros

A tabela a seguir mostra as curvas de rendimento utilizadas para descontar os fluxos de caixa dos contratos de seguro direto dos produtos mais importantes do Grupo MAPFRE, em 31 de dezembro de 2024 e 31 de dezembro de 2023.

	Passivo por cobertura restante						Passivo por sinistros ocorridos					
	Produtos de Rendas (metodologia BBA)		Produtos de Mortes (metodologia BBA)		Produtos de participação direta (metodologia VFA)		Todos os produtos (metodologia PAA)		Todos os produtos (metodologia PAA)		Todos os produtos (metodologia PAA)	
	Euro		Euro		Euro		Euro		Real brasileiro		Dólar americano	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
1 ano	3,0 %	4,0 %	3,4 %	4,6 %	2,8 %	3,8 %	2,6 %	3,5 %	15,4 %	10,1 %	4,5 %	5,0 %
5 anos	2,9 %	3,0 %	3,3 %	3,6 %	2,7 %	2,8 %	2,5 %	2,4 %	15,6 %	10,0 %	4,3 %	3,7 %
10 anos	3,0 %	3,1 %	3,4 %	3,6 %	2,8 %	2,9 %	2,6 %	2,5 %	14,8 %	10,7 %	4,4 %	3,7 %
15 anos	3,1 %	3,1 %	3,5 %	3,7 %	2,9 %	3,0 %	2,6 %	2,6 %	14,3 %	11,2 %	4,4 %	3,7 %
20 anos	3,0 %	3,1 %	3,4 %	3,6 %	2,8 %	2,9 %	2,6 %	2,5 %	13,9 %	11,6 %	4,4 %	3,7 %
30 anos	3,1 %	3,2 %	3,6 %	3,8 %	2,9 %	3,0 %	2,7 %	2,6 %	13,3 %	12,1 %	4,1 %	3,5 %

F) EFEITO DOS CONTRATOS AVALIADOS EM TRANSIÇÃO PELO MÉTODO RETROSPECTIVO MODIFICADO OU PELO MÉTODO DE VALOR JUSTO

Na transição, foi aplicado, de maneira geral, o enfoque do valor justo para aqueles contratos de seguro nos quais é impraticável a aplicação do método retrospectivo.

Foi considerado impraticável mensurar os seguintes valores necessários para a aplicação retroativa conforme a NIIF–UE 17:

- Estimativas dos fluxos de caixa na data do reconhecimento inicial;
- Ajuste de risco não financeiro na data do reconhecimento inicial;
- Mudanças nas estimativas que teriam sido reconhecidas no resultado de cada exercício contábil, por não se relacionarem com serviços futuros, e a medida em que as mudanças nos fluxos de caixa para cumprimento teriam sido atribuídas ao componente de perdas;
- Taxas de desconto na data do reconhecimento inicial; e
- Efeito das mudanças nas taxas de desconto nas estimativas dos fluxos de caixa futuros para os contratos em que alterações nas hipóteses financeiras têm um efeito substancial nos valores pagos aos segurados.

Todos esses aspectos da avaliação e apresentação dos contratos vigentes na data de transição exigiriam dispor de informações históricas de mais de 40 anos, visto que alguns contratos de Vida e Funeral da MAPFRE remontam aos anos 80 do século passado.

Por não ser possível obter informações desde o início dos contratos até a data de transição com o nível de detalhamento necessário, sem incorrer em custos ou esforços desproporcionais, tanto em desenvolvimento tecnológico quanto na dedicação de muitos outros recursos, a MAPFRE optou por utilizar amplamente o método do valor justo nos negócios de longo prazo de Vida e Funeral.

A abordagem do valor justo permite a determinação da Margem de Serviço Contratual (doravante CSM) ou componente de perda na data de transição para um grupo de contratos baseando-se na diferença entre o valor justo e os fluxos de caixa de cumprimento do grupo de contratos nessa data. O Grupo mensura o valor justo dos contratos de seguro como a soma do valor presente dos fluxos de caixa, ajustados para refletir a perspectiva de um participante do mercado, acrescido de uma margem adicional que um participante do mercado exigiria para fornecer a cobertura.

O valor justo dos contratos de seguro estimado emprega como ponto de partida um conjunto de fluxos de caixa que representam a média ponderada pela probabilidade de todos os possíveis fluxos de caixa futuros (isto é, os fluxos de caixa esperados). As hipóteses que consideram como base estas estimativas são as mesmas que as estimativas usadas para o cálculo dos fluxos de caixa futuros de acordo com a NIIF F-UE 17, pois espera-se que sejam as mesmas que um participante de mercado consideraria.

Assim mesmo, o cálculo também considera uma margem adicional semelhante ao conceito de ajuste por risco não financeiro da NIIF F-UE 17, mas que no âmbito das IFRSF-UE 13 se ajusta com as seguintes hipóteses:

a. O índice de capital objetivo está alinhado às políticas de apetite de risco do mercado.

b. O tipo de custo do capital se alinha com a compensação exigida em cada um dos mercados para manter o capital necessário.

c. O uso de um capital adicional, que estende a lista de riscos cobertos nos fluxos de caixa para cumprimento da NIIF F-UE 17, para que todos os riscos estejam cobertos no custo de capital.

A MAPFRE aplicou as seguintes simplificações no enfoque de valor justo permitidas pela norma:

- Ao aplicar o enfoque de valor justo, a MAPFRE não identificou coortes dentro das carteiras de contratos, de modo que, no mesmo grupo de contratos, foram incluídos contratos cujas datas de emissão diferem em mais de um ano.
- O valor das despesas ou receitas financeiras por seguros reconhecidas em outros resultados abrangentes (OCI) na data de transição é:
  - Em contratos VFA, equivalente ao valor acumulado reconhecido em outros resultados abrangentes dos elementos subjacentes.
  - Para contratos de seguro com componentes de participação direta para os quais se aplica o parágrafo B134 — equivalentes ao valor acumulado reconhecido em outros resultados abrangentes dos elementos subjacentes.
  - Para os demais contratos avaliados por BBA/VFA, igual a zero.

Apresenta-se abaixo uma conciliação do saldo da margem de serviço contratual correspondente aos grupos de contratos de seguro e resseguro emitidos que estavam vigentes na data de transição para a NIIF-UE 17, ou seja, 1º de janeiro de 2022 e são avaliados por BBA e/ou VFA:

CONCILIAÇÃO DA MARGEM DO SERVIÇO CONTRATUAL	Grupos de contratos nos quais foi aplicada a abordagem do valor justo em transição	
	2024	2023
SALDO DE ABERTURA DA MARGEM DO SERVIÇO CONTRATUAL	**1.351,5**	**1.380,8**
Ajustes ao saldo inicial	(44,5)	30,0
Mudanças no perímetro	–	–
Mudanças relacionadas com serviços futuros	**57,9**	**48,1**
Contratos inicialmente reconhecidos no período	–	–
Mudanças nas estimativas que ajustam a margem do serviço contratual	57,9	48,1
Mudanças relacionadas com serviços presentes	**(145,6)**	**(138,1)**
Margem do serviço contratual reconhecida no resultado para refletir a transferência de serviços	(145,6)	(138,1)
TOTAL DAS MUDANÇAS NO RESULTADO GLOBAL	**(87,7)**	**(90,0)**
Outros movimentos (transferências, modificações, etc.)	12,4	30,7
SALDO DE ENCERRAMENTO DA MARGEM DO SERVIÇO CONTRATUAL	**1.231,8**	**1.351,5**

Dados em milhões de euros

No quadro acima não está incluída a margem de serviço contratual para os produtos nos quais o Grupo utilizou a isenção de não aplicar o requisito de agrupamento por coortes anuais, indicada na nota 5.14.

A seguir, é mostrado o montante das receitas por atividades ordinárias do seguro correspondentes aos grupos de contratos que estavam vigentes na data de transição para a NIIF-UE 17, ou seja, 1º de janeiro de 2022.

CONCILIAÇÃO DE RECEITAS POR ATIVIDADES ORDINÁRIAS DE SEGUROS	Grupos de contratos nos quais foi aplicada a abordagem do valor justo em transição	
	2024	2023
Montantes relacionados com mudanças no passivo pela cobertura restante	**448,7**	**447,0**
Margem do serviço contratual reconhecido no resultado do período por transferência de serviços	156,7	138,5
Mudanças no ajuste por risco não financeiro	6,0	6,2
Despesas do serviço de seguro incorridas no período	286,0	302,3
Montantes relacionados com a recuperação dos gastos de aquisição de seguro	**75,9**	**79,0**
Designação de parte dos prêmios relacionados com a recuperação dos gastos de aquisição de seguro	75,9	79,0
TOTAL RECEITAS POR ATIVIDADES ORDINÁRIAS DE SEGUROS	**524,6**	**526,0**

Dados em milhões de euros

A seguir, detalha-se a conciliação dos dois últimos exercícios do saldo de abertura e de encerramento dos montantes acumulados incluídos em outro resultado global para ativos financeiros medidos pelo valor justo com mudanças em outro resultado global relacionados com estes grupos de contratos de seguro.

CONCILIAÇÃO DO MOVIMENTO EM OUTRO RESULTADO GLOBAL	2024	2023
SALDO INICIAL DO EXERCÍCIO	**(588,7)**	**(591,6)**
Ajustes ao saldo inicial	11,4	(33,9)
Mudanças no perímetro	–	–
Mudança líquida no valor justo reconhecido como outro resultado global no exercício	24,6	24,4
Lucros/Perdas reconhecidas previamente como outro resultado global, reclassificados para resultado no exercício	4,2	10,0
Efeito impositivo dos movimentos do exercício	(0,1)	2,4
SALDO FINAL DO EXERCÍCIO	**(548,6)**	**(588,7)**

Dados em milhões de euros

G) OUTRAS INFORMAÇÕES

G.1.) Informação relativa ao seguro de Vida e Não Vida

A seguir são detalhadas as características das principais modalidades do Seguro de Vida comercializadas em 2024 e 2023 pelas sociedades do Grupo.

Espanha

Modalidade	Cobertura	Tabelas biométricas	Juros Técnicos
MAPFRE VIDA			
Contratos de seguros coletivos, com prêmio único sem participação nos lucros:			
- Mod. 342. Coletivos de rendas	Sobrevivência	PER2020 COL ORDEM 2	2,27 - 2,03 %
- Mod. 308. Seg.Col.Flexinvida com reembolso prêmios e juros	Sobrevivência / Falecimento	PASEM2020_Rel_2	2,30 - 2,25 %
- Mod. 438. Milhão Vida	Sobrevivência / Falecimento	PASEM2020_NoRel_2	2,87 - 2,24 %
- Mod. 534. Milhão Vida	Sobrevivência / Falecimento	PASEM2020_NoRel_2	2,94 - 2,84 %
BANKINTER SEGUROS DE VIDA			
Contratos individuais, com prêmio único sem participação nos lucros - Renda B629	Seguros de rendas com retorno do prêmio	PERP20-IND-ORD2-MF	1,88 - 1,81 %
Contratos individuais com prêmio periódico sem participação nos lucros - Risco B664	Seguro tipo Unit Linked sem taxa de juros garantida	PASEM20-IND-ORD2-MF	—%
Contratos individuais, com prêmio único sem participação nos lucros - Risco B689	Seguro de vida risco	PASEM2020_NoRel_1ord_M/F	—%
Contratos individuais tipo Unit Linked, o tomador assume o risco do investimento. Modalidade B281	Seguro vida risco	PASEM20-IND-ORD2-MF	—%
Contratos individuais, com prêmio único ou periódico, com participação nos lucros 3649	Seguro poupança garantido	PASEM20-IND-ORD2-MF	2,2 - 2,5 %
Contratos individuais, com prêmio único ou periódico, com participação nos lucros 3678	Seguro poupança garantido	PASEM20-IND-ORD2-MF	—%

Outros países

Modalidade	Cobertura	Tabelas biométricas	Juros Técnicos
COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL			
Ouro Vida Revisado / BB Seguro Vida Completo /BB Seguro Vida Mulher Mais / BB Seguro Vida Estilo/ Ouro Vida Grupo Especial	Falecimento/ Invalidez	AT-49	—
Ouro vida 2000 / BB Seguro Vida Mulher/ Outros produtos de vida individual	Falecimento/ Invalidez	AT-83	—
Outros produtos de vida em grupo	Falecimento/ Invalidez	AT-83	—
MAPFRE MSV LIFE			
Sem participação nos lucros	Falecimento	44% AMC00	Variável
Com participação nos lucros	Sobrevivência / Falecimento	50% AMC00	Variável
Unit-linked	Sobrevivência / Falecimento	50% AMC00	Variável
MAPFRE COLOMBIA VIDA			
Pensões Lei 100	Sobrevivência / Falecimento / Invalidez / Auxílio Funerário	Tabelas de Mortalidade de Pensionistas Masculinos/ Femininos (RV08) - Tabela Colombiana de Mortalidade de Inválidos (MI85)	Variable
Provisional de invalidez e Sobrevivência	Falecimento / Invalidez / Incapacidade temporária / Auxílio funerário	Tabelas de Mortalidade de Pensionistas Masculinos/ Femininos (RV08) - Tabela Colombiana de Mortalidade de Inválidos (MI85)	Variable

6.13. PROVISÕES PARA RISCOS E DESPESAS

Nos quadros seguintes detalham-se os movimentos das provisões para riscos e despesas nos dois últimos exercícios.

Exercício de 2024

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas		Saídas		Saldo final
				Provisões dotadas	Aumento de valor por desconto	Provisões aplicadas	Provisões revertidas	
Provisão para tributos	281,8	(45,9)	—	2,1	10,1	(2,1)	(0,5)	245,5
Provisão para pagamentos por convênios de liquidação	21,4	(0,2)	—	19,9	—	(17,5)	—	23,6
Provisões por reestruturação	12,9	—	—	2,7	—	(8,0)	(4,3)	3,3
Outras provisões por compromissos com o pessoal	178,5	(3,0)	1,0	203,0	1,7	(155,1)	(5,9)	220,2
Outras provisões	57,8	(5,0)	—	43,9	4,0	(12,8)	(9,7)	78,2
TOTAL	**552,4**	**(54,1)**	**1,0**	**271,6**	**15,8**	**(195,5)**	**(20,4)**	**570,8**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Entradas		Saídas		Saldo final
				Provisões dotadas	Aumento de valor por desconto	Provisões aplicadas	Provisões revertidas	
Provisão para tributos	251,4	13,2	—	2,6	16,5	(0,1)	(1,8)	281,8
Provisão para pagamentos por convênios de liquidação	23,6	(0,2)	—	17,1	—	(18,8)	(0,3)	21,4
Provisões por reestruturação	16,7	—	(3,8)	7,9	—	(6,7)	(1,2)	12,9
Outras provisões por compromissos com o pessoal	172,9	(0,7)	(0,1)	151,8	4,4	(142,9)	(6,9)	178,5
Outras provisões	57,6	(7,9)	0,1	31,3	1,4	(10,6)	(14,1)	57,8
TOTAL	**522,2**	**4,4**	**(3,8)**	**210,7**	**22,3**	**(179,1)**	**(24,3)**	**552,4**

Dados em milhões de euros

Nas provisões para riscos e despesas são incluídos os valores estimados de dívidas tributárias, pagamentos por convênio de liquidação, reestruturação, incentivos ao pessoal e outras derivadas das atividades e risco inerentes às mesmas das sociedades que integram o Grupo, cuja liquidação será realizada nos próximos exercícios.

A estimativa do valor provisionado ou do momento em que as provisões serão liquidadas é afetada por incertezas sobre a resolução de recursos interpostos e evolução de outros parâmetros. Não foi necessária a realização de hipóteses acerca de acontecimentos futuros para determinar o valor da provisão, nem são esperados eventuais reembolsos de provisões.

Provisão para tributos

A epígrafe "Provisão para tributos" inclui, em 31 de dezembro de 2024 e 2023, passivos fiscais por valor de 239,4 e 275,6 milhões de euros, respectivamente, relativos às contingências fiscais que as entidades brasileiras mantêm com a administração tributária do referido país, que estão em discussão em âmbito judicial e administrativo.

Essas contingências se referem aos tributos denominados COFINS (Contribuição fiscal destinada ao financiamento da previdência social) por valor de 196,3 milhões de euros (228,5 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023) e o PIS (Programa de Integração Social) por valor de 31,9 milhões de euros (37,1 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023). A origem dessas contingências está na diferente interpretação da norma mantida pelo Governo brasileiro e pelo setor empresarial a respeito da procedência da aplicação desses tributos sobre o faturamento das entidades (incidência de PIS e COFINS sobre os prêmios de seguro).

Os valores estão provisionados e depositados. A causa foi julgada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) de maneira desfavorável ao setor e aguarda-se a aplicação da decisão final nos nossos recursos.

Adicionalmente, o Grupo mantém processos judiciais abertos com a administração tributária no Brasil sobre a exigibilidade dos mencionados tributos COFINS e PIS relacionados às receitas financeiras e não operacionais, por valores de 211,4 e 218,6 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente. Dada a atual incerteza na jurisprudência sobre a ampliação da base de cálculo do PIS e da COFINS para incluir receitas financeiras e não operacionais, bem como a existência de uma decisão do STF na qual os juízes destacaram em seus votos que as receitas financeiras das reservas técnicas das seguradoras não constituem faturamento (Recurso Extraordinário 400.479), tanto o Grupo como seus assessores classificam o risco de perda como possível.

Por outro lado, o Grupo mantém abertos no Brasil:

- Recurso impugnando a liquidação, por valor de 57 milhões de euros, em relação com a ata de inspeção iniciada pela administração tributária contra a BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS, relativa ao imposto sobre sociedades do exercício de 2014 questionando a isenção aplicada às receitas de operações de seguros agrários. A classificação do risco é possível. O caso foi perdido em primeira e segunda instância, mas o processo continua com um recurso administrativo especial apresentado perante a Câmara Superior de Recursos Fiscais.

- Recurso da ata de inspeção iniciada pela administração tributária à BRASIL VEICULOS COMPANHIA DE SEGUROS (absorvida em 2019 pela MAPFRE SEGUROS GERAIS), relativa ao imposto sobre sociedades correspondente aos exercícios 2014 a 2016, questionando a dedutibilidade de determinadas despesas e incentivos à rede comercial, bem como da amortização do ágio gerado em uma reestruturação societária anterior ao acordo da MAPFRE com o Banco do Brasil.

A dívida tributária incluída no auto pelos conceitos mencionados chega a 81 milhões de euros, sendo que, caso a decisão seja desfavorável, será aplicada a cláusula de indenização prevista nos acordos assinados com o Banco do Brasil (recuperação de 50% do valor em disputa). A classificação do risco é possível. Houve uma decisão parcialmente favorável. Foi apresentado recurso em segunda instância e aguarda sentença.

6.14. RECEITAS E DESPESAS DOS INVESTIMENTOS

O detalhamento das receitas e despesas dos investimentos para os exercícios de 2024 e 2023 é mostrado a seguir:

Receitas financeiras não relacionados com o serviço de seguro:

Conceito	Receitas financeiras	
	2024	2023
RECEITAS POR JUROS, DIVIDENDOS E		
Investimentos imobiliários		
Aluguéis	35,7	37,4
Outros	0,4	0,4
Receitas da Carteira a Custo de Amortizado: Renda fixa	200,3	221,1
Receitas da Carteira a Custo de Amortizado: Outros Investimentos	8,5	4,9
Receitas da Carteira a Valor Justo com mudanças em Patrimônio	1.112,7	1.018,1
Receitas da Carteira a Valor Justo com mudanças em Resultados	390,2	387,0
Dividendos de empresas do grupo	–	–
Outros Rendimentos Financeiros	341,1	274,7
RECEITAS TOTAIS	**2.088,9**	**1.943,6**
GANHOS REALIZADOS E NÃO		
Ganhos líquidos realizados:		
Investimentos imobiliários	95,8	60,1
Carteira a Valor Justo com mudanças em Patrimônio: Renda fixa	72,4	50,9
Carteira a Valor Justo com mudanças em	237,1	168,7
Outras	7,6	103,2
Ganhos não realizados:		
Incremento Carteira a Valor Justo com mudanças em Resultados	281,5	779,4
Outras	56,0	19,9
TOTAL DE GANHOS	**750,4**	**1.182,2**
TOTAL RECEITAS DOS INVESTIMENTOS	**2.839,3**	**3.125,8**

Dados em milhões de euros

Os dividendos reconhecidos durante o exercício, correspondentes à renda variável classificada a valor justo com mudanças em patrimônio, chegaram a 44,7 e 57,8 milhões de euros nos exercícios de 2024 e 2023.

Gastos financeiros não relacionados com o serviço de seguro:

Conceito	Gastos financeiros	
	2024	2023
GASTOS FINANCEIROS		
Investimentos imobiliários		
Despesas operacionais diretas	0,5	0,6
Outras despesas	23,9	23,4
Despesas da Carteira a Custo de	8,1	7,9
Despesas da Carteira a Custo de Amortizado: Outros Investimentos	1,7	1,3
Despesas da Carteira a Valor Justo com mudanças em Patrimônio	260,3	228,8
Despesas da Carteira a Valor Justo com mudanças na Conta de Resultados	27,6	31,3
Outros Gastos Financeiros	158,4	154,4
TOTAL DESPESAS	**480,5**	**447,7**
PERDAS REALIZADAS E NÃO		
Perdas líquidas realizadas		
Investimentos imobiliários	7,9	2,6
Carteira a Valor Justo com mudanças em Patrimônio: Renda fixa	78,6	95,8
Carteira a Valor Justo com mudanças em Resultados	69,0	75,6
Outras	8,6	11,1
Perdas não realizadas		
Redução Carteira a Valor Justo com mudanças em Resultados	41,9	138,8
Outras	41,4	4,9
TOTAL PERDAS	**247,4**	**328,8**
TOTAL DESPESAS DOS INVESTIMENTOS	**727,9**	**776,5**

Dados em milhões de euros

As seções de "Receitas e despesas da carteira ao valor justo com alterações na demonstração de resultados" dos quadros anteriores incluem receitas líquidas dos investimentos em renda fixa correspondentes aos ativos financeiros designados obrigatoriamente ao valor justo com alterações no resultado, no valor de 7,4 e 6,5 milhões de euros em 2024 e 2023, respectivamente.

6.15. DESPESAS OPERACIONAIS

A seguir são discriminadas as despesas operacionais líquidas por destino e natureza nos dois últimos exercícios que foram consideradas aos fins de gestão:

Despesas operacionais por destino

Conceito	2024	2023
Despesas imputáveis a benefícios	848,4	794,4
Despesas de aquisição	5.714,3	5.507,0
Despesas administrativas	906,0	846,2
Despesas dos investimentos	863,0	793,8
Outras despesas técnicas	157,3	149,4
Outras despesas não técnicas	148,3	141,9
Despesas operacionais de outras atividades	729,5	648,6
TOTAL	**9.366,8**	**8.881,3**

Dados em milhões de euros

Despesas operacionais por natureza

Conceito	2024	2023
Comissões e outras despesas de carteira	4.663,6	4.457,4
Despesas com pessoal	1.865,3	1.749,1
Serviços externos		
- Arrendamentos (lojas e imóveis)	32,5	33,4
- Reparações e conservação (lojas e imóveis)	76,2	71,9
- Arrendamentos e reparações (equipamentos de informática)	16,8	33,4
- Arrendamentos e reparações (aplicativos informáticos)	179,7	248,1
- Outros serviços (aplicativos de informática)	328,8	224,9
- Fornecimentos (comunicações)	37,7	42,7
- Publicidade e propaganda	80,4	97,3
- Relações públicas	38,0	35,5
- Serviços de profissionais independentes	244,6	244,8
- Outros serviços	390,5	380,9
Tributos	241,6	228,1
Dotações para amortizações	359,5	348,3
Gastos imputáveis diretamente ao destino	811,7	685,5
TOTAL	**9.366,8**	**8.881,3**

Dados em milhões de euros

6.16. SITUAÇÃO FISCAL

Regime de consolidação fiscal

• Imposto de renda

A partir do exercício 1985, uma parte das sociedades consolidadas com domicílio social na Espanha está incluída, para efeitos do Imposto sobre Sociedades, no Grupo Fiscal número 9/85, integrado pela Sociedade controladora e por suas entidades filiais que cumprem os requisitos para o amparo neste regime de tributação. As principais entidades filiais que em 2024 fazem parte desse Grupo Fiscal estão detalhadas no Anexo 1 deste relatório.

• Imposto sobre valor agregado

A partir do exercício de 2010, com relação ao Imposto sobre Valor Agregado, uma parte das sociedades consolidadas com domicílio social na Espanha está incluída no Grupo de entidades IVA 87/10, constituído pela MAPFRE S.A. como sociedade controladora e pelas suas sociedades controladas que na data concordaram em se integrar ao Grupo citado. As principais entidades filiais que em 2024 fazem parte desse Grupo estão detalhadas no Anexo 1 deste relatório.

Componentes da despesa por imposto sobre lucros e conciliação do resultado contábil com a despesa por imposto de operações continuadas

A seguir são detalhados, para os exercícios terminados em 31 de dezembro de 2024 e 2023, os principais componentes da despesa por imposto sobre lucros de operações continuadas e a conciliação entre a despesa por imposto sobre lucros e o produto da multiplicação do resultado contábil pela taxa de imposto aplicável. O Grupo efetuou a conciliação acrescentando as conciliações feitas separadamente utilizando as taxas nacionais de cada um dos países.

Conceito	Montante 2024	2023
Despesa por imposto		
Resultado antes de impostos de operações continuadas	2.099,8	1.647,7
25% do resultado antes de impostos de operações continuadas	524,9	411,9
Efeito fiscal das diferenças permanentes	72,4	(134,0)
Incentivo fiscal do exercício	(56,1)	(29,4)
Efeito fiscal por taxas de impostos diferentes de 25%	(23,1)	156,7
Total de despesa por imposto corrente com origem no exercício	518,1	405,2
Despesa por imposto corrente com origem em exercícios anteriores	(5,6)	(24,1)
Créditos de períodos anteriores previamente não reconhecidos por bases de cálculo negativas, deduções pendentes de aplicação ou diferenças temporárias	—	—
TOTAL DE DESPESA POR IMPOSTO DE OPERAÇÕES CONTINUADAS	**512,5**	**381,1**
Imposto de renda a pagar		
Retenções e pagamentos a receber	(415,0)	(420,6)
Diferenças temporárias e diferenças de conversão	3,7	2,1
Créditos e incentivos fiscais registrados em exercícios anteriores e aplicados neste	(48,5)	(26,8)
Imposto sobre lucros de operações interrompidas	—	—
TOTAL IMPOSTO SOBRE LUCROS A PAGAR (RECEBER) COM ORIGEM NO EXERCÍCIO	**52,7**	**(64,2)**
Imposto sobre lucros a receber de exercícios anteriores	**—**	**(111,3)**
TOTAL IMPOSTO SOBRE LUCROS A PAGAR (RECEBER) LÍQUIDO	**52,7**	**(175,5)**

Dados em milhões de euros

O gasto por imposto de renda reconhecido na conta de perdas e lucros no exercício de 2024 inclui 4,4 milhões de euros relacionados com o Imposto Complementar.

Ativos e passivos por impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, os ativos e passivos por impostos diferidos foram apresentados no balanço consolidado pelo valor líquido correspondente a cada um dos sujeitos fiscais do Grupo, totalizando os valores seguintes:

Conceito	2024	2023
Ativos por impostos diferidos	391,9	397,3
Passivos por impostos diferidos	(195,5)	(236,0)
Ativo (passivo) líquido	**196,4**	**161,3**

Dados em milhões de euros

Além dos ativos por impostos diferidos contabilizados nos exercícios de 2024 e 2023 indicados no quadro anterior, existem outros procedentes de bases de cálculo negativas pendentes de compensação, pelo valor de 23,2 e 22,4 milhões de euros, respectivamente, que não foram contabilizados na aplicação dos critérios que as NIIF-UE estabelecem.

O Grupo MAPFRE utilizou a exceção de reconhecer e divulgar ativos e passivos por impostos diferidos derivados da aplicação do Imposto Complementar (regras do Pilar Dois).

Nos quadros a seguir, discriminam-se os movimentos para os exercícios 2024 e 2023 do saldo líquido por impostos diferidos, especificando-se o valor referente a parcelas debitadas ou pagas diretamente nas contas de patrimônio líquido em cada um dos dois exercícios.

Exercício de 2024

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Provenientes de		Cancelamentos	Saldo final
				Resultados	Patrimônio		
1. Diferença de avaliação de aplicações financeiras	(27,8)	(59,2)	–	6,3	21,2	–	(59,5)
2. Créditos tributários por bases de cálculo	321,7	(25,1)	1,6	38,4	–	(34,9)	301,7
3. Créditos por incentivos fiscais	1,2	–	–	23,1	–	(23,2)	1,1
4. Complementos de aposentadorias e outros compromissos com o pessoal	74,4	1,6	–	10,3	–	(2,8)	83,5
5. Provisões para responsabilidades e outras	76,7	5,7	0,6	34,2	–	(18,8)	98,4
6. Créditos tributários derivados de PIS e COFINS	19,9	(3,4)	–	(0,4)	–	–	16,1
7. Despesas de aquisição de carteira e outras despesas de aquisição	(185,7)	16,2	–	11,9	–	2,5	(155,1)
8. Outras receitas e despesas abrangentes	(18,1)	–	–	–	–	0,2	(17,9)
9. Aplicação NIIF 16	1,1	7,1	–	1,4	–	–	9,6
10. Contratos de Seguros y Resseguro	(94,6)	(1,2)	–	(13,5)	1,1	69,1	(39,1)
11. Outros conceitos	(7,5)	(17,7)	(2,8)	(12,0)	–	(2,4)	(42,4)
TOTAL	**161,3**	**(76,0)**	**(0,6)**	**99,7**	**22,3**	**(10,3)**	**196,4**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Conceito	Saldo inicial	Ajustes ao saldo inicial	Mudanças no perímetro	Provenientes de		Cancelamentos	Saldo final
				Resultados	Patrimônio		
1. Diferença de avaliação de aplicações financeiras	254,2	(53,0)	0,1	2,4	(231,5)	–	(27,8)
2. Créditos tributários por bases de cálculo	251,0	9,6	–	74,3	–	(13,2)	321,7
3. Créditos por incentivos fiscais	6,0	7,5	–	29,4	–	(41,7)	1,2
4. Complementos de aposentadorias e outros compromissos com o pessoal	67,5	(0,3)	–	7,2	–	–	74,4
5. Provisões para responsabilidades e outras	45,8	1,9	–	65,5	–	(36,5)	76,7
6. Créditos tributários derivados de PIS e COFINS	19,4	0,7	–	(0,2)	–	–	19,9
7. Despesas de aquisição de carteira e outras despesas de aquisição	(186,3)	(14,8)	–	13,2	–	2,2	(185,7)
8. Outras receitas e despesas abrangentes	(15,7)	0,4	–	(3,7)	–	0,9	(18,1)
9. Aplicação NIIF 16	8,2	0,4	–	(7,5)	–	–	1,1
10. Contratos de Seguros y Resseguro	(194,8)	(21,2)	–	11,9	25,7	83,8	(94,6)
11. Outros conceitos	11,3	31,7	0,1	13,2	–	(63,8)	(7,5)
TOTAL	**266,6**	**(37,1)**	**0,2**	**205,7**	**(205,8)**	**(68,3)**	**161,3**

Dados em milhões de euros

No encerramento do exercício de 2024, os ativos e passivos por impostos diferidos com vencimento inferior a 12 meses totalizam 61,5 e 46,5 milhões de euros, respectivamente (52,5 e 39,7 milhões de euros, respectivamente, no exercício de 2023).

Bases de cálculo negativas

A discriminação das bases de cálculo negativas pendentes de compensação nas sociedades consolidadas por integração global no encerramento dos dois últimos exercícios é a seguinte:

Exercício de geração	Valor bases de cálculo negativas				Ativo por imposto diferido			
	Aplicadas no exercício		Pendentes de aplicação		Valor contabilizado		Valor não contabilizado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
2016 e anteriores	11,2	14,3	289,8	338,0	84,0	105,7	10,3	10,4
2017	0,3	3,3	16,6	17,4	3,3	3,3	1,0	1,1
2018	—	3,7	103,1	121,7	38,3	45,5	2,0	2,0
2019	16,0	5,0	31,0	47,1	8,0	8,0	1,5	1,5
2020	4,4	8,3	48,9	53,2	10,3	8,2	2,5	2,5
2021	41,4	7,0	121,2	168,2	35,8	47,4	1,6	1,8
2022	3,8	5,0	104,4	124,2	30,6	35,5	1,2	1,3
2023	60,4	5,1	225,1	274,1	56,1	68,0	1,6	1,8
2024	—	—	151,2	—	35,2	—	1,5	—
TOTAL	**137,5**	**51,7**	**1.091,3**	**1.143,9**	**301,6**	**321,6**	**23,2**	**22,4**

Dados em milhões de euros

Os ativos contabilizados por impostos diferidos por bases de cálculo negativas pendentes de compensação nas sociedades consolidadas correspondem a bases de cálculo negativas geradas como consequência de fatos não comuns na gestão, e é provável que haja lucros fiscais futuros contra os quais aplicá-las.

Incentivos fiscais

O detalhe dos incentivos fiscais das sociedades consolidadas por integração global para os exercícios 2024 e 2023 é o seguinte:

Modalidade	Valor aplicado no exercício		Valor pendente de aplicação		Valor não registrado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Dedução por dupla imposição	7,9	7,8	1,0	0,6	0,3	—
Criação de emprego	—		—		—	—
Outros	15,3	33,9	6,1	0,5	5,8	—
TOTAL	**23,2**	**41,7**	**7,1**	**1,1**	**6,1**	**—**

Dados em milhões de euros

Em exercícios passados, o Grupo de consolidação fiscal nº 9/85 aderiu à redução por reserva de capitalização prevista no artigo 25 da lei 27/2014, do Imposto sobre Sociedades, dando lugar a uma redução na parcela consolidada de cada exercício. Esse lucro fiscal está condicionado à existência de um aumento de fundos próprios no exercício que seja mantido durante um prazo de cinco anos, bem como à constituição de uma reserva pelo valor da redução, equivalente a pelo menos 10% de tal aumento, que será indisponível durante o mesmo prazo de cinco anos. Em 31 de dezembro de 2021, as verbas para a reserva de capitalização de exercícios anteriores passaram a ser consideradas reservas disponíveis, por ter transcorrido o prazo de cinco anos desde sua constituição ou pela perda dos benefícios fiscais associados a elas, não existindo, portanto, reserva de capitalização de exercícios anteriores registrada nessa data.

Comprovações tributárias

Em 1º de março de 2024, a Delegação Central de Grandes Contribuintes da Agência Estatal de Administração Tributária notificou a MAPFRE S.A., na condição de sociedade controladora do Grupo de consolidação fiscal nº 9/85, sobre o início de procedimentos fiscais relativos ao Imposto sobre Sociedades, referentes aos exercícios de 2017 a 2020. Além disso, foi comunicada à MAPFRE S.A., na qualidade de representante do Grupo IVA nº 87/10, o início de procedimentos de verificação do Imposto sobre o Valor Acrescentado referentes aos períodos de fevereiro de 2020 a dezembro de 2022.

Dita verificação afeta especificamente determinadas sociedades do Grupo. Em concreto, e no que se refere à MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE VIDA, MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE TECH e MULTISERVICIOS MAPFRE (MULTIMAP), as ações de verificação alcançam o Imposto sobre Sociedades dos exercícios 2017 a 2020 e o Imposto sobre o Valor Agregado dos exercícios 2020 a 2022.

No caso da MAPFRE S.A., as ações também se estendem a Retenções e Receitas por Conta do Imposto de Renda das Pessoas Físicas dos exercícios de 2020 a 2022.

No que diz respeito à MAPFRE ESPAÑA e à VERTI, além de todos os conceitos e exercícios anteriormente mencionados, as ações afetam o Imposto sobre os Prêmios de Seguros dos exercícios 2020 a 2022.

Também será objeto de comprovação MAPFRE GLOBAL RISKS (sociedade extinta) pelo Imposto sobre Sociedades do exercício de 2017.

Além disso, em janeiro de 2025, foi notificada a ampliação do escopo dos procedimentos de verificação para FUNESPAÑA S.A. e CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (CESVIMAP), referentes ao Imposto sobre Sociedades dos exercícios de 2017 a 2020.

Em relação aos procedimentos fiscais realizados na Espanha relativos ao Imposto sobre Sociedades dos exercícios de 2013 a 2016, envolvendo o Grupo Fiscal nº 9/85, que afetaram a MAPFRE, S.A. como sociedade controladora, e também a MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE VIDA, MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS e outras sociedades controladas do Grupo, foram assinados autos de infração por discordância relacionados principalmente à dedutibilidade de determinados gastos com pessoal, provisões técnicas para sinistros e reserva de estabilização, dedução por gastos com inovação tecnológica e repasse a subsidiárias de royalties pelo uso da marca MAPFRE.

As autuações resultantes desses autos foram objeto de recurso perante o Tribunal Econômico-Administrativo Central (TEAC), que indeferiu o recurso econômico-administrativo interposto pela MAPFRE S.A. Diante dessa rejeição, foi apresentado recurso contencioso administrativo, tendo sido formulado na data escrita de petição inicial perante a Audiência Nacional.

No que diz respeito às atuações de comprovação relativas ao Imposto sobre o Valor Agregado dos exercícios 2014 a 2016, foi assinada ata de desconformidade em relação ao impacto das operações de repercussão de taxas pelo uso da marca MAPFRE. A liquidação derivada da ata se encontra apelada junto à Audiência Nacional, tendo sido formulado, na data, por escrito de conclusões.

Com relação às liquidações derivadas das mencionadas atas de desconformidade resultantes das citadas atuações inspetoras, a MAPFRE considera, com base no critério de seus assessores fiscais, que existem sólidos argumentos de defesa nos procedimentos judiciais em andamento, motivo pelo qual não foi registrada nenhuma provisão específica em relação a este conceito.

No exercício de 2022, a MAPFRE S.A., como entidade controladora do Grupo Fiscal nº 9/85, e com o objetivo de limitar o custo financeiro da suspensão das atas derivadas das atuações inspetoras dos exercícios 2013 a 2016, começou a inserir a dívida tributária das atas de desconformidade do Imposto sobre Sociedades dos exercícios 2013 a 2015, juntamente com os juros suspensivos. Na medida em que existem argumentos de defesa sólidos nos processos judiciais em andamento, as entidades do grupo afetadas pelas atas mencionadas procederam a contabilizar em seu ativo (seja como ativo por imposto diferido, no que diz respeito às diferenças temporárias, ou como crédito perante a Fazenda Pública, pelo restante dos conceitos) um montante de 110 milhões de euros.

Adicionalmente, durante o exercício de 2022, o Grupo Fiscal nº 9/85 instou a retificação de seus Impostos sobre Sociedades dos exercícios de 2017 a 2019 em relação à recuperação de certos ajustes derivados das atas dos exercícios de 2013 a 2016, bem como para solicitar o reconhecimento da eliminação da dupla tributação em relação a determinados investimentos em renda variável que, no âmbito do Grupo Fiscal, tinham a consideração de participações qualificadas, solicitando o reconhecimento de uma devolução de 61 milhões de euros que está contabilizado como crédito junto à Fazenda Pública nas entidades do Grupo afetadas pela retificação mencionada.

Quanto à dedução por gastos com inovação tecnológica (IT), o Tribunal Supremo proferiu quatro sentenças dando provimento aos recursos de cassação apresentados contra as decisões da Audiência Nacional, que haviam aceitado os argumentos da Inspeção Tributária sobre sua competência para delimitar o alcance da dedução, bem como sobre a consideração de que o software não se enquadrava como conceito protegido pela dedução por gastos de IT prevista na Lei do Imposto sobre Sociedades. Em consequência, o Tribunal Supremo concluiu que os relatórios elaborados pela Administração Tributária para regularizar a dedução por IT não podem questionar a qualificação realizada nos relatórios vinculantes emitidos pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, sob os quais o Grupo Fiscal da Mapfre vem aplicando a dedução.

O Grupo Fiscal recorreu dos autos de infração lavrados, entre outros aspectos, pela regularização dessa dedução, cujo valor chega a 11 milhões de euros (exercícios de 2013 a 2016). Adicionalmente, a dedução aplicada pelo Grupo nos exercícios de 2017 a 2023 foi de 58,9 milhões de euros, e a gerada no exercício de 2024 foi de 9,3 milhões de euros.

Em 18 de janeiro de 2024, o Tribunal Constitucional (TC) proferiu Sentença que declara a inconstitucionalidade de determinadas medidas que foram introduzidas no Imposto sobre Sociedades pelo Real Decreto-Lei 3/2016, de 2 de dezembro (RDL 3/2016), ao considerar inadequado o veículo regulamentar empregado para sua aprovação. Essa inconstitucionalidade também havia sido alegada pelo Grupo MAPFRE nos recursos interpostos perante os Tribunais. Das medidas declaradas inconstitucionais, o Grupo Fiscal nº 9/85 só é afetado pela obrigação de integrar, a partir do exercício de 2016, na base tributável e em parcelas de um quinto, as perdas por deterioração de participações que haviam sido fiscalmente dedutíveis até o exercício de 2012. A nulidade dessa medida teria um impacto favorável para o Grupo de 13 milhões de euros. No entanto, a Lei 7/2024, de 20 de dezembro, do Imposto Complementar, reintroduziu a obrigação de tributar essas deteriorações deduzidas em um prazo de três anos. Portanto, o Grupo não registrou nenhum valor em suas contas de 2024 devido à referida inconstitucionalidade.

Quanto à não dedutibilidade das perdas na transmissão de participações, aprovada também pelo mesmo RDL 3/2016, o Tribunal Constitucional adiou sua decisão até o momento em que precise se pronunciar sobre um recurso específico relacionado à aplicação dessa medida. A inconstitucionalidade dessa norma também está sendo alegada pelo Grupo Fiscal nos diversos pedidos de retificação das declarações apresentadas. Uma futura decisão que declare a norma inconstitucional teria um impacto favorável para o Grupo Fiscal no valor de 66,5 milhões de euros, embora esse direito não tenha sido contabilizado pelo Grupo.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações dos diversos impostos realizadas não podem ser consideradas definitivas enquanto não tenham sido inspecionadas pelas autoridades tributárias ou não tenha passado o prazo de prescrição (quatro anos, no caso das sociedades espanholas).

Na opinião dos Administradores e dos assessores das sociedades consolidadas, a possibilidade de que se possa produzir passivos fiscais que afetem de forma significativa a posição financeira das Sociedades consolidadas em 31 de dezembro de 2024 é remota.

Em dezembro de 2024 foi definitivamente aprovada a Lei que estabelece um imposto complementar para grupos multinacionais e nacionais de grande porte ("Lei 7/2024 ou Lei do Imposto Complementar") e que implementa na Espanha as normas do Pilar Dois. A Lei do Imposto Complementar aplica-se ao Grupo MAPFRE a partir de 1º de janeiro de 2024, de modo que os rendimentos obtidos pelas entidades do Grupo, tributados em nível jurisdicional a uma taxa efetiva inferior à alíquota mínima de 15%, estarão sujeitos ao Imposto Complementar. No entanto, e além do aumento da carga administrativa decorrente da aplicação da nova normativa, o impacto econômico derivado da entrada em vigor da norma ascende a aproximadamente 4,4 milhões de euros, na medida em que o Grupo MAPFRE está presente principalmente em jurisdições com alíquotas tributárias superiores a 15%.

6.17. RETRIBUIÇÕES A FUNCIONÁRIOS E PASSIVOS ASSOCIADOS

Despesas com pessoal

A discriminação da despesa com pessoal dos dois últimos exercícios é mostrada no quadro a seguir:

Conceito	Montante	
	2024	2023
Retribuições a curto prazo		
Pagamentos e salários	1.355,5	1.258,9
Previdência social	275,5	266,9
Outras retribuições	139,4	136,0
Benefícios após o emprego	51,2	47,2
Outras retribuições a médio prazo	5,9	2,8
Indenizações por demissão	37,8	36,5
Pagamentos baseados em ações	—	0,7
TOTAL	**1.865,3**	**1.749,0**

Dados em milhões de euros

Principais benefícios e outros benefícios após o emprego

Regimes de prestação definida

As obrigações por planos de prestação definida que permanecem em balanço correspondem exclusivamente a pessoal passivo, com os principais planos sendo instrumentados através de apólices de seguro, que são avaliadas conforme o detalhado na descrição das políticas contábeis.

Em relação aos valores reconhecidos no balanço, existem obrigações por planos de benefício definido cujo valor, em 31 de dezembro de 2024 e 2023, é de 35,5 e 38,1 milhões de euros, respectivamente, externalizadas integralmente mediante apólices contratadas com a MAPFRE VIDA. Portanto, não foram reconhecidos ativos vinculados a esses planos, e o passivo reconhecido no balanço consolidado está registrado na rubrica "Passivos de contratos de seguro".

Além disso, existem obrigações por compromissos por pensões exteriorizadas com apólice assinada com a MAPFRE ESPAÑA, cujo montante em 31 de dezembro de 2024 chega a 12,9 milhões de euros (13,8 milhões de euros em 2023).

As principais hipóteses atuariais usadas na data de encerramento dos dois últimos exercícios foram as tabelas de sobrevivência PERM/F-2020, rendas revalorizáveis com o IPC anual do ano anterior em ambos os exercícios (porcentagem de revalorização segurado em apólice de 3%), sendo as taxas de desconto e o rendimento esperado dos ativos referentes idênticos ao se tratar de produtos com união de fluxos.

O efeito líquido sobre patrimônio e resultados das perdas e lucros atuariais, as despesas com juros e o rendimento dos ativos relacionados ao plano são nulos por compensar os valores correspondentes às obrigações e aos ativos relacionados ao plano ou aos direitos de reembolso.

Outros benefícios após o emprego

Nos exercícios de 2024 e 2023 foi definido como despesa com pessoal o correspondente ao seguro de vida com cobertura de falecimento entre os 65 e os 77 anos, pelo valor de 0,5 e 0,6 milhões de euros, respectivamente O cálculo desta provisão nos exercícios de 2024 e 2023 foi feito utilizando as tabelas de mortalidade PASEM-2020.

Outras retribuições a médio e longo prazo e pagamentos baseados em ações

Em 9 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., por proposta do seu Comitê de Nomeações e Remunerações, aprovou um novo Plano de Incentivos de médio e longo prazo (2022-2026), descrito na política contábil 5.18. O montante provisionado no exercício para este Plano totaliza 47,9 milhões de euros. (9,8 milhões de euros em 2023).

Número de funcionários

A seguir são detalhados o número médio e o número final de funcionários dos dois últimos exercícios classificados por categoria e sexo, e sua distribuição por segmentos.

Número médio de funcionários:

2024

Segmento	Conselheiros e Diretores		Diretoria		Técnicos		Administrativos		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
IBÉRIA	6	1	1.259	811	2.511	2.832	889	1.853	4.665	5.497
BRASIL	3	–	452	332	858	1.375	454	1.075	1.767	2.782
OUTROS LATAM	12	4	899	850	1.699	1.823	789	1.231	3.399	3.908
AMÉRICA DO NORTE	3	–	350	275	511	823	123	443	987	1.541
EMEA	4	1	243	222	395	551	135	162	777	936
ASSISTÊNCIA - MAWDY	1	–	270	218	275	337	521	878	1.067	1.433
GLOBAL RISKS	1	–	44	34	46	76	1	6	92	116
RESSEGURO	2	–	97	68	122	157	3	17	224	242
ÁREAS CORPORATIVAS	21	3	456	245	188	187	11	58	676	493
Total número médio de funcionários	**53**	**9**	**4.070**	**3.055**	**6.605**	**8.161**	**2.926**	**5.723**	**13.654**	**16.948**

2023

Segmento	Conselheiros e Diretores		Diretoria		Técnicos		Administrativos		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
IBÉRIA	7	–	1.230	781	2.590	2.796	890	1.862	4.717	5.439
BRASIL	3	–	457	328	927	1.655	456	1.007	1.843	2.990
OUTROS LATAM	13	5	853	803	1.707	1.828	800	1.222	3.373	3.858
AMÉRICA DO NORTE	3	–	332	279	490	803	160	553	985	1.635
EMEA	5	–	261	233	373	539	170	192	809	964
ASSISTÊNCIA - MAWDY	–	1	260	198	270	318	558	918	1.088	1.435
GLOBAL RISKS	1	–	35	28	49	80	1	6	86	114
RESSEGURO	2	–	89	49	127	171	5	19	223	239
ÁREAS CORPORATIVAS	17	5	394	198	224	211	11	62	646	476
Total número médio de funcionários	**51**	**11**	**3.911**	**2.897**	**6.757**	**8.401**	**3.051**	**5.841**	**13.770**	**17.150**

Número de funcionários no fim do exercício:

2024

Segmento	Conselheiros e Diretores		Diretoria		Técnicos		Administrativos		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
IBÉRIA	6	1	1.330	847	2.431	2.801	891	1.845	4.658	5.494
BRASIL	4	–	450	324	880	1.477	368	846	1.702	2.647
OUTROS LATAM	13	3	993	927	1.716	1.892	791	1.211	3.513	4.033
AMÉRICA DO NORTE	3	–	353	273	508	822	119	408	983	1.503
EMEA	4	1	243	227	388	550	85	154	720	932
ASSISTÊNCIA - MAWDY	1	1	266	229	278	350	513	883	1.058	1.463
GLOBAL RISKS	1	–	45	36	46	75	1	6	93	117
RESSEGURO	2	–	104	76	118	159	4	19	228	254
ÁREAS CORPORATIVAS	20	3	485	267	173	170	11	58	689	498
Número total de funcionários	**54**	**9**	**4.269**	**3.206**	**6.538**	**8.296**	**2.783**	**5.430**	**13.644**	**16.941**

2023

Segmento	Conselheiros e Diretores		Diretoria		Técnicos		Administrativos		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
IBÉRIA	7	–	1.208	777	2.585	2.808	898	1.864	4.698	5.449
BRASIL	3	–	452	322	944	1.645	438	957	1.837	2.924
OUTROS LATAM	13	5	852	830	1.681	1.780	826	1.272	3.372	3.887
AMÉRICA DO NORTE	3	–	345	278	498	828	131	491	977	1.597
EMEA	5	–	242	205	401	566	157	179	805	950
ASSISTÊNCIA - MAWDY	1	1	262	208	277	323	562	929	1.102	1.461
GLOBAL RISKS	1	–	35	29	49	79	1	6	86	114
RESSEGURO	2	–	91	53	131	169	3	19	227	241
ÁREAS CORPORATIVAS	19	5	417	213	214	206	10	62	660	486
Número total de funcionários	**54**	**11**	**3.904**	**2.915**	**6.780**	**8.404**	**3.026**	**5.779**	**13.764**	**17.109**

A seguir é detalhado o número de pessoas empregadas na Espanha com deficiência maior ou igual a 33% no encerramento dos últimos exercícios e a média ao longo deles, indicando a categoria à qual pertencem:

Conceito	2024		2023	
	Encerramento de exercíci	Médio	Encerramento de exercíci	Médio
Diretoria	30	30	29	29
Técnicos	116	114	105	109
Administrativos	86	89	91	91
Total	**232**	**233**	**225**	**229**

6.18. RESULTADOS LÍQUIDOS POR DIFERENÇAS DE CÂMBIO

As diferenças de câmbio negativas diferentes das procedentes dos instrumentos financeiros avaliados pelo valor justo imputadas à Demonstração de Resultados Consolidada totalizam 1,1122 e 1,4859 bilhões de euros nos exercícios de 2024 e 2023, respectivamente.

As diferenças de câmbio negativas diferentes das procedentes dos instrumentos financeiros avaliados pelo valor justo imputadas à Demonstração de Resultados Consolidada totalizam 984 e 1,467 bilhões de euros nos exercícios de 2024 e 2023, respectivamente.

A seguir é apresentada a conciliação das diferenças de conversão reconhecidas no patrimônio no início e no final do exercício em 2024 e 2023.

Descrição	Montante	
	2024	2023
SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	**(1.353,9)**	**(1.418,3)**
Diferença líquida de câmbio por valorização de parcelas não monetárias	11,1	—
Diferença líquida de câmbio por conversão de estados financeiros	(97,2)	64,4
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**

Dados em milhões de euros

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, as diferenças de câmbio líquidas derivadas da conversão para euros das demonstrações financeiras daquelas entidades do Grupo são:

Sociedade/Subgrupo	Área geográfica	Diferenças de conversão					
		Positivas		Negativas		Líquido	
		2024	2023	2024	2023	2024	2023
MAPFRE RE	Europa, América e resto do mundo	24,8	13,3	(50,1)	(30,6)	(25,3)	(17,3)
MAPFRE INTERNACIONAL	Europa, América e resto do mundo	670,9	557,4	(1.998,0)	(1.795,9)	(1.327,2)	(1.238,5)
OUTROS	—	27,6	21,7	(115,2)	(119,8)	(87,5)	(98,1)
TOTAL		**723,3**	**592,4**	**(2.163,3)**	**(1.946,3)**	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**

Dados em milhões de euros

6.19. ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

No encerramento dos exercícios de 2024 e 2023, e até a data de elaboração das contas anuais consolidadas, não existem provas da existência de outros ativos e passivos contingentes por montantes significativos.

6.20. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIO

Durante os exercícios de 2024 e 2023 não ocorram nenhuma combinação de negócios relevante.

6.21. TRANSAÇÕES COM PARTES VINCULADAS

A totalidade das transações com partes vinculadas foi realizada em condições de mercado.

Além das transações descritas no restante das Notas das Contas Anuais Consolidadas, a seguir são descritos os saldos e as transações entre entidades do Grupo.

Operações com empresas do Grupo

A seguir são detalhadas as operações efetuadas entre empresas do Grupo, cujo efeito nos resultados é nulo por terem sido eliminadas no processo de consolidação:

Conceito	2024	2023
Serviços recebidos/prestados e outras despesas/receitas	634,9	557,6
Despesas/receitas de investimentos imobiliários	20,6	24,7
Despesas/receitas dos investimentos e contas financeiras	18,7	15,8
Dividendos distribuídos	2.134,8	1.699,8
TOTAL	**2.809,0**	**2.297,9**

Dados em milhões de euros

Operações de seguro e resseguro

A seguir são detalhadas as operações de seguro e resseguro efetuadas entre empresas do Grupo, eliminadas no processo de consolidação:

Conceito	2024	2023
Receitas do serviço de seguro	3.649,1	3.476,3
Prestações	1.744,1	2.012,0
Despesas de aquisição	666,4	583,7
Outras receitas e despesas seguradoras	264,9	171,0

Dados em milhões de euros

Na tabela abaixo são detalhados os saldos por operações de seguro e resseguro com empresas do Grupo eliminados no processo de consolidação.

Conceito	2024	2023
Ativos de contratos de resseguro	3.225,3	3.602,4
Passivos de contratos de seguro	3.450,4	3.673,7

Dados em milhões de euros

Informação relativa a entidades dependentes

A seguir estão refletidos os dividendos distribuídos por entidades dependentes com participações sem o controle relevantes e o resultado do exercício dessas sociedades individualmente consideradas (antes de eliminações de consolidação) atribuível às participações sem o controle:

Entidade dependente	Dividendos distribuídos				Resultado atribuível a participações sem o controle	
	Participação com o controle		Participação sem o controle			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	38,3	27,1	38,3	27,1	38,2	30,8

Dados em milhões de euros

A seguir são detalhadas as principais magnitudes correspondentes a entidades dependentes com participações não dominantes relevantes e negócios em conjunto relevantes relacionados à atividade seguradora:

Entidade	Total ativo		Patrimônio líquido		Resultado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Dependente						
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	2.024,1	1.853,1	147,0	130,3	76,4	61,5
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS (HOLDING)	166,0	134,8	69,3	74,1	(6,3)	(4,8)
BANKINTER SEGUROS GENERALES, S.A.	35,0	28,6	9,5	11,2	0,4	0,6
Subtotal Dependentes	**2.225,1**	**2.016,5**	**225,8**	**215,6**	**70,5**	**57,3**
Negócios Conjuntos						
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	611,0	591,7	169,3	152,7	18,5	12,8
Subtotal Negócios Conjuntos	**611,0**	**591,7**	**169,3**	**152,7**	**18,5**	**12,8**

Dados em milhões de euros

Das entidades mais relevantes, M.S.V. LIFE P.L.C., COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL, S.A.,BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A. não são detalhadas porque não são públicos seus dados na data de apresentação das contas anuais da MAPFRE S.A.

Informação relativa a acordos conjuntos e entidades associadas

Durante os exercícios de 2024 e 2023, o Grupo MAPFRE não recebeu da SOLUNION valores a título de dividendos.

O custo e o valor justo da participação no negócio conjunto SOLUNION no encerramento do exercício é de 75,9 e 97,6 milhões de euros, respectivamente (75,9 e 88,6 milhões de euros, respectivamente, em 2023). A tabela abaixo apresenta as informações complementares correspondentes aos negócios conjuntos relacionados com a atividade seguradora:

Negócios Conjuntos	Dinheiro e equivalentes		Passivos Financeiros		Receitas		Gastos		Despesas ou receitas por imposto sobre lucros	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	13,8	20,3	4,2	4,7	13,6	4,9	1,4	1,7	(6,2)	(3,9)
TOTAL	**13,8**	**20,3**	**4,2**	**4,7**	**13,6**	**4,9**	**1,4**	**1,7**	**(6,2)**	**(3,9)**

Dados em milhões de euros

Compromissos

Os acionistas minoritários da filial MAPFRE RE têm uma opção de venda sobre suas ações nessa entidade. Em caso de exercício, a MAPFRE S.A. ou uma entidade do Grupo deverá adquirir as ações do acionista minoritário interessado em vender. O preço de compra das ações da MAPFRE RE será o resultante da aplicação da fórmula estabelecida previamente. Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, levando em consideração as variáveis incluídas na fórmula citada, o compromisso assumido pelo Grupo, em caso de exercício dessa opção, totalizaria um montante aproximado de 142,7 e 128,9 milhões de euros, respectivamente.

Em 15 de novembro deste mesmo ano, foi assinada uma carta de garantia corporativa no valor de 35 milhões de euros, assegurando o cumprimento das obrigações financeiras que a Desarrollos Hospitalarios 2024 S.L. (sociedade da qual a Mapfre España participa com 49,97%) mantém com a Azora Capital.

Remunerações do pessoal essencial da direção

• Conselho de Administração e outros Comitês delegados

No quadro a seguir é detalhada a retribuição gerada nos dois últimos exercícios pelos membros do Conselho de Administração da Sociedade controladora:

Conceito	Montante	
	2024	2023
Retribuições a curto prazo		
Salários	2,7	3,0
Retribuição variável a curto prazo	3,2	2,4
Verbas fixas	3,0	2,8
Dietas	–	–
Outros conceitos	0,2	0,3
Retribuição variável a médio prazo	3,1	–
TOTAL RETRIBUIÇÕES	**12,2**	**8,5**
Outras retribuições		
Seguros de vida	0,2	0,1

Dados em milhões de euros

A retribuição básica dos conselheiros Externos é composta por um valor fixo anual por fazer parte do Conselho de Administração, cujo montante nos últimos exercícios foi de 110.000 euros. A Vice-presidência - Conselheiro Coordenador tem uma renda fixa anual de 220.000 euros. Os membros da Comissão Delegada recebem 10.000 euros e, além disso, têm uma dieta por assistência de 3.000 euros nos dois últimos exercícios. A pessoa que ocupa a presidência do Comitê de Auditoria e Conformidade recebe uma remuneração de 70.000 euros em 2024 e 2023, e a remuneração dos membros do Comitê de Auditoria ou Conformidade é de 50.000 euros em 2024 e 49.000 euros em 2023. A pessoa que ocupa a presidência de um Comitê Delegado recebe uma remuneração de 62.000 euros em 2024 e 2023, e os demais membros dos Comitês Delegados recebem uma remuneração de 41.000 euros em 2024 e 40.000 euros em 2023. A pessoa que ocupa a presidência do Comitê de Riscos e Sustentabilidade recebe uma remuneração de 65.000 euros em 2024 e 2023, e os membros desse Comitê recebem uma remuneração de 46.000 euros em 2024 e 45.000 euros em 2023.

Aqueles que são membros dos Conselhos de Administração de entidades de seguros da Espanha recebem uma verba fixa que chega a 52.000 euros em 2024 e 50.000 euros em 2023. A Vice-Presidência externa dos Conselhos de Administração de entidades em Espanha recebeu 59.000 euros em 2024 e 2023. Os membros das Comissões Diretoras receberam 12.000 euros em 2024 e 11.000 euros em 2023.

Além disso, está estabelecido um Seguro de Vida para caso de falecimento, com um capital segurado de 400.000 euros, com algumas vantagens reconhecidas ao pessoal, como o seguro por doença.

Os conselheiros executivos (entendendo-se como tais os executivos da própria Sociedade controladora como os que desempenham funções executivas em outras entidades do Grupo MAPFRE) recebem as retribuições estabelecidas em seus contratos, que incluem salário fixo, incentivos de valor variável vinculados aos resultados, seguros de vida e invalidez e outras compensações estabelecidas com caráter geral para o pessoal do Grupo. Além disso, existem compromissos de pensões para o caso de aposentadoria, incapacidade permanente e falecimento exteriorizados por meio de seguros de vida, tudo isso dentro da Política de Remunerações de Conselheiros. Como contribuição aos planos de contribuição definida (incluindo os planos de pensões por emprego) foram registrados como despesas do exercício 3,7 milhões de euros em 2024 (2,9 milhões em 2023), chegando ao montante dos direitos acumulados de 38,2 e 39,5 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente.

Os conselheiros executivos não recebem a verba fixa estabelecida para os conselheiros externos.

A respeito das retribuições variáveis a curto prazo acumuladas no presente exercício e em anteriores, no encerramento do exercício de 2024 se encontram pendentes de pagamento 4,4 milhões de euros, (3,8 milhões de euros em 2023).

No ano de 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., por proposta do Comitê de Nomeações e Retribuições da entidade, aprovou em 9 de fevereiro desse mesmo exercício um Bônus anual e extraordinário dirigido a um determinado grupo e vinculado à taxa combinada de Automóveis e conjuntamente à percentagem de Crescimento de prêmios imputados e percentagem de Variação de Gastos imputados (excluído o Vida Economia). O valor apropriado por esse componente adicional de curto prazo para os membros do Conselho de Administração, no ano de 2023, foi de 0,09 milhões de euros.

Em 9 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., por proposta do seu Comitê de Nomeações e Remunerações, aprovou um Plano de Incentivos de Médio e Longo Prazo 2022-2026, composto por três ciclos sobrepostos, cada um com um período de medição de objetivos de três anos, direcionado a determinados diretores e profissionais-chave da Companhia e de empresas do Grupo. Em 2022, foi aprovado o primeiro ciclo sobreposto (2022-2024). No Conselho de Administração da MAPFRE S.A. de 8 de fevereiro de 2023, foi aprovado o segundo ciclo sobreposto (2023-2025), e no Conselho de Administração de 13 de fevereiro de 2024, foi aprovado o terceiro ciclo sobreposto (2024-2026), todos após proposta do Comitê de Nomeações e Remunerações. O valor provisionado para os membros do Conselho de Administração no ano de 2024, correspondente a i) um terço do segundo ciclo sobreposto (2023-2025), ii) um terço do terceiro ciclo sobreposto (2024-2026) e iii) à regularização tanto pela variação do valor da ação da MAPFRE S.A. como pelo grau de cumprimento dos objetivos, totaliza 1,7 milhões de euros (incluindo tanto a parte em dinheiro quanto em instrumentos patrimoniais), em comparação a 0,9 milhões de euros em 2023.

A remuneração básica dos conselheiros externos é aprovada pela Assembleia Geral por proposta do Conselho de Administração, após um relatório prévio do Comitê de Nomeações e Retribuições. O montante da retribuição contratual dos conselheiros executivos e o montante fixo por pertencer a Conselhos ou a Comitês Delegados são aprovados pelo Conselho de Administração mediante relatório do Comitê em questão.

• Diretoria Executiva

As remunerações dos dois últimos exercícios são descritas a seguir:

Conceito	Montante	
	2024	2023
N.º de membros da diretoria executiva	**9**	**7**
Retribuição fixa	2,7	2,2
Retribuição variável	2,0	1,4
Outros conceitos	0,5	0,3
Retribuição variável a médio prazo	3,0	—
TOTAL RETRIBUIÇÕES	**8,2**	**3,9**
Seguros de vida	0,06	0,04

Dados em milhões de euros

A respeito das retribuições variáveis a curto prazo acumuladas no presente exercício e em anteriores, no encerramento do exercício de 2024 se encontram pendentes de pagamento 2,9 milhões de euros, (2,1 milhões de euros em 2023).

Além disso, como contribuição aos planos de contribuição definida (incluindo os planos de pensões de emprego), foram registrados em 2024, como despesas do exercício, 2 milhões de euros (2 milhões em 2023), e o valor dos direitos acumulados totalizou 18,1 e 14,3 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente.

No ano de 2024 também foram dadas outras remunerações que correspondem a outros conceitos não recorrentes, pelo montante de 4 milhões de euros.

No ano 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., por proposta do Comitê de Nomeações e Retribuições da entidade, aprovou em 9 de fevereiro desse mesmo exercício , um Bônus anual e extraordinário dirigido a um determinado grupo e vinculado à taxa combinada de Automóveis e conjuntamente à percentagem de Crescimento de prêmios imputados e percentagem de Variação de Gastos imputados (excluído o Vida Economia). O valor apropriado por esse componente adicional de curto prazo, para os membros da Alta Direção, no ano de 2023, foi de 0,08 milhões de euros.

Em 9 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A., por proposta do seu Comitê de Nomeações e Remunerações, aprovou um Plano de Incentivos de Médio e Longo Prazo 2022-2026, composto por três ciclos sobrepostos, cada um com um período de medição de objetivos de três anos, direcionado a determinados diretores e profissionais-chave da Companhia e de empresas do Grupo. Em 2022, foi aprovado o primeiro ciclo sobreposto (2022-2024). No Conselho de Administração da MAPFRE S.A. de 8 de fevereiro de 2023, foi aprovado o segundo ciclo sobreposto (2023-2025), e no Conselho de Administração de 13 de fevereiro de 2024, foi aprovado o terceiro ciclo sobreposto (2024-2026), todos após proposta do Comitê de Nomeações e Remunerações. O valor provisionado para os membros da Alta Diretoria no ano de 2024, correspondente a i) um terço do segundo ciclo sobreposto (2023-2025), ii) um terço do terceiro ciclo sobreposto (2024-2026) e iii) à regularização tanto pela variação do valor da ação da MAPFRE S.A. como pelo grau de cumprimento dos objetivos, totaliza 1,5 milhões de euros (incluindo tanto a parte em dinheiro quanto em instrumentos patrimoniais), em comparação a 0,7 milhões de euros em 2023.

6.22. FATOS POSTERIORES

Não existem fatos posteriores a destacar.

7. GESTÃO DE RISCOS

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. estabelece o nível de risco que o Grupo está disposto a assumir para poder atingir seus objetivos comerciais sem desvios relevantes, inclusive em situações adversas. Este nível, articulado em seus limites e sublimites por tipo de risco, configura o Apetite ao Risco do Grupo MAPFRE.

A estrutura da MAPFRE baseia-se em Unidades e Sociedades com alto nível de autonomia em sua gestão. Os órgãos de governança e diretoria do Grupo aprovam as linhas de atuação das Unidades e Sociedades em termos de gestão de riscos e supervisionam sua exposição ao risco, de forma permanente, por meio de indicadores e taxas.

Para garantir a administração eficaz dos riscos, o Grupo desenvolveu um conjunto de políticas que estabelecem os princípios gerais de atuação em cada caso. A Política de Gestão de Riscos define a estrutura para a gestão desses riscos e, por sua vez, para o desenvolvimento de políticas sobre riscos específicos. Todas elas:

a. Estabelecem as pautas gerais, os princípios básicos e o âmbito geral de atuação para o tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente no Grupo.

b. Atribuem as responsabilidades e definem as estratégias, processos e procedimentos de informação necessários para a identificação, medição, vigilância, gestão e notificação dos riscos aos quais fazem referência.

c. Estabelecem as linhas de relatório e os deveres de comunicação da área responsável pelo risco.

A Gestão de Riscos é uma responsabilidade local. A Direção Corporativa de Riscos trata de todos os aspectos significativos relativos à gestão de riscos correspondentes ao Grupo, assim como os aspectos relevantes das diferentes entidades jurídicas pertencentes a ele, definindo diretrizes e critérios de referência. Respeitando o escopo de atuação estabelecido pelo Grupo, as entidades têm autonomia e responsabilidade pela estruturação do seu Sistema de Gestão de Riscos de acordo com as normas aplicáveis e a complexidade de seu perfil de riscos.

Os Órgãos de Governança recebem, por um lado, informações relativas à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto e aos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, assim como informações relacionadas ao cumprimento dos limites estabelecidos no Apetite de Risco. Por outro lado, recebem informações qualitativas relativas aos riscos materiais que o Grupo enfrenta ao longo do período previsto em seu plano de negócios, bem como sobre os riscos emergentes que podem afetar tanto o setor de seguros como a MAPFRE em um prazo mais longo (5-10 anos).

Geralmente, o capital atribuído é estabelecido como uma estimativa em função dos orçamentos do próximo exercício, e é submetido a uma revisão periódica durante o ano, dependendo da evolução dos riscos, para garantir a observância dos limites definidos no Apetite de Risco.

A exposição aos tipos de riscos procedentes dos instrumentos financeiros do Grupo e contratos de seguro, bem como os processos e os métodos utilizados para sua gestão e medição, estão descritos nas epígrafes A), B), C) e D) desta nota.

A. RISCO DE SEGURO

O Grupo conta com um elevado grau de diversificação de seu risco de seguro ao contar com uma ampla presença nos mercados internacionais e operar na quase totalidade dos ramos na Espanha.

O Grupo aplica um sistema de procedimentos e limites que lhe permite controlar o nível de concentração do risco de seguro. Estes limites têm como objetivo evitar que a exposição a um risco ou a um conjunto de riscos relacionados entre si possa expor o Grupo ou uma de suas entidades a uma perda de solvência insustentável. Esses limites estabelecem a quantidade máxima que o Grupo está disposto a assumir em qualquer risco em termos de perda de benefício ou de patrimônio líquido.

É uma prática comum o uso de contratos de resseguro como elemento atenuador do risco de seguro derivado de concentrações ou acumulações de garantias superiores aos níveis máximos de aceitação.

1. Evolução das reclamações

A seguir, informa-se a evolução das reclamações reais comparadas com as estimadas anteriormente para o seguro direto Não Vida desde o ano de ocorrência até o encerramento dos exercícios de 2024 e 2023:

Exercício de 2024

Ano de ocorrência dos sinistros	Conceito	Ano de ocorrência	Evolução do custo dos sinistros nos anos seguintes ao de ocorrência				
			1 ano depois	2 anos depois	3 anos depois	4 anos depois	5 anos depois
	Provisão pendente	2.917,8	1.220,9	765,4	494,0	301,5	249,5
	Pagamentos acumulados	5.271,3	6.990,4	7.633,4	7.943,0	8.076,4	8.139,7
2019	**TOTAL CUSTO**	**8.189,1**	**8.211,4**	**8.398,8**	**8.437,0**	**8.377,9**	**8.389,2**
	Provisão pendente	2.709,2	1.406,5	674,0	523,7	385,8	
	Pagamentos acumulados	4.717,5	6.304,6	6.993,7	7.217,0	7.274,2	
2020	**TOTAL CUSTO**	**7.426,8**	**7.711,1**	**7.667,7**	**7.740,7**	**7.660,0**	
	Provisão pendente	2.810,1	1.357,0	702,7	508,0		
	Pagamentos acumulados	5.189,1	7.547,1	8.082,9	8.306,2		
2021	**TOTAL CUSTO**	**7.999,1**	**8.904,0**	**8.785,6**	**8.814,3**		
	Provisão pendente	3.530,2	1.575,3	856,1			
	Pagamentos acumulados	5.685,5	8.278,5	9.050,2			
2022	**TOTAL CUSTO**	**9.215,6**	**9.853,8**	**9.906,3**			
	Provisão pendente	4.278,0	1.399,4				
	Pagamentos acumulados	6.157,2	8.574,4				
2023	**TOTAL CUSTO**	**10.435,2**	**9.973,8**				
	Provisão pendente	4.661,5					
	Pagamentos acumulados	6.315,3					
2024	**TOTAL CUSTO**	**10.976,8**					

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Ano de ocorrência dos sinistros	Conceito	Ano de ocorrência	Evolução do custo dos sinistros nos anos seguintes ao de ocorrência			
			1 ano depois	2 anos depois	3 anos depois	4 anos depois
	Provisão pendente	3.017,4	1.235,4	730,9	491,7	326,8
	Pagamentos acumulados	5.345,6	7.097,7	7.772,7	8.100,7	8.234,1
2019	**TOTAL CUSTO**	**8.363,0**	**8.333,1**	**8.503,5**	**8.592,4**	**8.560,9**
	Provisão pendente	2.759,3	1.396,3	672,2	500,9	
	Pagamentos acumulados	4.783,3	6.419,4	7.154,1	7.381,0	
2020	**TOTAL CUSTO**	**7.542,6**	**7.815,6**	**7.826,3**	**7.881,8**	
	Provisão pendente	2.766,7	1.375,1	678,4		
	Pagamentos acumulados	5.255,9	7.752,4	8.349,2		
2021	**TOTAL CUSTO**	**8.022,6**	**9.127,5**	**9.027,6**		
	Provisão pendente	3.509,4	1.462,5			
	Pagamentos acumulados	5.762,1	8.359,7			
2022	**TOTAL CUSTO**	**9.271,5**	**9.822,2**			
	Provisão pendente	4.136,6				
	Pagamentos acumulados	5.958,1				
2023	**TOTAL CUSTO**	**10.094,7**				

Dados em milhões de euros

2. Montante de receitas do seguro por produtos e segmentos

Nos quadros a seguir é apresentada a discriminação das receitas do serviço de seguro e resseguro por produtos e segmentos dos últimos exercícios:

Exercício 2024

Produtos	IBÉRIA	BRASIL	OUTROS LATAM	AMÉRICA DO NORTE	EMEA	ASSISTÊNCIA - MAWDY	GLOBAL RISKS	RESSEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	Total
Vida	1.144,8	1.355,6	1.104,7	0,7	45,7	–	–	–	–	3.651,5
Automóveis	2.680,2	590,0	782,2	1.642,3	1.040,7	7,1	–	–	–	6.742,5
Residencial e outros riscos simples	1.331,4	464,7	240,4	934,3	128,9	–	–	–	–	3.099,7
Saúde	845,2	–	805,8	52,3	176,3	–	–	–	–	1.879,6
Acidentes	101,0	–	186,9	2,0	7,5	–	–	–	–	297,4
Outros Não Vida	2.046,9	2.658,5	2.695,1	359,5	117,6	207,7	–	–	(3.706,2)	4.379,1
Resseguro	–	–	–	–	–	–	2.307,6	6.992,0	(1.295,7)	8.003,9
TOTAL	**8.149,5**	**5.068,8**	**5.815,1**	**2.991,1**	**1.516,7**	**214,8**	**2.307,6**	**6.992,0**	**(5.001,9)**	**28.053,7**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Produtos	IBÉRIA	BRASIL	OUTROS LATAM	AMÉRICA DO NORTE	EMEA	ASSISTÊNCIA - MAWDY	GLOBAL RISKS	RESSEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS E AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	Total
Vida	1.057,4	1.375,8	897,9	1,7	52,5	–	–	–	–	3.385,3
Automóveis	2.541,5	632,8	770,7	1.514,5	978,2	19,5	–	–	–	6.457,2
Residencial e outros riscos simples	1.225,7	508,7	353,5	944,6	121,7	–	–	–	–	3.154,2
Saúde	786,1	–	767,1	44,0	124,6	–	–	–	–	1.721,8
Acidentes	96,5	–	168,2	2,3	3,6	–	–	–	–	270,6
Outros Não Vida	2.063,9	2.658,5	3.090,2	325,6	101,1	212,0	–	–	(3.476,5)	4.974,8
Resseguro	–	–	–	–	–	–	2.481,1	7.384,7	(2.182,6)	7.683,2
TOTAL	**7.771,1**	**5.175,8**	**6.047,6**	**2.832,7**	**1.381,7**	**231,5**	**2.481,1**	**7.384,7**	**(5.659,1)**	**27.647,2**

Dados em milhões de euros

3. Montante da entrada do seguro por moedas

No quadro a seguir é apresentada a discriminação por moedas da entrada do serviço do seguro para os dois últimos exercícios.

Moeda	Receitas	
	2024	2023
EUROS	9.668,4	9.657,3
DÓLAR EUA	7.045,9	6.572,4
REAL BRASILEIRO	4.743,1	4.838,8
PESO MEXICANO	870,7	682,1
PESO ARGENTINO	177,5	85,1
BOLÍVAR DIGITAL	12,0	13,7
LIRA TURCA	482,3	364,4
PESO COLOMBIANO	495,7	440,1
PESO CHILENO	14,2	10,3
SOL PERUANO	299,5	264,0
OUTRAS MOEDAS	1.703,3	1.852,8
TOTAL	**25.512,6**	**24.781,0**

Dados em milhões de euros

B. RISCO DE CRÉDITO

A Política de Gestão de Risco de Crédito estabelece limites de exposição relacionados à classificação de crédito da contraparte, assim como um sistema de identificação, medição, monitoramento, gestão e mitigação. Do mesmo modo, estabelece mecanismos de acompanhamento e notificação da exposição a este risco.

No caso das contrapartes resseguradoras, a estratégia do Grupo é ceder negócio a resseguradoras de comprovada capacidade financeira, ressegurando, com caráter geral, com entidades com classificação de solvência financeira não inferior a "Alto" (nível de qualidade de crédito 2). O Comitê de Security do Grupo é responsável pelo monitoramento das exposições às contrapartes resseguradoras.

Os princípios básicos de cumprimento obrigatório que inspiram a gestão do uso do resseguro e de outras técnicas de redução do risco são:

a. Otimização do consumo de capital.

b. Otimização de condições.

c. Solvência das contrapartes.

d. Transferência efetiva do risco.

e. Adequação do nível de transferência de riscos.

Na tabele abaixo é apresentada a qualificação de crédito das resseguradoras com posição líquida devedora:

Qualificação creditícia	Montante	
	2024	2023
AAA	6,9	4,0
AA	1.484,4	1.945,0
A	3.436,2	2.905,1
BBB	574,9	478,2
BB OU MENOR	198,0	77,4
Sem qualificação de crédito	374,8	512,8
TOTAL POSIÇÃO LÍQUIDA	**6.075,1**	**5.922,6**

Dados em milhões de euros

No quadro a seguir é detalhado o tipo e a quantia das garantias outorgadas pelos resseguradores nos dois últimos exercícios:

Tipo de garantia	Montante	
	2024	2023
Cartas de crédito	116,5	139,9
Garantia	—	—
Penhora de ativos	245,0	163,4
Outras garantias	—	51,4
TOTAL	**361,5**	**354,7**

Dados em milhões de euros

1. Risco de crédito derivado de outros instrumentos financeiros

A seguir, é apresentada a discriminação da carteira de valores de renda fixa e tesouraria com base na qualificação de crédito dos emissores de valores de renda fixa e entidades financeiras, respectivamente para os dois últimos exercícios:

Qualificação creditícia dos emissores	Rating internacional							
	Valor contábil							
	A valor justo com mudanças em Resultados		A valor justo com mudanças em Patrimônio		A custo de amortizado		Tesouraria	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
AAA	1.129,5	886,2	1.023,8	749,8	201,6	228,8	42,2	23,3
AA	2.084,3	1.972,9	2.056,3	2.109,2	65,4	40,6	427,4	283,2
A	2.634,2	2.021,2	11.287,8	10.426,7	73,6	80,5	779,2	934,7
BBB	2.009,3	2.047,1	5.298,5	5.364,8	84,5	82,8	221,2	567,7
BB OU MENOR	1.965,4	2.600,0	1.860,6	1.702,3	702,4	723,9	105,9	148,3
SEM QUALIFICAÇÃO DE CRÉDITO	293,7	256,8	590,0	249,6	141,7	80,2	170,8	128,8
TOTAIS	**10.116,4**	**9.784,2**	**22.117,0**	**20.602,4**	**1.269,2**	**1.236,8**	**1.746,7**	**2.086,0**

Dados em milhões de euros

2. Valores de renda fixa em situação de mora

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023 não existem valores de renda fixa em mora por valores relevantes.

3. Créditos

O quadro a seguir mostra a composição da seção de créditos em 31 de dezembro de 2024 e 2023, bem como as perdas por deterioração do valor recuperável, os lucros por reversões desta registradas e o valor das garantias recebidas nos dois últimos exercícios:

Conceito	Saldo líquido no balanço		Deterioração				Garantias recebidas	
			Perdas registradas		Ganhos por reversão			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Créditos tributários	434,0	514,9	—	—	—	—	—	—
Créditos previdenciários e outros	981,7	766,3	(14,4)	(7,3)	6,7	4,9	—	—
TOTAL	**1.415,7**	**1.281,2**	**(14,4)**	**(7,3)**	**6,7**	**4,9**	**—**	**—**

Datos en millones de euros

Na tabela abaixo é apresentada a exposição máxima ao risco dos ativos e passivos por contratos de seguros e resseguros em 31 de dezembro de 2024 e 2023:

Conceito	Exposição máxima ao risco	
	2024	2023
Ativos e passivos por contratos de seguro	5.323,1	5.043,1
Ativos e passivos por contratos de resseguro	5.713,6	5.699,6
TOTAL	**11.036,7**	**10.742,7**

Dados em milhões de euros

C. RISCO DE LIQUIDEZ

A MAPFRE conta com a Política de Gestão do Risco de Liquidez e a Política de Gestão de Ativos e Passivos, que representam o marco de referência para a atuação em relação à gestão do risco de liquidez. Na MAPFRE, a atuação geral se baseou em manter saldos disponíveis por valores suficientes para cobrir com folga os compromissos derivados das suas obrigações com os segurados e com os credores. Dessa forma, em 31 de dezembro de 2024 o saldo em caixa e em outros ativos líquidos chegava a 1,7467 bilhões de euros (2,086 bilhões de euros no ano anterior), equivalente a 4,2% do total de aplicações financeiras e tesouraria (5,2% no encerramento do exercício de 2023).

No que diz respeito aos seguros de Vida e Economia, a política de investimentos aplicada de união de vencimentos dos investimentos com as obrigações assumidas nos contratos de seguros reduz o risco de liquidez a longo prazo. Além disso, a maior parte dos investimentos em renda fixa possui uma alta classificação creditícia e é negociável em mercados organizados, o que confere uma grande capacidade de atuação diante de possíveis tensões de liquidez.

Por outro lado, o risco de liquidez diante de eventos extremos é minimizado com a utilização do resseguro como técnica para reduzir as concentrações ao risco de assinatura e a seleção de resseguradoras de alta qualidade de crédito.

Os ativos com vencimento superior a um ano são detalhados na seção "Risco de taxa de juro".

Por último, o baixo nível de endividamento da MAPFRE em relação com seus fundos próprios, juntamente com o valor não disposto do crédito sindicado contratado pela Sociedade controladora, permite dispor de liquidez adicional através de operações de financiamento.

Na Nota 6.11 desta memória "Passivos financeiros", é oferecida informação sobre as dívidas com entidades de crédito e outros passivos financeiros do Grupo.

1. Risco de liquidez derivado de contratos de seguros

A seguir, detalha-se o calendário estimado dos desembolsos correspondentes para os ativos e passivos de contratos de seguros registrados em 31 de dezembro de 2024 e 2023, baseados nas estimativas dos fluxos nominais de caixa que o Grupo espera nos anos indicados.

Esses fluxos de caixa futuros incluem o valor esperado, ou seja, a média ponderada pela probabilidade de toda a gama de resultados possíveis, considerando todas as informações razoáveis e fundamentadas disponíveis na data de apresentação, incluindo, entre outros, os seguintes fluxos dentro dos limites do contrato: prêmios; pagamentos por sinistros, resgates, vencimentos ou outros pagamentos previstos no contrato; custos de aquisição; custos de liquidação de sinistros; custos de administração e manutenção das apólices, e quaisquer outros custos especificamente atribuíveis ao segurado em virtude das condições do contrato.

Exercício 2024

CONCEITO	Movimentos de caixa estimados por ano						Saldo final
	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	
Abordagem BBA							
· Ativos por contratos de seguro	9,0	7,8	6,8	5,8	5,0	25,2	59,6
· Passivos por contratos de seguro	(2.547,1)	(1.065,8)	(829,4)	(642,7)	(616,6)	(10.253,1)	(15.954,7)
Abordagem VFA							
· Ativos por contratos de seguro	–	–	–	–	–	–	–
· Passivos por contratos de seguro	(1.172,9)	(927,3)	(689,6)	(699,2)	(661,1)	(5.539,4)	(9.689,5)
Abordagem PAA							
· Ativos por contratos de seguro	4.039,2	1.544,9	651,5	386,0	200,4	318,2	7.140,2
· Passivos por contratos de seguro	(8.993,2)	(3.157,8)	(1.561,3)	(926,9)	(583,6)	(2.244,7)	(17.467,5)
TOTAL	**(8.665,0)**	**(3.598,2)**	**(2.422,0)**	**(1.877,0)**	**(1.655,9)**	**(17.693,8)**	**(35.911,9)**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

CONCEITO	Movimentos de caixa estimados por ano						
	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Saldo final
Abordagem BBA							
· Ativos por contratos de seguro	8,4	7,4	6,5	5,7	4,9	25,5	58,4
· Passivos por contratos de seguro	(1.547,8)	(1.296,7)	(990,6)	(650,2)	(594,2)	(9.922,7)	(15.002,2)
Abordagem VFA							
· Ativos por contratos de seguro	–	–	–	–	–	–	–
· Passivos por contratos de seguro	(1.263,9)	(859,5)	(858,7)	(667,2)	(691,6)	(5.602,3)	(9.943,2)
Abordagem PAA							
· Ativos por contratos de seguro	4.005,1	1.494,2	666,4	295,6	185,7	328,4	6.975,4
· Passivos por contratos de seguro	(8.751,2)	(2.919,7)	(1.474,2)	(809,9)	(566,4)	(1.938,2)	(16.459,6)
TOTAL	**(7.549,4)**	**(3.574,3)**	**(2.650,6)**	**(1.826,0)**	**(1.661,6)**	**(17.109,3)**	**(34.371,2)**

Dados em milhões de euros

2. Risco de liquidez derivado de passivos subordinados e passivos financeiros

O detalhe nos dois últimos exercícios do vencimento dos desembolsos correspondentes aos passivos subordinados e financeiros é o seguinte, sem considerar o desconto financeiro:

Exercício 2024

Conceito	Vencimento em:						Total
	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	
Passivos subordinados	61,2	61,3	661,3	535,0	14,4	514,4	1.847,6
Emissão de obrigações e outros valores negociáveis	13,9	871,2	–	–	–	–	885,1
Dívidas com entidades de crédito	27,2	16,8	14,8	12,8	90,5	29,3	191,4
Outros passivos financeiros (excluídos para negociar, outros a valores justos e outros sem vencimento)	554,2	51,1	34,0	14,7	10,5	149,8	814,3
TOTAL	**656,5**	**1.000,4**	**710,1**	**562,5**	**115,4**	**693,5**	**3.738,4**

Dados em milhões de euros

Exercício de 2023

Conceito	Vencimento em: 2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Total
Passivos subordinados	61,3	61,3	61,3	641,5	528,5	518,4	1.872,3
Emissão de obrigações e outros valores negociáveis	13,9	13,9	862,6	–	–	–	890,4
Dívidas com entidades de crédito	56,0	114,4	32,9	9,4	9,8	31,9	254,4
Outros passivos financeiros (excluídos para negociar, outros a valores justos e outros com vencimento)	600,0	12,1	18,4	14,8	18,4	7,9	671,6
TOTAL	**731,2**	**201,7**	**975,2**	**665,7**	**556,7**	**558,2**	**3.688,7**

Dados em milhões de euros

D. RISCO DE MERCADO

A Diretoria Corporativa de Riscos da MAPFRE realiza testes de resistência e sensibilidades do impacto de variáveis financeiras e de mercado sobre sua posição de solvência.

A Área de Investimentos do Grupo realiza periodicamente diferentes análises de sensibilidade do valor da carteira de investimentos ao risco de mercado. Entre outros, os indicadores utilizados habitualmente são a duração modificada para valores de renda fixa e o VaR, ou valor em risco, para renda variável.

1. Risco de taxa de juros

Nos quadros a seguir é detalhada a informação importante dos dois últimos exercícios relativa ao nível de exposição dos ativos e passivos financeiros ao risco de taxa de juros:

Conceito	Montante do ativo exposto ao risco de taxa de juros em: Valor justo (T.I. fixo)		Fluxos de caixa (T.I. variável)		Não exposto ao risco		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
A valor justo com mudanças em Resultados	9.578,9	9.106,3	1.450,3	1.461,5	4.366,5	4.505,0	15.395,7	15.072,8
A valor justo com mudanças em Patrimônio	21.256,1	20.100,9	896,4	570,3	1.027,0	1.010,7	23.179,5	21.681,9
A custo de amortizado	1.114,8	1.181,7	101,5	103,5	52,9	10,7	1.269,2	1.295,9
Outros investimentos	151,6	122,0	14,3	31,2	732,8	534,7	898,7	687,9
TOTAL	**32.101,4**	**30.510,9**	**2.462,5**	**2.166,5**	**6.179,2**	**6.061,1**	**40.743,1**	**38.738,5**

Dados em milhões de euros

Conceito	Valor do passivo exposto ao risco de taxa de juros em valor justo: Taxa de juros fixa		Não exposto ao risco		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Passivos subordinados	1.629,9	1.628,4	–	–	1.629,9	1.628,4
Emissão de obrigações e outros valores negociáveis	864,9	864,2	–	–	864,9	864,2
Dívidas com entidades de crédito	80,3	96,8	97,7	153,8	178,0	250,6
Outros passivos financeiros	460,4	890,3	972,0	343,1	1.432,4	1.233,4
TOTAL	**3.035,4**	**3.479,7**	**1.069,7**	**496,9**	**4.105,1**	**3.976,6**

Dados em milhões de euros

Nos quadros a seguir é mostrada a discriminação, para os exercícios de 2024 e 2023, das aplicações financeiras por vencimento:

Exercício 2024

Conceito	Saldo final	Vencimento em:					
		2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores
CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM RESULTADOS							
Contratos a prazo em moedas	–	–	–	–	–	–	–
Opções	–	–	–	–	–	–	–
Renda fixa	10.116,4	3.364,6	1.864,4	1.527,8	921,6	569,4	1.868,6
Instrumentos Híbridos	16,1	–	16,1	–	–	–	–
Outras	59,6	11,1	–	–	–	–	48,5
TOTAL	**10.192,1**	**3.375,7**	**1.880,5**	**1.527,8**	**921,6**	**569,4**	**1.917,1**
CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM PATRIMÔNIO LÍQUIDO							
Renda fixa	22.116,5	3.932,8	2.131,0	2.127,1	1.354,7	1.454,2	11.116,7
Outros Investimentos	0,5	–	–	–	–	–	0,5
TOTAL	**22.117,0**	**3.932,8**	**2.131,0**	**2.127,1**	**1.354,7**	**1.454,2**	**11.117,2**
CARTEIRA A CUSTO DE AMORTIZADO							
Renda fixa	1.259,1	227,9	160,5	44,5	59,2	93,2	674,0
Outros Investimentos	10,0	2,2	1,5	0,1	1,1	0,1	5,0
TOTAL	**1.269,3**	**230,1**	**162,0**	**44,6**	**60,3**	**93,3**	**679,0**

Dados em milhões de euros

Exercício 2023

Conceito	Saldo final	Vencimento em:					
		2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores
CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM RESULTADOS							
Contratos a prazo em moedas	2,0	2,0	–	–	–	–	–
Opções	0,4	0,5	–	(0,2)	–	–	–
Renda fixa	9.784,2	3.226,7	1.754,0	1.433,6	993,1	679,4	1.697,3
Instrumentos Híbridos	16,1	–	–	16,1	–	–	–
Outras	27,7	8,4	0,9	0,5	–	–	17,9
TOTAL	**9.830,2**	**3.237,6**	**1.754,9**	**1.450,0**	**993,1**	**679,4**	**1.715,2**
CARTEIRA A VALOR JUSTO COM MUDANÇAS EM PATRIMÔNIO LÍQUIDO							
Renda fixa	20.620,7	2.159,0	2.048,7	1.959,7	1.752,9	1.165,5	11.534,8
Outros Investimentos	3,9	3,7	–	–	–	–	0,2
TOTAL	**20.624,5**	**2.162,7**	**2.048,7**	**1.959,7**	**1.752,9**	**1.165,5**	**11.535,0**
CARTEIRA A CUSTO DE AMORTIZADO							
Renda fixa	1.286,2	228,1	120,4	136,7	23,7	78,2	699,2
Outros Investimentos	9,7	2,9	0,7	0,2	–	1,2	4,6
TOTAL	**1.295,9**	**231,0**	**121,1**	**136,9**	**23,7**	**79,4**	**703,8**

Dados em milhões de euros

A taxa de juros média e a duração modificada dos investimentos em renda fixa foram de 4,59% e 5,07%, respectivamente (4,50% e 5,22% no exercício de 2023)

A duração modificada reflete a sensibilidade do valor dos ativos aos movimentos nas taxas de juros e representa uma aproximação da variação percentual que experimentaria o valor dos ativos financeiros por cada ponto percentual (100 p.b.) de variação das taxas de juros. Os saldos incluídos na epígrafe "Créditos" do ativo do balanço e nas contas de "Dívidas tributárias" e "Outras dívidas" do passivo do balanço não geram juros e, com caráter geral, sua liquidação ocorre no exercício seguinte.

Os passivos com vencimento superior a um ano são detalhados na seção "Risco de liquidez derivado de passivos subordinados e passivos financeiros".

2. Risco de taxa de câmbio

No seguinte quadro é detalhada a discriminação dos ativos e passivos, atendendo às moedas em que estão denominados, no encerramento dos dois últimos exercícios.

Moeda	Ativos de seguro e resseguro		Ativos restantes		Passivos de seguro e resseguro		Passivos restantes		Total líquido	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
EUROS	1.123,5	624,6	33.462,9	31.372,9	23.894,6	22.724,0	4.875,8	4.982,5	5.816,0	4.291,0
DÓLAR EUA	3.926,0	4.291,2	7.151,9	7.451,2	8.033,3	8.562,9	719,5	471,0	2.325,1	2.708,5
REAL BRASILEIRO	661,4	594,3	4.557,3	5.322,1	3.427,6	3.836,6	687,3	943,8	1.103,8	1.136,0
PESO MEXICANO	231,5	282,8	854,8	728,7	721,5	629,5	125,7	95,4	239,1	286,6
PESO COLOMBIANO	67,2	109,2	1.223,7	1.161,2	1.001,6	917,2	87,9	46,9	201,4	306,3
OUTRAS MOEDAS	8,5	45,2	1.701,1	2.963,6	1.362,5	1.707,0	131,5	374,0	215,5	927,8
TOTAL	**6.082,2**	**5.947,3**	**50.624,8**	**48.999,7**	**39.808,8**	**38.377,2**	**6.912,6**	**6.913,6**	**9.985,5**	**9.656,2**

Dados em milhões de euros

A seguir, é refletida a análise de sensibilidade obtida pelo efeito produzido por uma variação de 10% na cotação das moedas mais significativas em relação ao euro:

Moeda	Efeito em			
	Patrimônio		Resultados	
	2024	2023	2024	2023
DÓLAR EUA	232,5	270,8	8,6	(0,2)
REAL BRASILEIRO	110,4	113,6	25,3	23,3
PESO MEXICANO	23,9	28,6	5,0	4,4
PESO COLOMBIANO	20,1	30,6	(0,4)	1,7

Dados em milhões de euros

3. Risco na Bolsa

O VaR ou valor em risco (máxima variação esperada em um horizonte de tempo de um ano e para um nível de confiança de 99%) dos valores de renda variável e fundos de investimento expostos ao risco da bolsa totaliza 659,4 e 1,1598 bilhões de euros em 31 de dezembro de 2024 e 2023, respectivamente.

4. Risco imobiliário

Em 31 de dezembro de 2024, o Grupo dispõe de um patrimônio em imóveis que representa aproximadamente 4,2% do total de investimentos e tesouraria (4,5% em 31 de dezembro de 2023), do qual aproximadamente 53,9% estão destinados a escritórios próprios (50,1% em 31 de dezembro de 2023). Esse patrimônio cumpre a dupla função de ser suporte administrativo e de vendas, bem como gerador de receitas por investimentos e elemento de diversificação dos investimentos. A discriminação deste patrimônio imobiliário é mostrada no quadro a seguir:

Conceito	Valor líquido contábil		Valor de mercado	
	2024	2023	2024	2023
Investimentos imobiliários	855,2	973,0	1.150,9	1.287,4
Imóveis de uso próprio	999,9	978,2	1.369,1	1.357,5
TOTAL	**1.855,1**	**1.951,2**	**2.520,0**	**2.644,9**

Dados em milhões de euros

As mais-valias não realizadas compensariam uma queda de preço dos imóveis equivalente a aproximadamente 26,4% do seu valor de mercado no encerramento do exercício de 2024 (26,2% no encerramento do exercício de 2023).

E. RISCOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ASG)

Na seção "Relatório de Sustentabilidade", que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado, são fornecidas informações detalhadas sobre a gestão dos riscos ASG do Grupo.

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 em seus processos de tomada de decisões questões ambientais, sociais e de governança (ESG) 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 ESG.

O Grupo MAPFRE mantém os compromissos ambientais no negócio de assinatura de seguros e resseguros para contribuir para a transição para uma economia baixa em carbono, reforçando o compromisso de ser uma empresa com zero emissões até 2050.

A MAPFRE enfrenta riscos significativos devido à mudança climática, especialmente em relação a catástrofes naturais que podem aumentar sua frequência e severidade, impactando na sinistralidade e nos recursos necessários para sua gestão.

Para enfrentar estes riscos, são utilizados relatórios especializados e sistemas de controle para gerenciar a exposição a riscos catastróficos, determinando capacidades máximas de subscrição por risco e evento. Em 2021, a MAPFRE implementou a ferramenta ExpoCat para georreferenciamento e controle de exposições catastróficas, melhorando a gestão da informação e a tomada de decisões.

Adicionalmente, a resseguradora do Grupo, MAPFRE RE, encarrega-se da colocação de proteções de resseguro para mitigar riscos catastróficos, assegurando que o Grupo possa suportar perdas sem comprometer sua solvência.

Por outro lado, o Grupo se concentra em ser uma seguradora confiável também para seus investidores, integrando critérios ESG em seus processos de investimento.

A MAPFRE implementa sua Política de Investimento Sustentável por meio de uma abordagem dupla: "a posteriori", para avaliar e ajustar as carteiras existentes segundo sua pontuação ESG, e "a priori", para integrar esses critérios na análise de futuras oportunidades de investimento.

Além disso, o Plano de Sustentabilidade da MAPFRE (2024-2026) inclui ações como formação específica para profissionais, colaboração com universidades, difusão de conteúdos e criação de produtos que incorporem critérios ESG.

Por fim, a MAPFRE desenvolveu um Marco de Atuação em Investimento Responsável que estabelece limites de classificação, define políticas de exclusão e promove a participação dos acionistas, alinhando sua estratégia de investimento sustentável com sua visão de sustentabilidade em longo prazo.

F. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE

O alcance dos riscos financeiros e de assinatura que surgem de nossos contratos é determinado pela natureza dos negócios assinados.

No caso dos contratos de vida, trata-se da seguinte tipologia de riscos:

a. Associados à mortalidade e à experiência de longevidade. Estes riscos podem se materializar como consequência de eventos inesperados (por exemplo, pandemias como a da COVID). Entretanto, as mudanças mais significativas nos fatores de risco dos seguros se manifestam em horizontes temporais mais longos (por exemplo, mudanças no estilo de vida, avanços médicos e melhorias nas condições sociais). Por isso, quanto maior for o período de cobertura, maior será a exposição do Grupo à mortalidade e/ou à longevidade. Uma diversificação adequada minimiza seus impactos a nível de Grupo.

b. Os contratos de vida risco e vida economia apresentam um risco de taxa de juros. Ele surge do grau em que o rendimento real dos ativos financeiros mantidos para financiar a liquidação de passivos difere do rendimento garantido nos contratos. Este risco é mais importante para os contratos com durações longas nos casos em que não são encontrados ativos com durações similares. Sua gestão é realizada com uma adequada política de ALM e critérios de prudência adequados na fixação das taxas de juros garantidas nos contratos.

c. Nos produtos de economia, com e sem participação direta, existe um risco no comportamento dos segurados, especialmente, o risco de que os contratos sejam resgatados ou sejam realizados saques significativos de caixa antes que tenham sido recebidos prêmios suficientes para enfrentar os gastos de aquisição e emissão. Este risco é mitigado mediante a cobrança de penalizações pelo cancelamento antecipado dos contratos ou limitando os gastos de aquisição iniciais. Os contratos com participação em lucros tradicionais proporcionam aos segurados um rendimento mínimo garantido sobre os prêmios, e uma participação no desempenho de um conjunto claramente identificado de elementos subjacentes (se for maior). Portanto, a participação real atribuída aos tomadores de seguro em um período determinado pode ser superior ao mínimo garantido.

No caso dos seguros de não vida, os principais riscos são a incerteza relacionada com a frequência e/ou a gravidade dos sinistros, que são influenciados pela natureza dos riscos cobertos e pela localização geográfica. No caso de certos produtos ou coberturas, o custo dos sinistros das reclamações é afetado pelo surgimento de fenômenos meteorológicos extremos (por exemplo, enchentes, ciclones tropicais e furacões) e outros desastres naturais (por exemplo, terremotos). Especificamente, o custo de reconstruir ou consertar um bem, juntamente com o custo da interrupção do negócio em algumas linhas, é uma característica importante no valor último ou final dos sinistros. Além disso, o aumento do risco climático poderia introduzir potencialmente uma incerteza material nas hipóteses e dar lugar a uma avaliação imprecisa do risco de seguro.

As mudanças nas variáveis de risco de assinatura afetam principalmente à CSM, aos resultados e ao patrimônio da seguinte maneira.

a. CSM

Mudanças nos fluxos de cumprimento não relacionados com nenhum componente de perda, exceto aqueles reconhecidos como receitas ou despesas financeiras de seguros.

b. Resultados

Mudanças nos fluxos de cumprimento relacionados com os componentes da perda.

Mudanças nos fluxos de cumprimento reconhecidas como receitas financeiras de seguros ou despesas em perdas e lucros.

Liberação da CSM segundo (a).

Mudanças na variação do passivo por prestações incorridas.

c. Patrimônio

Mudanças nos fluxos de cumprimento reconhecidas como receitas financeiras de seguros ou despesas em OCI.

O efeito em resultados segundo (b).

As tabelas seguintes analisam como o resultado, o patrimônio líquido e o CSM teriam aumentado (diminuído) caso ocorressem mudanças nas variáveis de risco de subscrição que fossem razoavelmente possíveis na data da apresentação.

Conceito	Margem do serviço contratual		Margem do serviço contratual	
	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro
	2024	2024	2023	2023
Redução de mortalidade (-5%)	4,3%	4,3%	7,3%	7,3%
Redução de quedas (-10%)	3,8%	3,8%	4,6%	4,6%
Redução dos gastos de manutenção (-10%)	4,4%	4,4%	5,8%	5,8%

Conceito	Resultado		Resultado	
	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro
	2024	2024	2023	2023
Redução de mortalidade (-5%)	0,8%	0,8%	0,7%	0,7%
Redução de quedas (-10%)	—%	—%	(0,5)%	(0,5)%
Redução dos gastos de manutenção (-10%)	1,0%	1,0%	1,2%	1,2%
Custo final (-1%)	2,1%	1,3%	2,7%	1,5%

Conceito	Patrimônio líquido		Patrimônio líquido	
	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro	% bruto de resseguro	% líquido de resseguro
	2024	2024	2023	2023
Redução de mortalidade (-5%)	(0,2)%	(0,2)%	(0,2)%	(0,2)%
Redução de quedas (-10%)	(0,1)%	(0,1)%	(0,1)%	(0,1)%
Redução dos gastos de manutenção (-10%)	—%	—%	—%	—%
Custo final (-1%)	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%

As sensibilidades relativas à redução de mortalidade, despesas e cancelamentos foram calculadas para os negócios de Vida e Funeral de longo prazo, por se tratar dos negócios mais sensíveis a mudanças nas estimativas vinculadas a esses riscos. A sensibilidade de redução do custo final foi aplicada nos negócios de curto prazo, onde o impacto se concentra principalmente nos negócios de Não Vida. A partir da análise de sensibilidade realizada sobre as principais variáveis técnicas (mortalidade, despesas e cancelamentos) nos principais negócios de Vida do Grupo e sobre o custo final de sinistralidade dos principais negócios de Não Vida, não se identificam desvios relevantes nos resultados ou no patrimônio líquido do Grupo.

Não ocorreram alterações em relação ao exercício anterior nos métodos e hipóteses utilizados na elaboração da análise de sensibilidade.

Em relação às hipóteses econômicas, as variações produzidas nas taxas de desconto afetam a avaliação dos passivos e ativos no balanço. Portanto, o risco de mercado associado às mudanças em variáveis financeiras como, por exemplo, taxas de câmbio, taxas de juros ou preços das ações afetarão os fluxos de caixa de cumprimento dos contratos de seguros e resseguros, bem como o valor justo ou os fluxos de caixa futuros dos instrumentos financeiros associados. O objetivo da gestão do risco de mercado é manter as exposições a variáveis financeiras dentro de parâmetros aceitáveis e, ao mesmo tempo, otimizar o rendimento do risco.

A tabela seguinte analisa o impacto no resultado e no Patrimônio Líquido dos principais negócios do Grupo diante de uma queda de 100 p.b. nas taxas de juros de mercado no encerramento do exercício, assumindo que as demais variáveis permanecem constantes:

Conceito	Efeito em			
	Patrimônio		Resultados	
	2024	2023	2024	2023
Contratos de seguro e resseguro	(7,1)%	(6,3)%	(8,1)%	(10,0)%
Ativos financeiros	10,3%	9,7%	7,1%	7,9%

O Grupo supervisiona a implementação da estratégia de gestão associada aos riscos de mercado e união entre ativo e passivo (ALM). O marco ALM procura fazer coincidir os fluxos de caixa que surgem das aplicações financeiras do Grupo com os fluxos de caixa que surgem de seus contratos de seguros e de investimento, otimizando ao mesmo tempo o retorno do investimento a longo prazo sobre suas aplicações financeiras que representam o capital contábil para um nível aceitável de risco. No dia a dia, a responsabilidade de monitorar as exposições ao risco de mercado recai sobre cada uma das Entidades locais. Nos produtos avaliados pelo VFA, as mudanças no valor justo dos elementos subjacentes devido a mudanças nas variáveis do mercado são refletidas em grande medida no valor dos contratos de seguro e investimento relacionados, não tendo efeitos significativos em resultados nem patrimônio. Nos produtos avaliados pelo BBA, as mudanças produzidas nas taxas de juros são refletidas nos movimentos de OCI em patrimônio, não afetando a conta de resultados. Em produtos avaliados pelo PAA, os movimentos de taxas de juros, tanto dos passivos quanto dos ativos associados, são refletidos em resultados afetando à medida que exista uma diferença significativa em durações que através da gestão do ALM se controla e minimiza.

8. OUTRAS INFORMAÇÕES

8.1. INFORMAÇÃO RELACIONADA AO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

Durante os dois últimos exercícios, não foram produzidas situações de conflito, direto ou indireto, dos administradores ou das pessoas vinculadas a eles com os interesses do Grupo.

Os administradores da Sociedade controladora não realizaram durante os dois últimos exercícios nenhuma operação com a própria Sociedade nem com qualquer outra empresa do Grupo alheia ao tráfico ordinário das sociedades, nem fora das condições normais de mercado.

O valor pago do prêmio de seguro de responsabilidade dos administradores por danos ocasionados foi de 0,9 milhões de euros (1,1 milhão de euros em 2023).

8.2. HONORÁRIOS APLICADOS POR AUDITORES

As contas anuais da Sociedade controladora e das principais entidades que integram o Grupo, correspondentes ao exercício de 2024, foram auditadas pela empresa KPMG, com exceção principalmente das filiais domiciliadas na Turquia, Equador e Itália, cujos auditores são RSM Turkey Arkan & Ergin, Grant Thornton e Forvis Mazars, respectivamente.

As retribuições geradas a favor do auditor principal são mostradas no seguinte detalhe, e considera-se que não comprometem a sua independência:

Conceito	Montante	
	2024	2023
Serviços de auditoria	9,8	11,6
Outros serviços de verificação	1,7	3,2
Serviços tributários	—	—
Outros serviços	0,2	0,1
TOTAL	**11,7**	**14,9**

Dados em milhões de euros

Nos valores acima estão incluídos os apropriados pela empresa KPMG Auditores, S.L., que totalizam, no exercício de 2024, 3,0 milhões de euros por serviços de auditoria (3,3 milhões de euros em 2023) e 0,9 milhões de euros por outros serviços distintos dos de auditoria (1,6 milhões de euros em 2023). Os valores apropriados pela KPMG em países diferentes da Espanha totalizam 6,8 milhões de euros por serviços de auditoria (8,3 milhões de euros em 2023) e 1,0 milhão de euros por outros serviços distintos dos de auditoria (1,7 milhões de euros em 2023).

Entre esses se destacam outras revisões requeridas (por regulamento ou a pedido de parceiros externos), bem como serviços sobre o cumprimento regulatório, sendo os mais significativos os correspondentes à revisão dos relatórios de Solvência (0,4 milhões de euros na Espanha e 0,2 milhões de euros no resto dos países).

Os honorários relativos aos serviços de auditoria de contas prestados por outros auditores diferentes do auditor principal totalizaram 0,2 milhões de euros em 2024 e 0,1 milhões de euros em 2023. Adicionalmente, esses auditores apropriaram 0,1 milhões de euros pela revisão do relatório de Solvência em 2024, sendo que, em 2023, este serviço foi prestado pela KPMG Auditores S.L.

8.3. INFORMAÇÃO MEIO AMBIENTAL

Nos dois últimos exercícios, as entidades do Grupo não mantêm nenhuma parcela de natureza ambiental que possa ser significativa e incluída numa menção específica nas presente contas anuais consolidadas.

8.4. INFORMAÇÃO SOBRE O PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES

As características dos pagamentos realizados pelas sociedades espanholas do Grupo aos fornecedores nos exercícios 2024 e 2023, consolidadas pela integração global são:

Conceito	Dias	
	2024	2023
Período médio de pagamento a fornecedores	5,8	6,4
Índice de operações pagas	5,6	6,2
Índice de operações aguardando pagamento	20,6	17,8

Conceito	Milhões de euros	
	2024	2023
Total pagamentos realizados	1.851,8	1.781,9
Total pagamentos pendentes	26,1	32,7

As informações sobre as faturas pagas em um período inferior ao máximo estabelecido nas normas de inadimplência são as seguintes:

Conceito	2024	2023
Volume monetário pago	1.851,8	1.781,9
Porcentagem que representa sobre o total monetário de pagamentos aos prestadores	98,6 %	98,2 %
Número de faturas pagas	265.211	263.421
Porcentagem sobre o número total de faturas pagas a prestadores	98,7 %	98,9 %

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
IBERIA								
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE TECH, S.A.	99,9994 0,0006	99,9994 0,0006	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
CLUB MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	99,9875 0,0125	99,9875 0,0125	(A)	(1)	25% (1)	Servicios
CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE, S.A.	Ctra.Valladolid, km 1 Ávila (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9982 0,0018	99,9982 0,0018	(A)	(1)	25% (1)(2)	Investigación, formación y asesoramiento
MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios de asesoramiento y asistencia
VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A	Doctor Esquerdo, 138 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CLUB MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
MULTISERVICIOS MAPFRE MULTIMAP, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CENTROS MÉDICOS S.A.	97,5000 2,5000	97,5000 2,5000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios asesoramiento y contratación para reformas y mejoras de bienes
FUNESPAÑA, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9069	99,7864	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
FUNESPAÑA DOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
POMPES FÚNEBRES DOMINGO, S.L.	C/ Mercaderes, 5 Bajo Tortosa. Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
SERVICIOS FUNERARIOS FUNEMADRID, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
CEMENTERIO JARDÍN DE ALCALA DE HENARES, S.A.	Carretera de Pastrana,Km 3 Alcala de Henares. Madrid (España)	FUNEMADRID	49,0000	49,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
EMPRESA MIXTA SERVEIS MUNICIPALS DE TARRAGONA, S.L.	Carretera Villa de Valencia, 2 Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	49,0000	49,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
CEMENTERIO PARQUE ANDUJAR, S.A.	C/ Cementerio, 4 Andujar. Jaén (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS DE ZARAGOZA, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)	25%	Servicios funerarios
TANATORIUM ZRT	Joseph Krt, 49 Budapest (Hungría)	FUNESPAÑA, S.A.U	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%	Servicios funerarios
INICIATIVAS ALCAÉSAR, S.L.	C / Viena, 2 1º A Cáceres (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	40,0000	40,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
SALZILLO SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	45,0000	45,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
DE MENA SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)	25%	Servicios funerarios
ISABELO ALVAREZ MAYORGA, S.A.	Carretera Ávila - Valladiolid Km 08 Ávila (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS DEL NERVIÓN, S.L.	Alameda de Recalde 10 Bilbao (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
NUEVO TANATORIO, S.L.	Avenida Hermanos Bou, 251 Castellón (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS LA CARIDAD, S.L.	Carretera Sanlúcar - Trebujena Km 1,5 Sanlúcar de Barrameda. Cádiz (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
TANATORIO DE ÉCIJA, S.L.	C / Camino del Valle Écija. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	33,3300	33,3300	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
TANATORIO SE-30 SEVILLA, S.L.	C/ San Juan Bosco, 58 Zaragoza (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	10,0000	10,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
ALL FUNERAL SERVICES, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.U	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
FUNESPAÑA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.U	50,0000	50,0000	(B)	(B)	25%	Servicios funerarios
FUNEUROPA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.U	50,0000	50,0000	(B)	(B)	25%	Servicios funerarios
FUNERARIAS REUNIDAS DEL BIERZO, S.A.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	85,8200	85,8200	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS LUCEM S.L.	C/ La Costera número 20, Polígono Industrial Bovalar 46970 Alaquás. Valencia (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios
FUNERARIA SAN VICENTE, S.L.	C/ Restauración, número 2-bajo, Polígono Industrial y de Servicios "Matallana" 41440-Lora del Río. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
FUNERARIA ALIANZA CANARIA, S.L.	Luis Doreste Silva, 18B 35004 Las Palmas de Gran Canaria (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
MEDISEMAP, AGENCIA DE SEGUROS, S.L.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	66,6667 33,3333	66,6667 33,3333	(A)	(1)	25% (1)	Agencia de seguros
CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios médicos
BANKINTER SEGUROS GENERALES, CíA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,1000	50,1000	(A)	(1)	25%(2)	Seguros y reaseguros
AUDATEX ESPAÑA, S.A.	Av de Barajas, 34 Parque Empresarial Omega 28108 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	12,5000	12,5000	(C)	(3)	25%	Peritación daños automóviles
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A	C/ García Paredes, 55 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	22,9506	22,9506	(C)	(3)	25%	Servicios de proceso de datos telemáticos y red
AGROSEGURO	C/ Gobelas, 23 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	18,3700	19,2300	(C)	(3)	25%	Consultoria
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Avenida Vasco da Gama 14-10 4430-247 Vila Nova de Gaia (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	24,6100	24,6100	(C)	(3)	25%	Actividades de agente y corredores de seguros
SALUD DIGITAL MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	97,5000 2,5000	97,5000 2,5000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios médicos
PUY DU FOU ESPAÑA,S.A.	C/ Cuesta de Carlos V, 9 45001 Toledo (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	19,8490	19,6414	(C)	(3)	25%	Actividades de parques temáticos y espectáculos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,0100	50,0100	(A)	(1)	25%(2)	Seguros y reaseguros
SANTANDER ASSURANCE SOLUTIONS, S.A.	C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11 28027 Madrid (España)	SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	33,0000	33,0000	(C)	(3)	—%	Actividades de agente y corredores de seguros
DESARROLLOS HOSPITALARIOS 2024, S.L.	Calle Ribera del Loira 52 28042 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	49,9671	—	(G)(C)	(G)(3)	25%	Construcción Hospitales
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	82,9732 9,9983 7,0279	82,9732 9,9983 7,0279	(A)	(1)	25% (1)	Inmobiliaria
DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. MAPFRE, S.A.	99,9216 0,0784	99,9216 0,0784	(A)	(1)	25% (1)	Promoción Inmobiliaria
SERVICIOS INMOBILIARIOS MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A	99,9000 0,1000	99,9000 0,1000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios inmobiliarios
MAP SL EROPEAN INVEST SARL	3 Rue Gabriel Lippmann L- 5365 Munsbach Grand Duchy of luxembourg	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. MAPFRE RE, S.A.	43,1600 6,8400	50,0000	(E)	(3)	—%	Gestión Inmobiliaria
MAPAR IMPERIAL 14, S.L.	Cra. Húmera, 52 28023 Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%(1)	Inmobiliaria
MAPFRE TECH, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Informática

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%	Seguros y reaseguros
MAPFRE SEGUROS DE VIDA S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%	Seguros
JORNADA ANCESTRAL, S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	100,0000	100,0000	(F)(A)	(F)(1)	25%	Compra venta de propiedades
MAPFRE SANTANDER PORTUGAL COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	50,0100	50,0100	(A)	(1)	25%	Seguros
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	Carretera de Pozuelo, 50. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE TECH	99,9995 0,0005	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
CONSULTORA ACTUARIAL Y DE PENSIONES MAPFRE VIDA S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9339 0,0661	99,9339 0,0661	(A)	(1)	25% (1)	Consultoría
GESTIÓN MODA SHOPPING S.A.	Avda.General Perón,40 Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,8215 0,1785	99,8215 0,1785	(A)	(1)	25% (1)	Gestión de centros comerciales
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Sur. (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(4)	25% (1)(2)	Sociedad de Valores
MAPFRE ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE INVERSIÓN, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9853 0,0147	99,9853 0,0147	(A)	(4)	25% (1)(2)	Gestora de instituciones de inversión colectiva

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE VIDA PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. Madrid (España)	MAPFRE INVERSIÓN, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9971 0,0029	99,9971 0,0029	(A)	(4)	25% (1)	Administración de fondos de pensiones
MIRACETI S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 28222 (Majadahonda) Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(1)	25% (1)	Inmobiliaria
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	50,0000	50,0000	(A)	(1)	25% (2)	Seguros y reaseguros
MAPFRE AM- IBERIAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	43,8778 6,5869	38,9114 16,2985	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE AM-EUROPEAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	40,5059	—	(G)(A)	(G)(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE AM-MULTI ASSET STRATEGY	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	39,0512 49,3950 11,5538	40,0618 47,6805 12,2577	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
FONDMAPFRE BOLSA MIXTO F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	58,9782 —	59,3064 —	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE AM- SHORT TERM EURO I	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	40,1788 55,3715 3,5927	38,8709 56,6517 3,4758	(A)	(3)	—%	Gestión de activos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
	60, avenue J.F. Kennedy	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	—	—	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
SIEREF MANOVA 1 (anteriormente Sieref -GLL)	L-1855 Luxembourg	MAPFRE RE, S.A.	16,2600	16,2600				
	Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	19,9000	19,9000				
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	8,4500	8,4500				
	60, avenue J.F. Kennedy	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	30,7042	34,8445	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE AM-US FORGOTTEN VALUE	L-1855 Luxembourg	MAPFRE RE, S.A.	20,5281	23,3762				
	Grand Duchy of Luxembourg	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	14,6100	9,8790				
	60, avenue J.F. Kennedy	SIEREFF MAPFRE	50,0000	49,7404	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
SWISSLIFE SPPICAV	L-1855 Luxembourg		—	—				
	Grand Duchy of Luxembourg		—	—				
	60, avenue J.F. Kennedy	SIEREFF MAPFRE	72,8205	75,1073	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
OLIFAN INMO 18 OPCI	L-1855 Luxembourg		—	—				
	Grand Duchy of Luxembourg		—	—				
	Ctra. Pozuelo, 50.	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	5,6700	5,6700	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE INFRAESTRUCTURAS FCR	Majadahonda	MAPFRE RE, S.A.	6,5600	6,5600				
	Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	19,0500	19,0500				
	Ctra. Pozuelo, 50.	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	28,0800	31,3900	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE PRIVATE EQUITY I FCR	Majadahonda	MAPFRE RE, S.A.	35,7600	40,6000				
	Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	10,6800	11,0300				
	Avda. de Bruselas, 13 pl.1, pta. C	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	26,4900	26,4900	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	28108 Alcobendas	MAPFRE RE, S.A.	25,3600	25,3600				
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	27,9300	27,9300				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
ENERGIAS RENOVABLES IBERMAP, S.L.	C/ Tomás Redondo, 1 Madrid (España)	MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	49,0000	49,0000	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE AM - THE SOCIAL FUND	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ASSET MANAGEMENT	100,0000	—	(G)(A)	(G)(3)	—%	Gestión de activos
FONDMAPFRE GARANTIA III, F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	— — —	21,8736 24,0609 7,2180	(H)	(H)	—%	Gestión de activos
MEAG EUROPE OFFICE SELECT EOS SCSP SICAV-RIAV	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A.	5,0000 22,5000 22,5000	5,0000 22,5000 22,5000	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
SIEREF MANOVA 2 (anteriormente Sieref Macquarie 2)	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A. MSV LIFE PLC OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	12,6984 15,8730 19,0476	12,6984 15,8730 19,0476	(C)	(3)	—%	Gestión de activos
SIEREF MAPFRE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	20,3100 40,3600 25,6000	23,6900 40,5400 19,7600	(F)(A)	(F)(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE PRIVATE DBT, FII	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	31,0710 32,3244 20,9733	39,6300 32,7500 15,9200	(F)(A)	(F)(3)	—%	Gestión de activos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
BRASIL								
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo. (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45%	Seguros
MAPFRE VERA CRUZ CONSULTORIA E ADMINISTRACAO DE FUNDOS LTDA.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45%	Administración de fondos
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	25,0100(*)	25,0100(*)	(A)	(1)	45%	Holding
MAPFRE CAPITALIZAÇAO S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45%	Capitalización
MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45%	Holding
MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE INVESTMENT S.A.	99,1700 0,8300	99,1700 0,8300	(A)	(1)	45%	Holding
MAPFRE VIDA S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45%	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE INVESTIMENTOS LTDA.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇOES SA	—	—	(A)	(9)	45%	Distribuidora de títulos y valores mobiliarios
		MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000				
MAPFRE PREVIDENCIA S.A.	Avda.Mª Coelho Aguiar 215 Jardim São Luis I Bloco F - 2º andar, São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45%	Seguros
ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS, S.A.	R.Manuel da Nobrega, 12809. Andar, Rio de Janeiro Sao Paulo (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇOES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45%	Seguros
BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A.	R.Senador Dantas, 105 29 parte, 30 e 31. Andares. São Paulo-SP (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇOES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45%	Seguros
BROTO, S.A.	R.Senador Dantas, 105 29 parte, 30 e 31. Andares. São Paulo-SP (Brasil)	BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A.	50,0000	50,0000	(F)(A)	(F)(7)	45%	Servicios auxiliares
MAC INVESTIMENTOS S.A	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇOES SA	—	—	(A)	(1)	45%	Administração de grupos de consorcios
		MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000				
PROTENSEG CORRETORA DE SEGUROS LTDA	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45%	Intermediación de seguros en todos los ramos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MEXICO								
MAPFRE MÉXICO S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. GRUPO CORPORATIVO LML S.A.	55,6602 44,3398	55,6602 44,3398	(A)	(7)	30%	Seguros
GRUPO CORPORATIVO LML S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30%	Holding
PROYECTO INSIGNIA	Mario Pani 400, Piso 15, Santa Fe Cuajilmapa, Cuajilmapa DeMorelos CP. 05348	GRUPO CORPORATIVO LML S.A.	99,4765	—	(G)(A)	(G)(1)	30%	Holding
INSIGNIA LIFE	Mario Pani 400, Piso 15, Santa Fe Cuajilmapa, Cuajilmapa DeMorelos CP. 05348	PROYECTO INSIGNIA	100,0000	—	(G)(A)	(G)(1)	30%	Seguros
MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9982	99,9982	(A)	(7)	30%	Servicios médicos
MAPFRE DEFENSA LEGAL S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30%	Asesoría jurídica
MAPFRE TEPEYAC INC.	109 Este San Ysidro Blvd No. 65 San Isidro California, EEUU	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30%	Seguros de autos turistas

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE SERVICIOS MEXICANOS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(7)	30%	Servicios agentes con cédula provisional
CESVI MÉXICO, S.A.	Calle 1 Sur No. 101 Parque Industrial Toluca 2000 Toluca. Estado de México (Mexico)	MAPFRE MÉXICO S.A.	16,6700	16,6700	(D)	(7)	30%	Centro de investigación
MAPFRE FIANZAS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30%	Seguros
		LATAM SUR-CENTRO						
MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25%	Holding
MAPFRE AMERICA CENTRAL S.A	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9000	99,9000	(A)	(1)	25%	Holding
MAPFRE SEGUROS HONDURAS S.A.	Avenida Berlín y Calle Viena, piso 7 Lomas del Guijarro Sur. Edificio Plaza Azul Tegucigalpa, M.D.C. (Honduras)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A. MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	73,2569 25,1031	73,2569 25,1031	(A)	(9)	30%	Seguros
MAPFRE PANAMÁ S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	99,3772	99,3772	(A)	(1)	25%	Seguros
HOSPITAL GENERAL M.D.S. S.A	Corregimiento de Bella Vista, calle 40, Edificio Clínica Hospital Mar del Sur, República de Panamá.	MAPFRE PANAMA S.A.	100,0000	—	(G)(A)	(G)(1)	25%	Servicios médicos y hospitalarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE S.E.M S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(F)(A)	(F)(1)	25%	Consultoría
MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A.	Alameda Roosevelt, 3107 Nivel 7 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,1065	78,1065	(A)	(9)	25%	Seguros
INMOBILIARIA AMERICANA S.A.	Alameda Roosevelt, 31-07 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,9000	78,9000	(A)	(9)	25%	Inmobiliaria
MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.	Barrio Tournón, Edificio Alvasa, 2do. Piso Diagonal al Periódico La República en interseción con Ctra de Guapiles (Ruta 32) San José (Costa Rica)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	30%	Seguros
MAPFRE SEGUROS GUATEMALA S.A.	5a Avenida 5-55 Zona 14 Europlaza Europlaza Torre 4 Nivel 16 y PH. Ciudad de Guatemala(Guatemala)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25%	Seguros
MAPFRE SEGUROS NICARAGUA S.A.	Edificio Invercasa, 1er. Piso Managua (Nicaragua)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	30%	Seguros
MAPFRE DOMINICANA S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. CREDIPRIMAS, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(9)	27%	Holding
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(9)	27%	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
CREDIPRIMAS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	27%	Financiación pólizas
MAPFRE SALUD ARS	Av. 27 de Febrero No. 50. Edificio ARS Palic, Urb. El Vergel, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(9)	27%	Servicios de salud
MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35%	Holding
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	99,9988	99,9988	(A)	(1)	35%	Seguros
CLUB MAPFRE ARGENTINA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A. MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	97,0000 3,0000	97,0000 3,0000	(A)	(1)	35%	Prestación de servicios
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	64,0000 36,0000	64,0000 36,0000	(A)	(9)	35%	Seguros
CESVI ARGENTINA, S.A.	Calle 9 y 17. Parque Ind.Pilar Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	60,6400	60,6400	(A)	(1)	35%	Investigación, formación y asesoramiento

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE CHILE SEGUROS S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27%	Holding
MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	27%	Sociedad de inversiones
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	87,2900 12,7100	87,2900 12,7100	(A)	(1)	27%	Seguros
MAPFRE CHILE VIDA, S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	27%	Holding
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE VIDA S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9968 0,0032	99,9968 0,0032	(A)	(9)	27%	Seguros
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A. MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	93,8525 6,1425 —	93,8525 6,1425 —	(A)	(1)	33%	Seguros
CREDIMAPFRE S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	33%	Inmobiliaria financiera
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A.	94,3541 5,6459	94,3541 5,6459	(A)	(1)	33%	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
CESVI COLOMBIA, S.A.	Carrera 87, Num.15-87 Santa Fé de Bogotá(Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	67,7723	67,7723	(A)	(1)	33%	Investigación, formación y asesoramiento
MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	CREDIMAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	33%	Prestación de servicios asistenciales
MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Kennedy e Norte, Justino Cornejo y Avda, Luis Orrantia. Edificio Torres Atlas Guayaquil (Ecuador)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	78,6418	68,5490	(A)	(9)	25%	Seguros
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Av.Mariscal López, 910 Asunción (Paraguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	89,5400	89,5400	(A)	(9)	10%	Seguros
MAPFRE PERÚ ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE PERU CIA. SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	100,0000 —	100,0000 —	(A)	(9)	30%	Atención médica
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,5900 —	99,5900 —	(A)	(1)	30%	Seguros
CORPORACIÓN FUNERARIA, S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30%	Servicios funerarios
APOINT S.A.	Col. 993 Piso 3 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25%	Holding
MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.	Juncal 1385 piso 2 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25%	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,5159	99,5159	(A)	(9)	40%	Seguros y reaseguros
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL SEGUROS LA SEGURIDAD C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40%	Educación
INVERSORA SEGURIDAD-FINANCIADORA DE PRIMAS, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40%	Financiación de pólizas
CLUB MAPFRE S.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40%	Prestación de servicios
AUTOMOTRIZ MULTISERVICAR-VENEZUELA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	97,0000	97,0000	(A)	(9)	40%	Taller vehículos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
AMA-ASISTENCIA MEDICA ADMINISTRADA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7000	99,7000	(A)	(9)	40%	Servicios de salud
UNIDAD EDUCATIVA D.R FERNANDO BRAVO PEREZ CA	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	99,7000	99,7000	(A)	(9)	40%	Formación de Aprendices
NORTE AMERICA								
MAPFRE INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros
MAPFRE INSURANCE COMPANY	100 Campus Drive New Jersey 07932-2007 (E.E.U.U.))	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros y reaseguros
MAPFRE INTERMEDIARIES	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Servicios
MAPFRE USA CORPORATION INC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Holding
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros
THE CITATION INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE TECH USA CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Informática
ACIC HOLDINGS COMPANY, INC.	215 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Holding
AMERICAN COMMERCE INSURANCE COMPANY	3590 Twin Creeks Drive, Columbus, OH 43204 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros
MM REAL ESTATE, LLC	Blue Lagoon, Drive Suite, 200 Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Inmobiliaria
THE COMMERCE WEST INSURANCE COMPANY	4301 Hacienda Drive, Suite 200, Pleasanton, CA 94588 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros
BIGELOW & OLD WORCESTER, LLC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Inmobiliaria
BFC HOLDING CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Servicios financieros
VERTI INSURANCE COMPANY	211 Main St, Webster, MA 01570 (EE.UU)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21%	Seguros
AUTO CLUB MAPFRE INSURANCE	4400 Easton Commons Way, Suite 125 Columbus, OH 43219	MAPFRE USA CORPORATION	68,3800	68,3800	(A)	(7)	21%	Seguros
MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE USA CORPORATION INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Holding

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE WARRANTY CORPORATION OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Riesgos especiales
CENTURY AUTOMOTIVE SERVICES COMPANY	6565 Americas Parkway NE. Suite 1000. Albuquerque NM 87110 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Riesgos especiales
FEDERAL ASSIST COMPANY	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami Florida 33126 (EE.UU.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Administrador tercero
MAPFRE PRAICO CORPORATION	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Holding
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Seguros
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Seguros
MAPFRE INSURANCE AGENCY OF PUERTO RICO, INC.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Mediación de seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Financiera
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Seguros y Reaseguros
MAPFRE SOLUTIONS, INC	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Contratos de Garantía Extendida y Protección contra robos
		EMEA						
VERTI VERSICHERUNG AG	Rheinstraße 7a 14513 Teltow (Alemania)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20%	Seguros
VERTI ASSICURIZIONI S.P.A.	Via Alessandro Volta, 16 20093 Cologno Monzese MI (Italia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE S.A.	99,9980 0,0012	100,0000	(A)	(1)	27,5%	Seguros
MAPFRE MIDDLESEA P.L.C.	Middle Sea House Floriana JTL, 16 (Malta)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	55,8325	55,8325	(A)	(1)	35%	Seguros
MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	Middle Sea House Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	50,0000	50,0000	(A)	(1)	35%	Seguros
BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35%	Servicios de asesoramiento y y de gestión

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
GROWTH INVESTMENTS LIMITED (Salida en 2024 por liquidación)	Pjazza Papa Giovanni XXIII, Floriana, FRN 1420,(Malta)	MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	—	100,0000	(H)	(H)	35%	Prestación se servicios de Inversión
CHURCH WARF PROPERTIES	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C. MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	50,0000 50,0000	50,0000 50,0000	(B)	(10)	35%	Gestión activos inmobiliarios
EURO GLOBE HOLDINGS LIMITED	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(B)	(10)	35%	Financiera
EUROMED RISKS SOLUTIONS LIMITED	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35%	Servicios de asesoramiento y de gestión
MAPFRE SIGORTA, A.S.	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Istanbul (Turquía)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7450	99,7450	(A)	(1)	22%	Seguros
MAPFRE YASAM SIGORTA, A.S. (Salida en 2024 por venta)	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	—	99,7778	(H)	(H)	22%	Seguros
GENEL SERVIS YEDEK PARCA DAGITIM TICARET A.S. (Salida por venta en 2024)	Çevreyolu Caddesi No.2 34020 Bayrampaşa Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	—	51,0000	(H)	(1)	22%	Taller de Vehículos
ASISTENCIA								
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9970 0,0030	99,9970 0,0030	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY SERVICES	Edifício Europa,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27,5%	Asistencia en viaje
	Av. José Malhoa, 16 F, 7º, 1070-159							
(Antes IBERO ASSISTÊNCIA, S.A.)	Lisboa, (Portugal)							
MAWDY LTDA.	Alameda Rio Negro 503, 24º andar, sala 2414	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9990	99,9990	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje
	Barueri/SP, CEP 06454-000	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	0,0010	0,0010				
(Antes MAPFRE ASSISTANCE LTDA.)	São Paulo (Brasil)							
AFRIQUE ASSISTANCE, S.A.	Immeuble Tamayouz, 4éme Etage,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	49,0000	49,0000	(A)	(1)	35%	Asistencia en viaje
	1082 Centre Urbain Nord Tunis							
	1002 (Túnez)							
SERVICIOS GENERALES VENEASISTENCIA, S.A.	4ta transversal de Motecristo, Edificio Axxa, Planta Baja, Los Dos Caminos, Caracas, (Venezuela)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9980	99,9980	(A)	(1)	40%	Asistencia en viaje
		MAPFRE RE, S.A.	0,0020	0,0020				
MAWDY S.A.S.	Carrera 14 N 96 -34 Piso 2	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,0900	98,0900	(A)	(1)	33%	Asistencia en viaje
(Antes ANDIASISTENCIA)	Bogotá (Colombia)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,9100	1,9100				
MAWDY, S.A.	Lavalle 344/346/348, PB y 3º	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,4200	98,4200	(A)	(1)	35%	Asistencia en viaje
	Ciudad de Buenos Aires	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,5800	1,5800				
(Antes IBEROASISTENCIA ARGENTINA, S.A.)	(Argentina)							
SUR ASISTENCIA, S.A.	Av.Apoquindo 4499	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,0000	99,0000	(A)	(1)	27%	Asistencia en viaje
	Santiago de Chile (Chile)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,0000	1,0000				
Mawdy Digital Assistance Services S.A.	Ctra, Pozuelo, 52	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9300	99,9300	(A)	(1)	25%(1)	Asistencia en viaje
(Antes IBEROASISTENCIA, S.A.)	Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0700	0,0700				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY SERVICES LIMITED (Antes IRELAND ASSIST, LTD)	22-26 Prospect Hill Galway (Irlanda)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	12,5%	Asistencia en viaje
EUROSOS ASSISTANCE, S.A. (Saída em 2024)	473 Messogion Avenue 15343 Agia Paraskevi. Atenas (Grecia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	—	25,0000	(H)	(H)	29%	Servicios de asistencia e información
MAWDY, S.A. (Antes CARIBE ASISTENCIA, S.A.)	Avda. Tiradentes Esq.Pres. González. Edif.La Cumbre. Ens. Naco.Domingo (República Dominicana)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	83,5823	83,5823	(A)	(1)	27%	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes ECUASISTENCIA, S.A.)	Avda.Doce de Octubre, N42 -562 N42 -562 y Luis Cordero Quito (Ecuador)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. MAWDY S.A.S.	99,0000 1,0000	99,0000 1,0000	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje
MAWDY S.A. DE C.V. (Antes MÉXICO ASISTENCIA, S.A.)	Av. Insurgentes Sur no.2453 Piso 15, Col. Tizapán San Angel Deleg. Alvaro Obregón. C.P. 01090 México D.F. (México)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9998	99,9998	(A)	(1)	30%	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes PANAMÁ ASISTENCIA, S.A.)	Costa del Este – Avenida la Rotonda, Torre GMT, Piso 1 – Edificio Mapfre Ciudad de Panamá (Panamá)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	84,0000	84,0000	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes URUGUAY ASISTENCIA,S.A.)	Plaza Cagancha 1335, oficina 901 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. Mawdy Digital Assistance Services S.A.	97,3317 2,6683	97,3317 2,6683	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes QUETZAL ASISTENCIA, S.A.)	8a. Ave. 3-80 Zona 14 Edificio La Rambla II nivel 5 Of. 5-2 (Guatemala)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9920	99,9920	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY S.A. DE C.V.	Alameda Roosevelt No. 3107	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)	25%	Asistencia en viaje
	Edificio La Centro Americana, Nivel 7.	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,0100	0,0100				
(Antes EL SALVADOR ASISTENCIA, S.A.)	San Salvador (El Salvador)							
NICASSIST, S.A.	Edificio Invercasa, Torre II, 5to. piso, modulo # 501	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30%	Asistencia en viaje
	Managua, (Nicaragua)							
MAWDY SERVICES S.P.A.	Strada Trossi 66 13971	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27,5%	Extensión de garantía
(Antes MAPFRE WARRANTY S.P.A.)	Verrone (Italia)							
	Suite 603, Zhongyu Plaza,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	—	100,0000	(H)	(H)	25%	Asistencia en viaje
ROAD CHINA ASSISTANCE Co, LTD (Disuelta en 2024)	A6 Gongti North Road, Chaoyang District, Beijing, PR (China)							
	602, Thawar Apartment, Opp. Heena Residency	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,6300	99,6300	(A)	(1)	35,54%	Asistencia en viaje
INDIA ROADSIDE ASSISTANCE PRIVATE LIMITED	Main Carter Road, Kasturba Rd, Borivali (East), Mumbai	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,3700	0,3700				
	400066-Maharashtra (India)							
	45, Rue des Freres Adessalami 5eme étage. Vieux Kouba.	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	60,3000	60,3000	(A)	(1)	26%	Asistencia en viaje
ROADSIDE ASSIST ALGERIE SPA		Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,4000	0,4000				
	Alger 16050 (Argelia)	MAPFRE TECH	0,3000	0,3000				
	18th Floor, Apartment No. 1804 of Holiday Inn Maadi Hotel building Comeish Maadi	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,0000	98,0000	(A)	(1)	20%	Asistencia en viaje
NILE ASSIST	Cairo - (Egipto)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,0000	1,0000				
		MAPFRE TECH	1,0000	1,0000				
	18ª, Europa Centre, John Lopez Str Floriana, FRN 1400, (Malta)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)	35%	Asistencia y riesgos especiales
MIDDLESEA ASSIST LIMITED		MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	49,0000	49,0000				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
PARAGUAY ASISTENCIA CIA. DE SERVICIOS S.A.	Av.Mariscal López, 930 Asunción (Paraguay)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. Mawdy Digital Assistance Services S.A.	98,9500 1,0500	98,9500 1,0500	(A)	(1)	10%	Asistencia a personas
GENYO SERVIZI E SOLUZIONI S.R.L	Corso Italia, n. 22 - 20122 Milano	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	50,0000	50,0000	(G)(E)	(G)(3)	10%	Asistencia a personas
REASEGURO								
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	Paseo de Recoletos, 25 Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A.	94,4265 0,0003	94,4265 0,0003	(A)	(1)	25% (1)(2)	Reaseguros
MAPFRE CHILE REASEGUROS, S.A.	Avda.Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE RE, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)	27%	Holding
CAJA REASEGURADORA DE CHILE S.A.	Avda.Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,8467	99,8467	(A)	(1)	27%	Reaseguros
C R ARGENTINA, S.A.	Bouchard 547 piso 14 Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,9960	99,9960	(A)	(1)	35%	Servicios de asesoría
MAPFRE RE DO BRASIL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A. MAPFRE ASSISTENCIA LTDA	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	45%	Seguros y reaseguros
MAPFRE RE ESCRITORIO DE REPRESENTACION COMPAÑÍA DE REASEGUROS	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A. MAPFRE RE DO BRASIL S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(B)	(10)	45%	Actividades de representacion
INMOBILIARIA PRESIDENTE FIGUEROA ALCORTA, S.A.	Bouchard 547 piso 14 B. Aires (Argentina)	MAPFRE RE, S.A.	99,9985	99,9985	(B)	(10)	35%	Inmobiliaria

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
REINSURANCE MANAGAMENT INC.	100 Campus Drive 07932 New Jersey (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Servicios
MAPFRE EURO BONDS FUND	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda (Madrid)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(3)	—%	Gestión de activos
MAPFRE RE VERMONT CORPORATION	122 Cherry Tree Hill Road 05651 East Montpelier Vermont (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21%	Seguros y reaseguros
RISK MED SOLUTIONS, S.L.	Paseo de Recoletos, 25 Madrid (España)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%(1)	Actividades de agente y corredores de seguros
		OTRAS						
MAPFRE INTERNACIONAL S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE GLOBAL RISK AGENCIA	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	25% (1)(2)	Holding
MAPFRE INVESTMENT S.A.	Avda. 18 de Julio, 841 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%	Holding
LA FINANCIERE RESPONSABLE	52, rue dePonthieu 75008 Paris (Francia)	MAPFRE S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)	33%	Gestión de activos
STABLE INCOME REAL STATE FUN GP S.A.R.I.	15, rue Bender L-1229 (Luxemburgo)	MAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(10)	—%	Gestión de activos
MAPFRE GLOBAL RISK AGENCIA DE SUSCRIPCION	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Actividades de agente y corredores de seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
SOLUNION SEGUROS COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda.General Perón,40 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	50,0000	50,0000	(E)	(3)	25%	Seguros y reaseguros
ALMA MUNDI INSURTECH FUND, FCRE	Plaza Santa Bárbara, 2 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	24,9400	24,9400	(C)	(3)		Gestión de activos
ALMA MUNDI INSURTECH II FUND, FCRE	Plaza Santa Bárbara, 2 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	23,8500	23,8500	(C)	(3)		Gestión de activos
SANTANDER MAPFRE HIPOTECA INVERSA EFC, S.A.	Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 11 Madrid (España)	MAPFRE S,A,	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25%	Intermediación financiera

MÉTODO OU PROCEDIMENTO DE CONSOLIDAÇÃO

(A) Sociedades dependentes consolidadas por integração global

(B) Sociedades dependentes excluídas da consolidação

(C) Sociedades associadas e participantes postas em equivalência

(D) Sociedades associadas e participantes excluídas da consolidação

(E) Negócios conjuntos consolidados postos em equivalência

(F) Sociedades incorporadas no exercício de 2023 ao perímetro da consolidação

(G) Sociedades incorporadas no exercício de 2024 ao perímetro da consolidação

(H) Sociedades que saem do perímetro da consolidação no exercício de 2024

MÉTODO DE INTEGRAÇÃO PARA CÁLCULO DE SOLVÊNCIA

(1) Consolidação plena

(3) Método da participação ajustada

(4) Normas setoriais

(7) Normas locais

(9) Não incluído no âmbito da supervisão do grupo, conforme a definição contida no art. 214 da Diretiva 2009/138/CE

(10) Consolidado como um investimento em forma de ação.

(*) A MAPFRE possui a maioria dos direitos de voto da Assembleia Geral

GRUPO FISCAL

(1) Sociedade que faz parte do Grupo Fiscal número 9/85

(2) Sociedade que faz parte do Grupo de entidades IVA 87/10

RELATÓRIO DE GESTÃO CONSOLIDADO

EXERCÍCIO 2024

MAPFRE S.A.

RELATÓRIO DE GESTÃO CONSOLIDADO 2024

ÍNDICE

Situação da entidade	**##**
Evolução e resultados dos negócios	**##**
Liquidez e recursos de capital	**##**
Principais riscos e incertezas	**##**
Circunstâncias importantes ocorridas após o encerramento do exercício	**##**
Informação sobre a evolução previsível	**##**
Atividades de PD&I	**##**
Aquisição e alienação de ações próprias	**##**
Outras informações relevantes	**##**
Relatório Anual de Governança Corporativa	**##**
Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros	**##**
Estado de Informação Não Financeira (EINF) Consolidado e Informação sobre Sustentabilidade Consolidada	**##**

O conteúdo do Relatório de Gestão Consolidado (doravante, "o Relatório") apresentado a seguir foi elaborado conforme as recomendações do "Guia de elaboração do relatório de gestão das entidades comercializadas", publicado pela Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV).

As Medidas Alternativas de Rendimento (MAR) utilizadas no Relatório, que correspondem às medidas financeiras que não estão definidas nem detalhadas no âmbito das informações financeiras aplicáveis, podem ter sua definição e cálculo consultados no seguinte site:
https://www.mapfre.com/media/accionistas/2024/2024-12-medidas-alternativas-rendimiento.pdf

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.

SITUAÇÃO DA ENTIDADE

MODELO DE NEGÓCIO

Na MAPFRE, estamos em posições de liderança na maioria dos mercados em que operamos. Conseguimos isso graças ao nosso modelo de gestão próprio e diferenciado que, para alcançar um crescimento lucrativo, baseia-se em vários fatores:

• Na transformação e na inovação

• Na diversificação geográfica

• Na orientação ao cliente, tanto particular quanto empresarial

• No atendimento ao cliente através de múltiplos canais

• Na oferta de uma ampla variedade de produtos e serviços

• Na vocação para cuidar das pessoas

Nosso modelo de negócio altamente diversificado, em termos geográficos e de produto, permite crescer de forma sustentável a médio e longo prazo, e gerenciar com sucesso os cenários variáveis que encontramos em cada mercado. Nossa **VISÃO** MAPFRE é ser "SUA SEGURADORA DE CONFIANÇA", de todos nossos clientes no mundo, por meio de uma presença global e com uma vasta gama de produtos de seguros, financeiros, 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.

Nosso **Propósito** corporativo, a razão de ser da empresa no dia a dia, é definido quando dizemos ao cliente: "Estamos ao seu lado, acompanhando para que você possa seguir com tranquilidade e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária". Ou seja, ajudamos no presente e também no futuro, porque estamos preparados para apoiar e oferecer aquilo que precisam hoje, e o que podem necessitar amanhã, assim como fazemos há mais de 90 anos. Porque em um mundo incerto, somos definidos pela capacidade de mais de 230.000 profissionais, funcionários, colaboradores e prestadores que oferecem o melhor serviço, sempre perto de nossos clientes, inovando, adaptam-se às suas necessidades e respondendo quando precisam de nós.

A empresa desenvolveu esse compromisso apoiado nos seguintes **Valores**, que nos ajudam a desenvolver a Missão e a alcançar a Visão da empresa:

-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: as pessoas da MAPFRE agregam talentos diversos e inclusivos, contribuindo para nosso propósito.

Nosso modelo de negócios não se concentra exclusivamente em fornecer resultados econômicos, mas também em fazê-lo de forma sustentável para contribuir com o desenvolvimento das sociedades em que operamos. O sucesso desse modelo é construído com base em nossas boas práticas de governança, nossa responsabilidade ambiental e de investimento e nossa contribuição para a sociedade.

Para isso, a MAPFRE:

- Aposta decididamente no crescimento e diversificação tanto geográfica como de produtos e serviços, porque é o que fortalece nosso modelo de negócio.
- Realiza sua gestão com eficiência e melhora de forma permanente a produtividade, reduzindo custos estruturais continuamente para se tornar mais competitiva.
- Gerencia de maneira profissional os riscos assumidos, garantindo um crescimento e resultados sustentáveis.
- Integra um gerenciamento global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o equilíbrio entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país.
- Coloca à disposição de toda a organização os recursos existentes, aproveitando as sinergias obtidas ao compartilhar o talento, os processos e as ferramentas.
- Promove a especialização na gestão como via permanente de otimização dos resultados e da melhoria da qualidade do serviço.

O que oferecemos?

Com foco nas pessoas, oferecemos um programa de seguros de vida, saúde, acidentes, proteção de patrimônio (por exemplo, seguro de automóveis, residencial, de responsabilidade civil e familiar etc.), poupança e investimentos, aposentadoria, mortes, viagens e lazer. Uma oferta adaptada a cada país, de acordo com as necessidades do cliente.

Também ajudamos profissionais, empreendedores, freelancers e pequenas empresas a desenvolverem seus projetos. Nosso portfólio de produtos e serviços, que inclui soluções voltadas a veículos, responsabilidade civil e patrimônio, agricultura e pecuária, etc., permite que eles se concentrem em suas atividades profissionais, além de segurar seus riscos pessoais, como acidentes, saúde, vida, aposentadoria, economia e investimento.

Para todas as empresas, pequenas, médias e grandes, temos uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada uma delas, tanto a nível local e nacional, como a nível global, ajustada ao modelo de gestão de cada cliente.

Para grandes empresas, contamos com uma unidade especializada, a MAPFRE GLOBAL RISKS, que oferece soluções para grandes riscos (aviação, energia, indústria, construção etc.), graças à nossa experiência em liderar programas internacionais globais para os riscos mais complexos.

Além do acima exposto, temos uma oferta de resseguradora, a MAPFRE RE, que atende a nós e outras seguradoras em mais de 100 países por meio de escritórios em 18 países ao redor do mundo.

Nossa gestora de ativos financeiros, a MAPFRE AM, administra os investimentos do Grupo e de nossos clientes sob princípios de investimento socialmente responsáveis.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E BOA GOVERNANÇA

A. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A MAPFRE é uma multinacional que desenvolve, principalmente, atividades de seguro e resseguro, operando em um total de 38 países.

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações são comercializadas no mercado de ações espanhol. No encerramento do exercício, a empresa faz parte dos índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, MSCI Europe World Small Cap Index, Bloomberg Europe 500 Insurance Index e Dow Jones Spain Titans 30 Index Euro, bem como dos índices de sustentabilidade FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Bloomberg Gender Equality, IBEX Gender Equality e IBEX ESG.

A MAPFRE S.A. é filial da CARTERA MAPFRE S.L. Sociedade Unipessoal controlada 100% pela Fundación MAPFRE.

Durante o exercício 2024, as atividades empresariais do Grupo MAPFRE foram desenvolvidas através da estrutura organizacional integrada por três Unidades de Negócio (Seguros, Resseguro e Assistência - MAWDY) e três Áreas Regionais: Ibéria (Espanha e Portugal), Internacional (Brasil, Outros LATAM, EMEA e Global Risks) e América do Norte.

A Unidade de Negócio de Seguros é organizada segundo as Áreas Regionais da MAPFRE, que constituem as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região.

As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas na entidade jurídica MAPFRE RE.

Em 2023, a Unidade de Assistência unificou sua marca como MAWDY em todos os mercados.

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é complementada com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Finanças e Mídia, Investimentos, Negócios, Pessoas, Estratégia e Sustentabilidade, Pessoas e Organização, Relações Externas e Comunicação, Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos, Transformação da Operação, Operações e Tecnologia), que têm competências globais para todas as empresas do Grupo no mundo em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas corporativas globais, regionais e locais.

A adesão das diferentes sociedades da MAPFRE a um grupo empresarial envolve, independentemente da autonomia jurídica delas, sua integração de fato em uma estrutura orgânica que regula sua inter-relação, a coordenação de suas atividades e a supervisão das sociedades que ocupam uma posição dependente pelas que possuem uma posição controladora e, em última instância, pela entidade matriz.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. é o órgão superior de direção e supervisão do Grupo na sua totalidade. Possui uma Comissão Delegada que age com todos os seus poderes, exceto os que não são delegáveis por Lei, pelos Estatutos ou pelo Regulamento do Conselho de Administração, e três Comitês Delegados (Auditoria e Conformidade, Nomeações e Remunerações, e Riscos e Sustentabilidade).

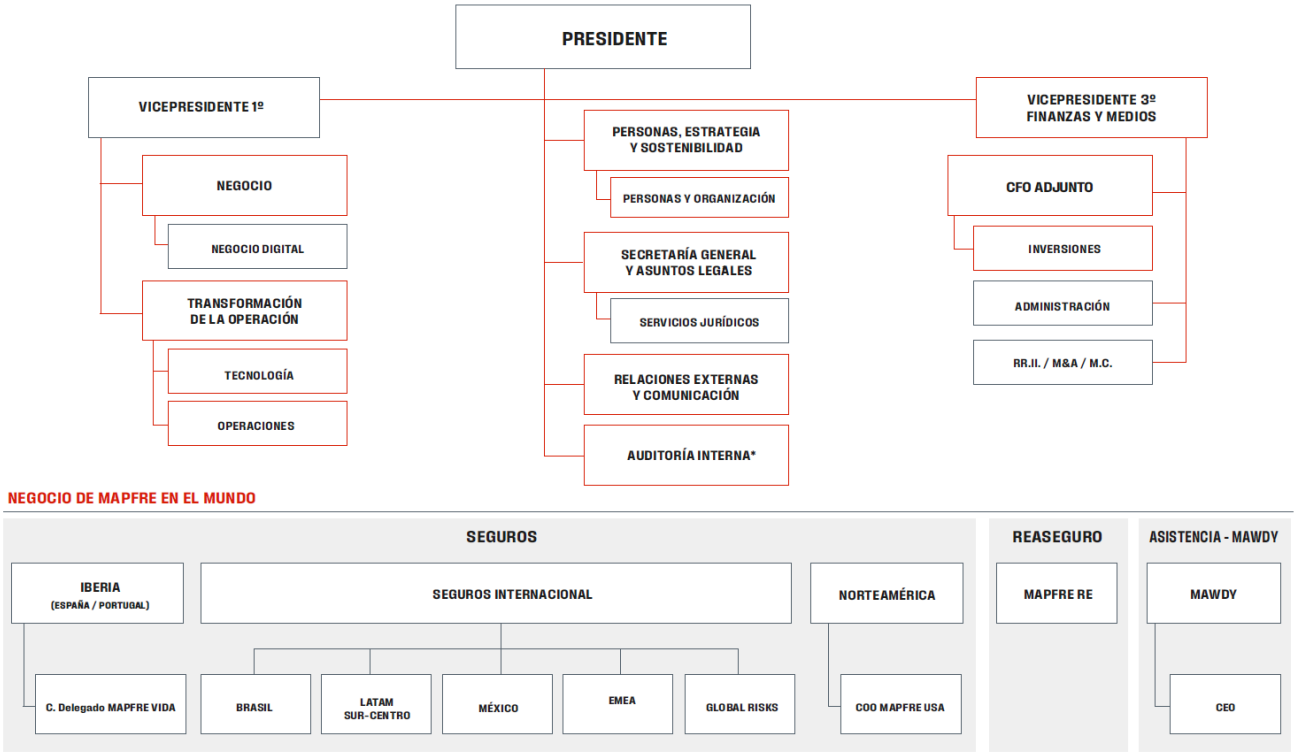
O Comitê Executivo é o órgão que exerce a supervisão direta da administração das Unidades de Negócio e a coordenação das várias Áreas e Unidades do Grupo. O Comitê de Transformação e Inovação é o órgão que, em dependência do Comitê Executivo, tem capacidade de decisão sobre todas as iniciativas que tenham relação com a transformação e inovação dentro da MAPFRE.

Além disso, o Comitê Global de Negócios é responsável por analisar o desenvolvimento dos negócios de seguro e dos serviços do Grupo em todo o mundo e por cumprir os planos definidos, bem como por apresentar ações corretivas ou de aprimoramento desses planos.

A administração, coordenação e supervisão das atividades das Unidades e Áreas são realizadas pelos Comitês de Diretoria Locais, Regionais e das Unidades de Negócio, bem como pelo Comitê Executivo, segundo seu âmbito de atuação respectivo.

Cada Sociedade Filial possui órgãos de governança próprios, cuja estrutura e complexidade dependem da relevância das suas atividades e, se for o caso, das disposições legais aplicáveis. Normalmente contam com um Conselho de Administração e, quando a relevância das atividades desempenhadas o exigem, uma Comissão Diretora, órgãos estes que são substituídos por dois administradores nas sociedades de propósito específico ou de pequeno porte.

Segue o organograma vigente do Grupo:



*Com dependência funcional da Comissão de Auditoria e Conformidade

Latam Sul-Centro e México se agrupam em "Outros LATAM".

B. BOA GOVERNANÇA

A MAPFRE tem mantido, desde o seu início, uma aposta constante e decidida na adoção das melhores práticas de governança corporativa. As práticas de boa governança da MAPFRE são orientadas para a criação de valor econômico e social sustentado em longo prazo. O objetivo da empresa é garantir a estabilidade financeira e salvaguardar os interesses dos acionistas, maximizando o impacto positivo sobre o conjunto da sociedade.

A MAPFRE é regida pelo Texto Consolidado da Lei de Sociedades de Capital e dispõe de Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais, aprovados pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., que juntamente com seus Estatutos Sociais, o Regulamento da Assembleia Geral e o Regulamento do Conselho de Administração, definem a estrutura, a composição e as funções que devem ter seus órgãos de governança e constituem o marco mínimo de cumprimento obrigatório para todas as entidades que integram o Grupo MAPFRE e seus respectivos órgãos de governança. A MAPFRE também conta com um conjunto de políticas e normas corporativas que complementam seu sistema de governança[1].

Com relação ao Código de Boa Governança das Sociedades Listadas da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), em 31 de dezembro de 2024, a MAPFRE cumpre totalmente 90,62% das recomendações, e cumpre total ou parcialmente 96,87%.

O Relatório Anual de Governança Corporativa 2024 oferece uma explicação detalhada sobre a estrutura do sistema de governança da MAPFRE e seu funcionamento na prática[2], com o conteúdo mínimo previsto no artigo 540 do Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital.

[1] Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo MAPFRE e demais normas corporativas estão disponíveis no site da sociedade (www.mapfre.com).
[2] Para obter mais informações, consulte o Relatório Anual de Governança Corporativa 2024, que integra este Relatório de Gestão Consolidado.

FUNCIONAMENTO

A MAPFRE aposta na distribuição Multicanal, adaptando sua estrutura comercial às diferentes legislações em que opera.

O foco no cliente, a oferta global de produtos e a adaptação às particularidades jurídicas e comerciais de cada um dos mercados onde está presente são algumas das chaves do sucesso do seu modelo.

A rede de distribuição da MAPFRE é a maior do setor de seguros da Espanha e uma das maiores de um grupo financeiro na América Latina.

No final de 2024, estava composta por 4.625 escritórios próprios (4.741 em 2023).

A rede própria da MAPFRE se complementa com a capacidade de distribuição proporcionada pelos acordos com diferentes entidades, e especialmente os de bancasseguros (Banco Santander, Bankinter, Banco do Brasil, Bhd Leon e Bank of Valleta, entre outros). Durante o ano de 2024, a MAPFRE distribuiu seus produtos através de 8.042escritórios de bancasseguros (7.541 em 2023).

No decorrer de 2024, 86.928intermediários, incluindo agentes, delegados e corretores, colaboraram na distribuição de produtos.

Na atividade de seguros, a MAPFRE é a maior seguradora espanhola do mundo, com uma participação no mercado espanhol de 13,7% nos negócios Não Vida e de 7,8% nos negócios de Vida. Além disso, é o sexto grupo segurador da Europa em volume de (receitas de serviço de seguros), com presença em quase todos os países da América Latina, região na qual é o grupo segurador multinacional líder, com participação no mercado de 5,2% (de acordo com os dados do exercício de 2023, os mais recentes disponíveis). Da mesma forma, a resseguradora do Grupo (MAPFRE RE) está na posição número 16 do ranking mundial de resseguro[3].

EVOLUÇÃO E RESULTADO DOS NEGÓCIOS

CONTEXTO ECONÔMICO E EVOLUÇÃO DOS MERCADOS SEGURADORES

Contexto econômico

O ano de 2024 foi um ano de eleições em muitos países do mundo, sendo que as eleições dos Estados Unidos foram as de maior transcendência e influência em nível global, tanto em termos de geopolítica quanto de comércio mundial.

A nível geopolítico, dois anos depois, a guerra na Ucrânia continuou mostrando sinais de esgotamento, mas com um final ainda incerto. O conflito entre Israel e Gaza afetou o canal de Suez, onde o tráfego de navios caiu pela metade devido à ameaça dos rebeldes Houtis do Iêmen, com repercussões nos custos de movimentação de mercadorias.

O preço do petróleo Brent atingiu o pico de 90 USD/barril e, desde então, moderou-se, terminando o ano em 74,6 USD/barril, em grande parte ocasionado por uma menor demanda da China, enquanto os países da OPEP tiveram dificuldade em chegar a acordo sobre reduções de produção.

A atividade econômica em 2024 surpreendeu de maneira positiva em alguns países, incluindo os Estados Unidos e a Espanha, mas não na Alemanha e na Itália. Nos Estados Unidos, o bom desempenho econômico se deve aos estímulos fiscais cujo efeito permanece, e que conseguiu superar o efeito do endurecimento monetário e o apoio ao consumo privado dos salários reais. Na Espanha, o desempenho favorável da economia se deve ao bom comportamento do setor de serviços e do turismo em particular, bem como dos investimentos e das exportações. A Alemanha, no entanto, está passando sua própria crise particular, em grande parte decorrente da perda de competitividade devido aos custos da energia e à alta concorrência no setor automotivo, uma questão crucial para a Europa.

Com relação ao controle da inflação, houve um bom progresso, chegando perto do objetivo dos bancos centrais na Zona do Euro e nos Estados Unidos. No entanto, estão começando a surgir dúvidas sobre se o progresso continuará sendo tão rápido uma vez alcançada a estabilização dos preços energéticos.

[3] Fonte: S&P Global Ratings

De modo geral, os bancos centrais iniciaram o ciclo de cortes de taxas de juros, considerando que o comportamento da inflação respondeu adequadamente ao endurecimento monetário e que há espaço para que as taxas de juros de política monetária não permaneçam em terreno muito restritivo. Entretanto, ainda não se comprometeram a dar visibilidade à trajetória de médio prazo e preferem decidir de acordo com os dados macroeconômicos que serão publicados.

A esse respeito, em dezembro, a Reserva Federal dos Estados Unidos definiu a taxa de juros em 4,25-4,50%, e suas próximas decisões dependerão muito dos dados macroeconômicos a serem publicados. Os mercados agora estão descontando apenas entre um e dois cortes nas taxas em 2025, colocando-as em 4,00% (faixa alta) no final do ano. As probabilidades de recessão nos próximos 12 meses, de acordo com o consenso de analistas, caíram nos Estados Unidos para 20% e na Zona do Euro para 30%, assim como na Alemanha, que chegou a 30%.

Na Zona do Euro, o Banco Central Europeu (BCE) realizou 4 cortes de taxas de juros em 2024, deixando a taxa principal em 3,15% e a taxa de depósito em 3,00%, com o mercado descontando uma taxa de depósito de 2,00% no final de 2025. Nos mercados de títulos, a curva norte-americana de taxas retornou a uma inclinação positiva, o que historicamente marcou o início das recessões, mas, nesta ocasião, isso pode significar que o altamente desejável pouso suave foi alcançado.

O dólar foi revalorizado tanto antes quanto depois das eleições, alcançando o nível de 1,035 EUR/USD e refletindo o fim da incerteza eleitoral, mas provavelmente sugerindo também uma aposta na reativação dos investimentos nos Estados Unidos e os temores pelo início de uma nova fase de aplicação de medidas tarifárias.

A seguir, é apresentada uma análise mais detalhada dos mercados mais importantes em que a MAPFRE opera:

Espanha

Estima-se que o PIB espanhol tenha crescido acima de 3,0% em 2024. Um desempenho surpreendente em comparação com outras economias europeias. Analisando por setores, observou-se um crescimento muito forte no setor imobiliário e, em menor grau, mas ainda assim muito sólido, no setor da construção, na indústria, na agricultura e nos serviços profissionais, bem como um fluxo de turistas que continua batendo recordes (quase certamente ultrapassando 110 milhões em 2024).

A inflação, por sua vez, ficou em 2,8% no final do ano, repetindo 4 décimos em relação a novembro, devido ao aumento dos preços de energia que são repassados ao preço do transporte. Lazer e cultura, que inclui pacotes turísticos, também foi um dos principais contribuintes, com um aumento de 3,2%.

A economia conseguiu superar a fase de condições financeiras mais duras e, com os cortes nas taxas de juros na segunda metade do ano, o crédito começou a se recuperar. Os empréstimos para o setor privado não financeiro atingiram seu ponto mais baixo no primeiro trimestre e começaram a se recuperar no segundo semestre, embora de forma moderada.

Quanto aos indicadores de perspectivas, os índices de gestores de compras (PMI) permaneceram em níveis muito mais otimistas este ano, na zona de expansão, com os dados mais recentes (dezembro) colocando o índice composto em 56,9, o industrial em 53,3 e o de serviços em 57,3 pontos. Por sua vez, a confiança do consumidor vem se recuperando há dois anos, mas ainda continua negativa (-12,3).

Por último, o Índice IBEX 35 foi revalorizado em 14,8% desde janeiro, terminando em 11.595 pontos.

Estados Unidos

Estima-se que a economia dos Estados Unidos tenha crescido 2,7% em 2024, um desempenho melhor do que o esperado há um ano. Os motivos incluem os pacotes de gastos implementados pelo governo em resposta à inflação (*Inflation Reduction Act*), um déficit fiscal também surpreendente de 6,9%, a resiliência do consumo privado e os custos de energia mais baixos.

A Reserva Federal iniciou um novo ciclo de cortes de taxas de juros, com uma redução de 50 pontos de base (pbs) em setembro e dois de 25 pbs em novembro e dezembro. O IPC de dezembro nos Estados Unidos ficou em 2,9%, um aumento de dois décimos em relação a novembro e semeando incertezas em relação ao ritmo dos cortes de taxas. A subjacente caiu um décimo para 3,2%.

Quanto à previsão dos níveis de atividade econômica futura, as pesquisas com os gestores de compras de dezembro (PMIs) estão em positivo, com o indicador composto em 55,4 pontos, o manufatureiro em 49,4 e o de serviços em 56,8.

O rendimento dos títulos do Tesouro de 10 anos chegou a 4,57% no final de dezembro, um aumento de 70 pbs compatível com uma maior conscientização de que a trajetória fiscal dos Estados Unidos não é sustentável, de acordo com a Reserva Federal ou o Escritório de Orçamentos do Congresso, ambos solicitando aos governantes que abordem o tema da sustentabilidade do gasto e, implicitamente, o nível de dívida.

A curva das taxas de juros voltou a ter uma inclinação positiva, exceto na faixa de 6 meses a -1 ano.

O dólar começou a se valorizar em meados do ano devido aos dados econômicos melhores que os europeus, ao diferencial de taxas de juros e também por causa de sua função de refúgio. Posteriormente, após as eleições, o dólar voltou a se fortalecer diante das possíveis implicações de uma mudança nas políticas comerciais. Em 2024, o dólar teve uma valorização de 6,2% e fechou com um câmbio de 1,035 EUR/USD.

O Índice S&P 500, por sua vez, terminou o ano com alta de 23,3%, ficando em 5.881 pontos.

Brasil

A economia brasileira se comportou melhor do que o inicialmente esperado, com um crescimento estimado em 2024 de 3,2%. Estima-se que o consumo tenha crescido 5,1% no ano, as exportações 3,2% e o investimento 65%.

As pesquisas com os gestores de compras (PMI) de dezembro estão em um terreno positivo, com o indicador composto em 51,5, o de serviços em 51,6 e o industrial em 50,4 pontos. A confiança do consumidor está relativamente estável, acima de 90, nos níveis de 2018-2019, mas não alcança a recuperar os melhores níveis do passado, atingindo 120 em 2011-2012. O Brasil reiniciou em 2024 um ciclo de aumentos das taxas de juros em resposta à resistência da inflação e subiu as taxas em setembro (25 pbs), novembro (50 pbs) e dezembro (100 pbs).

A inflação atingiu um mínimo de 3,7% em abril e se recuperou para 4,8% no final do ano.

Em 2024, o real brasileiro se desvalorizou 16,2% frente ao euro, terminando em 0,160 euros.

Por sua vez, o índice BOVESPA encerrou o ano em 120.283 pontos, com uma queda de 10,4%.

México

Estima-se que a economia mexicana terá crescido cerca de 1,6% em 2024, uma desaceleração de 3,2% em relação ao ano anterior. O consumo privado cresceu muito mais lentamente, apenas 2,7%, quando no ano anterior havia crescido 5%. As exportações terão diminuído pelo segundo ano consecutivo (-2,0%).

Em 2025, espera-se que o crescimento seja semelhante ao de 2024, modesto, com uma moderação adicional do consumo, compensado por uma recuperação nas exportações. À medida que as taxas de juros diminuem, quase em paralelo com as da Reserva Federal, a atividade econômica deve ser beneficiada.

Com relação aos indicadores adiantados de atividade, o PMI industrial se recuperou no final do ano, atingindo 49,8 pontos em dezembro. Da mesma forma, o setor da construção entrou em contração em agosto e se estendeu até o final do ano. As vendas e a produção de automóveis estão em uma sequência de recuperação de três anos.

No mês de dezembro, a inflação atingiu 4,2%, com a subjacente em 3,7%. A queda para níveis de 3,0% parece um pouco mais difícil.

A taxa de juros de política monetária do Banco Central ficou em 10,0% no final de 2024, acumulando 125 pbs de queda ao longo do ano.

A taxa de câmbio perdeu significativamente em relação ao euro, com 13,1% desde o início do ano, terminando em 0,0464 EUR/MXN.

Por outro lado, a Bolsa de Valores do México perdeu 13,7% no ano, terminando em 49.513 pontos.

Evolução dos mercados de seguros

Mercado espanhol[4]

Após o notável dinamismo demonstrado em 2023 pelo setor segurador espanhol, que encerrou o ano com um aumento de 17,8% na emissão de prêmios, em 2024 os prêmios atingiram 75.161 milhões de euros, 1,6% a menos que no exercício anterior, influenciado pela menor receita do ramo de Vida Economia (-17,1%), que contrasta com as extraordinárias taxas de aumento de dois e três dígitos que esta modalidade do seguro de Vida obteve em 2023. Influenciadas pelo efeito base, os prêmios do seguro de Vida economia mantiveram uma taxa de crescimento negativa desde fevereiro de 2024, ao contrário dos seguros de Vida risco, que reverteram a tendência negativa que mostravam desde março de 2023, alcançando um aumento de 6,1% nos prêmios emitidos em 2024. Dentro dos seguros de economia, os vinculados a ativos (unit-linked), os Planos Individuais de Poupança Sistemática (PIAS) e os Planos de Previdência Segurados caíram cerca de 30% nos primeiros nove meses do ano, e somente o produto de transformação do patrimônio em renda vitalícia cresceu 9,4% nesse período.

Por outro lado, um desempenho melhor da economia espanhola do que o esperado influiu de maneira favorável nas principais linhas de negócio de Não Vida, que continuam mostrando um bom desempenho em 2024, alcançando um crescimento de 7,8%. Os principais ramos deste segmento continuam sendo influenciados pelo aumento da inflação, que causa um aumento nos custos dos sinistros, resultando em uma erosão das margens se não for acompanhada de um aumento proporcional nos prêmios. Assim, em dezembro de 2024, o ramo de Automóveis continuou mantendo sua tendência em alta, com um aumento de prêmios de 8,9%, enquanto Saúde e Multirriscos aumentaram suas receitas em 7,4% e 8,6%, respectivamente.

Em termos de rentabilidade técnica, o índice combinado para o segmento de seguros de Não Vida ficou em 93% em setembro de 2024, representando uma queda de 0,7 pontos percentuais (pp) em relação à mesma data do ano anterior. À medida que são materializadas as revisões em alta dos prêmios de seguros para adaptá-las ao efeito da inflação, o seguro de Automóveis melhorou seu índice combinado ao longo de 2024 para 100,2% no mês de setembro. Por sua vez, o seguro de Saúde viu seu índice combinado aumentar em 2,1 pp para 94,6%, com aumentos tanto nas despesas quanto na sinistralidade. Pelo contrário, outro dos grandes ramos de Não Vida, os seguros Multirriscos, tiveram um desempenho técnico muito bom nos nove meses de 2024, com um índice combinado de 89,7%, 7 pp menor do que em setembro de 2023. Por outro lado, o resultado técnico-financeiro do negócio retido do seguro de Vida aumentou 6,3% e o de Não Vida 24,9%, com destaque para um aumento de 148,5% nos seguros Multirriscos.

A economia investida em seguros, planos de aposentadoria e fundos de investimento mostraram um aumento de 10% em 2024 em comparação com o ano anterior. A economia gerenciada pelos seguros de Vida cresceu 3,3%, alcançando um volume de 210.577 milhões de euros no final do ano.

Por sua vez, os Planos de Pensões aumentaram seu patrimônio 7,7% em 2024 em comparação com o ano anterior, atingindo um volume de ativos de 131.832 milhões de euros.

O bom desempenho dos mercados financeiros também favoreceu o aumento do patrimônio dos fundos de investimento nacionais, que totalizaram 399.002 milhões de euros em 2024, 14,7% a mais do que em 2023.

Mercados latino-americanos

[4] Fonte: ICEA

Todos os mercados seguradores da América Latina mostram taxas de crescimento muito positivas nos nove meses decorridos em 2024[5], em moeda local e a preços correntes, tanto no segmento de Vida quanto no de Não Vida. Nos casos da Costa Rica e de El Salvador, a queda nos prêmios do segmento Vida foi compensada pelo aumento dos ramos de Não Vida, enquanto no Equador, o bom desempenho de Vida compensou a queda dos seguros de Não Vida. O seguro de Automóveis cresceu em um bom ritmo em todos os países, com exceção da queda ocorrida no Chile, que pode ter sido influenciada por um menor consumo devido a pressões inflacionárias, bem como por uma diminuição nas vendas de veículos novos. Os dois maiores mercados de Vida da região, Brasil e México, registraram aumentos de cerca de 20% na emissão de prêmios no terceiro trimestre de 2024.

A receita de prêmios no setor segurador brasileiro, o maior mercado da América Latina, chegou a 289,8 bilhões de reais nos primeiros nove meses de 2024, representando um aumento de 14% em comparação com o mesmo período de 2023, com um impulso maior dos seguros de Vida (18,4%) do que os de Não Vida (7,2%).

Em relação ao México, o segundo maior mercado da região, também teve um desempenho muito favorável nos primeiros nove meses de 2024, com um aumento nominal nos prêmios de seguro direto de 16,9%. O crescimento do segmento dos seguros de Vida (19,9%) foi possível graças ao aumento dos seguros com um componente de economia.

Outros mercados

Estados Unidos[6]

As receitas por prêmios dos segmentos de Vida, Property & Casualty e Saúde nos Estados Unidos tiveram um desempenho muito positivo no primeiro semestre de 2024, com aumentos de 15%, 10,5% e 5,9%, respectivamente. Além disso, o resultado líquido de Vida e Property & Casualty se recuperou das quedas sofridas no primeiro semestre de 2023, aumentando 7% e 855,7%, respectivamente, enquanto os lucros de Saúde diminuíram 14%, para aproximadamente 16 bilhões de dólares.

O seguro de Saúde registrou um aumento de 5,9% nos prêmios diretos emitidos no primeiro semestre de 2024, com um impulso significativo por parte da linha de negócio Medicare (10,4%) e, inversamente, uma diminuição do negócio de Medicaid de 8,9%, principalmente devido ao cancelamento da declaração de Emergência de Saúde Pública.

[5] Todos os países publicaram informações estatísticas em setembro de 2024. A última informação publicada pelo Escritório do Comissionado de Seguros de Porto Rico se refere a dezembro de 2023.

[6] Informações obtidas a partir dos relatórios semestrais da Associação Nacional de Comissionados de Seguros (NAIC) para os segmentos de Property & Casualty, Vida e Acidentes, e Saúde.

EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO

Receitas consolidadas

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Receitas do serviço de seguro	25.512,6	24.781,0	3,0%
Receitas do serviço de resseguro	2.541,1	2.866,1	-11,3%
Receitas financeiras	3.420,5	3.475,4	-1,6%
Receitas de entidades não seguradoras e outras receitas	1.910,0	2.359,8	-19,1%
Receitas totais consolidadas	**33.384,2**	**33.482,2**	**-0,3%**

Valores em milhões de euros

As receitas consolidadas do Grupo alcançaram 33.384,2 milhões de euros, com uma variação de -0,3%.

As receitas do serviço de seguro subiram para 25.512,6 milhões de euros, com um aumento de 3,0%.

As receitas de seguros de Não Vida crescem 4,6%, principalmente pela melhoria na emissão dos ramos de Saúde e Acidentes, Seguros Gerais e Automóveis.

As receitas de seguros de Vida crescem 8,2% impulsionadas por Vida Economia e Vida Risco.

A seguir, apresenta-se um detalhe da evolução das Receitas do serviço de seguro por linhas de negócio:

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Receitas do serviço de seguro	**25.512,6**	**24.781,0**	**3,0%**
NÃO VIDA	**21.410,0**	**20.478,1**	**4,6%**
AUTOMÓVEIS	6.263,8	6.059,8	3,4%
SEGUROS GERAIS	8.346,9	8.065,8	3,5%
SAÚDE E ACIDENTES	2.118,0	1.935,6	9,4%
OUTROS NÃO VIDA	883,2	868,5	1,7%
SUBTOTAL SEGUROS NÃO VIDA	**17.611,8**	**16.929,7**	**4,0%**
RESSEGURO NÃO VIDA	7.535,1	7.024,7	7,3%
AJUSTES DE CONSOLIDAÇÃO	(3.737,0)	(3.476,3)	-7,5%
VIDA	**4.102,7**	**4.302,8**	**-4,7%**
VIDA RISCO	2.655,2	2.469,9	7,5%
VIDA ECONOMIA	928,5	840,9	10,4%
SUBTOTAL SEGUROS VIDA	**3.583,7**	**3.310,8**	**8,2%**
RESSEGURO VIDA	518,9	992,1	-47,7%

Valores em milhões de euros

Resultados

O resultado líquido que totaliza 967,5 milhões de euros, com um crescimento de 42,9% em relação ao ano anterior, incluindo os seguintes fatos durante o exercício:

a. A melhoria relevante do resultado técnico de Não Vida, devido tanto a medidas técnicas como à ausência de eventos relevantes.

b. A DANA (fortes tempestades) que afetou algumas regiões da Espanha durante o último trimestre e outras tempestades na Europa Central, com um impacto líquido total de 68 milhões de euros.

c. O impacto das enchentes no Brasil em um montante líquido de 48 milhões de euros.

d. Houve ainda uma grande contribuição dos negócios de Vida, especialmente nas regiões da LATAM e IBERIA. O índice combinado de Vida Risco continua em um nível excelente (IBÉRIA 61,3%, BRASIL 81,6% e OUTROS LATAM 95,1%).

e. O impacto de 90 milhões de euros devido à deterioração parcial do ágio da VERTI Alemanha (75 milhões de euros em 2023 nos Estados Unidos).

f. Em 2023 foi registrado um lucro extraordinário líquido de 46,5 milhões de euros derivado da arbitragem pela ruptura da aliança com o Bankia.

A seguir, é apresentado um resumo da conta de resultados consolidada em 31 de dezembro de 2024 e 31 de dezembro de 2023, mostrando seu detalhamento em Vida e Não Vida.

CONCEITO	2024		2023	
	VIDA	NÃO VIDA	VIDA	NÃO VIDA
I. RECEITAS DO SERVIÇO DE SEGURO	**4.102,7**	**21.410,0**	**4.302,8**	**20.478,1**
1. Liberação Passivos por cobertura restante	3.872,0	21.390,8	4.120,8	20.458,6
1.1. Prestações e outras despesas do serviço de seguro esperadas	984,4	211,6	895,7	203,4
1.2. Mudanças no ajuste por risco não financeiro	28,1	1,2	23,2	1,4
1.3. Liberação do CSM	284,5	71,4	276,6	78,0
1.4. Liberação do prêmio (PAA)	2.575,0	21.106,6	2.925,2	20.175,9
2. Liberação dos gastos de aquisição atribuídos ao período	230,6	19,2	182,1	19,5
II. DESPESAS DO SERVIÇO DE SEGURO	**(3.472,1)**	**(18.605,1)**	**(3.737,3)**	**(18.608,9)**
1. Prestações e outras despesas do serviço de seguro	(2.156,5)	(13.898,1)	(2.520,3)	(13.600,5)
1.1. Prestações	(1.957,1)	(13.045,8)	(2.330,1)	(12.810,1)
1.2. Outras despesas de cumprimento	(199,4)	(852,3)	(190,2)	(790,4)
2. Despesas de aquisição	(1.261,4)	(4.315,8)	(1.125,8)	(4.232,5)
3. Perdas em grupos de contratos onerosos e reversões destas perdas	(46,7)	3,5	(76,7)	(7,6)
4. Mudanças dos passivos por prestações incorridas	(7,6)	(394,7)	(14,6)	(768,3)
RESULTADO DO SERVIÇO DE SEGURO	**630,5**	**2.804,9**	**565,5**	**1.869,2**
RESULTADO DO SERVIÇO DE RESSEGURO	**(97,5)**	**(1.634,0)**	**(78,7)**	**(1.314,9)**
RESULTADO FINANCEIRO	**199,5**	**499,3**	**278,4**	**649,8**
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS SEGURADORAS	**(5,0)**	**(32,6)**	**(42,3)**	**(72,5)**
RESULTADO DE OUTRAS ATIVIDADES	**0,0**	**(178,7)**	**0,0**	**(136,5)**
Ajuste por hiperinflação	(3,7)	(83,0)	(4,1)	(66,2)
Imposto de renda	(197,0)	(315,6)	(175,2)	(205,9)
Resultado atribuível a participações sem o controle	(203,5)	(416,3)	(232,7)	(356,7)
RESULTADO ATRIBUÍVEL	**323,4**	**644,1**	**310,9**	**366,3**

Valores em milhões de euros

Balanço

Os ativos consolidados atingem 56.706,8 milhões de euros em dezembro de 2024 e crescem 3,2% em relação ao exercício anterior, principalmente devido ao aumento das carteiras de investimentos.

O patrimônio líquido consolidado alcançou o número de 9.985,5 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024, em comparação com 9.656,3 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023.

Indicadores fundamentais

Rentabilidade sobre fundos próprios (ROE)

O índice de rentabilidade (ROE), representado pela proporção entre o lucro líquido atribuível à matriz (deduzindo-se a participação de parceiros externos) e seus fundos próprios médios é de 11,1% (8,3% em 2023).

Índices de gestão

O índice combinado mede a relação entre os custos do seguro e seu volume de receitas. Em 2024 e 2023, esta taxa se situa em 93,0% e em 96,5% , respectivamente.

Informação por Unidades de Negócio

A MAPFRE estrutura seu negócio através das Unidades de: Seguros, Resseguro e Assistência MAWDY. O negócio de Resseguro e Global Risks estão integrados na entidade jurídica MAPFRE RE.

Principais dados econômico-financeiros

REGIÃO/UNIDADE DE NEGÓCIO	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
IBÉRIA	7.450,2	6.978,1	6,8%	436,1	341,4	27,7%	97,6%	99,8%
BRASIL	4.603,6	4.823,7	-4,6%	253,2	227,5	11,3%	72,7%	77,2%
OUTROS LATAM (*)	4.876,3	4.451,0	9,6%	139,9	120,6	16,0%	97,3%	100,7%
AMÉRICA DO NORTE	2.752,8	2.584,5	6,5%	112,0	14,4	675,2%	96,6%	102,8%
EMEA	1.285,9	1.179,1	9,1%	(42,3)	(39,4)	-7,4%	113,5%	113,2%
TOTAL REGIÕES	**20.968,7**	**20.016,3**	**4,8%**	**898,9**	**664,6**	**35,3%**	**93,7%**	**96,7%**
RESSEGURO	6.247,4	6.361,3	-1,8%	295,0	223,2	32,2%	91,7%	96,1%
GLOBAL RISKS	1.736,4	1.655,4	4,9%	39,5	28,9	36,5%	81,3%	90,9%
ASSISTÊNCIA - MAWDY	209,3	224,2	-6,6%	4,3	5,6	-0,24	94,4%	97,9%
Holding, eliminações e outros	(3.649,1)	(3.476,3)	-5,0%	(270,1)	(245,1)	-10,2%	—	—
MAPFRE S.A.	**25.512,6**	**24.781,0**	**3,0%**	**967,5**	**677,2**	**42,9%**	**93,0%**	**96,5%**

Valores em milhões de euros
(*) Inclui México e LATAM SUL-CENTRO.

A seguir, detalha-se a evolução dos índices combinados dos principais ramos de negócio:

RAMOS	Índice combinado	
	2024	2023
AUTOMÓVEIS	104,0%	104,4%
SEGUROS GERAIS	78,8%	86,3%
SAÚDE E ACIDENTES	98,4%	97,9%
TOTAL NÃO VIDA	**93,0%**	**96,5%**
VIDA RISCO	**83,3%**	**81,2%**

O índice combinado de Não Vida melhora 3,4 pontos percentuais, atingindo 93,0%, impulsionado pelo crescimento rentável, pelos ajustes tarifários e por um cenário climático e catastrófico mais favorável do que em 2023. Seguros Gerais apresentou um excelente 78,8% (-7,5 p.p.), com melhorias generalizadas em todos os mercados relevantes. Em Automóveis, o índice melhora 0,4 p.p. até 104,0%.

Entidades 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 bancários.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	23.507,6	22.923,8	2,5%
Passivos de contratos de seguros	20.818,2	19.965,4	4,3%
Margem de Serviço Contratual	1.721,1	1.686,5	2,1%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	3.400,8	3.256,8	4,4%
ROE	13,1%	10,8%	2,3p.p.

Valores em milhões de euros

Receitas e Resultados por países

REGIÃO/PAÍS	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
IBÉRIA	**7.450,2**	**6.978,1**	**6,8%**	**436,1**	**341,4**	**27,7%**	**97,6%**	**99,8%**
ESPANHA	7.283,5	6.823,7	6,7%	427,1	332,6	28,4%	97,7%	99,8%
PORTUGAL	166,7	154,4	8,0%	9,0	8,8	2,0%	91,9%	97,7%

Valores em milhões de euros

As receitas do serviço de seguro da IBÉRIA totalizam 7.450,2 milhões de euros (+6,8%), com destaque para a Espanha com 7.283,5 milhões de euros (+6,7%). As receitas de Portugal totalizam 166,7 milhões (+8,0%).

O resultado atribuível atingiu 436,1 milhões de euros (+27,7%). A contribuição da Espanha para o resultado do período é de 427,1 milhões de euros (+28,4%).

Receitas e Resultados por ramos mais relevantes

IBÉRIA	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
VIDA	**1.129,7**	**1.039,3**	**8,7 %**	**209,3**	**164,4**	**27,3 %**	**—**	**—**
VIDA RIESGO	336,1	326,7	2,9 %	70,4	75,9	(7,2)%	61,3 %	62,0 %
VIDA AHORRO	793,6	712,6	11,4 %	138,1	63,0	119,3 %	—	—
OTROS	—	—	—	0,9	25,5	(96,6)%	—	—
NO VIDA	**6.320,6**	**5.938,7**	**6,4 %**	**226,8**	**177,0**	**28,1 %**	**97,7 %**	**99,8 %**
AUTOS	2.444,7	2.322,5	5,3 %	-67,0	13,9	(583,4)%	105,4 %	103,2 %
SEGUROS GENERALES	2.580,1	2.386,3	8,1 %	200,4	59,0	239,3 %	91,2 %	99,1 %
SALUD & ACCIDENTES	940,6	879,7	6,9 %	34,6	30,2	14,5 %	96,8 %	96,0 %
OTROS NO VIDA	355,1	350,3	1,4 %	58,8	73,9	(20,5)%	—	—

Valores em milhões de euros

* Outros Não Vida inclui principalmente Responsabilidade Civil e Ajustes de consolidação.

O negócio de Vida cresce 8,7% em relação ao ano anterior, atingindo 1.129,7 milhões de euros, dos quais 793,6 milhões correspondem a Vida Economia (712,6 milhões de euros em 2023).

As receitas do negócio de Não Vida crescem 6,4% e refletem a boa evolução do negócio de Seguros Gerais (+8,1%), apoiado nos ramos Lar e Comunidades, Saúde e Acidentes (+6,9%), e Automóveis (+5,3%).

Em relação ao resultado e ao índice combinado de Não Vida, houve uma melhoria para 97,7%.

a. As fortes tempestades (DANA) tiveram um impacto líquido de 27 milhões de euros.

b. Seguros Gerais reduziu seu índice em 7,9 pontos, chegando a um excelente 91,2%.

c. O índice combinado de Automóveis se situou em 105,4%, refletindo um aumento no nível de prudência nas provisões de sinistros de danos pessoais, como consequência dos impactos do Baremo. As tarifas continuarão sua adaptação com base na evolução dos custos esperados.

O negócio de Vida continua contribuindo fortemente para o resultado, tanto pelo segmento de Economia quanto de Risco, com uma contribuição total para o resultado de 209,3 milhões de euros.

A posição favorável da rentabilidade da carteira de investimentos continua contribuindo positivamente para o resultado financeiro.

A participação no mercado na Espanha no negócio de Não Vida sobe para 13,7% (13,8% em 2023). A participação do negócio de Vida é de 7,8% em 2024 (7,5% em 2023).

Em Portugal, a participação de mercado no negócio de Não Vida é de 2,0% (2,3% em 2023), e em Vida é de 0,7% (1% em 2023).

BRASIL

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	3.165,4	3.733,1	-15,2%
Passivos de contratos de seguros	2.930,7	3.465,0	-15,4%
Margem de Serviço Contratual	415,7	570,0	-27,1%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	925,3	1.034,6	-10,6%
ROE	25,9%	23,9%	2,4p.p.

Valores em milhões de euros

Receitas e Resultados por ramos mais relevantes

BRASIL	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
VIDA	1.349,5	1.365,7	-1,2%	65,1	69,0	-5,6%	—	—
VIDA RIESGO	1.334,2	1.346,3	-0,9%	48,6	51,5	-5,6%	81,6 %	78,2 %
VIDA AHORRO	15,3	19,5	-21,5%	6,4	6,1	4,4%	—	—
AUTOS	585,5	632,1	-7,4%	14,7	16,5	-10,7%	101,2 %	97,8 %
SEGUROS GENERALES	2.668,4	2.825,4	-5,6%	160,8	131,3	22,5%	65,5 %	72,0 %

Valores em milhões de euros

No Brasil, as receitas atingiram 4.603,6 milhões (-4,6%), e são afetadas pela depreciação do real brasileiro (-8,1%).

Os negócios de Vida Risco e Seguros Gerais, especialmente os Seguros Agrícolas, são afetados pela desaceleração na contratação de seguros em decorrência da diminuição do preço das "commodities" e do aumento das taxas de juros.

O índice combinado de Não Vida melhorou significativamente, atingindo 72,7% (-4,5 p.p.), impulsionado pela redução de 6,5 pontos em Seguros Gerais, que apresentou um excelente 65,5%, devido ao bom desempenho do negócio agrário.

A alta nas taxas de juros está sendo refletida positivamente no resultado financeiro de Não Vida. Por sua vez, o negócio de Vida Risco continua contribuindo significativamente para o resultado e apresenta um índice combinado sólido de 81,6% (+3,4 p.p.).

OUTROS LATAM

Inclui México e LATAM-SUL CENTRO.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	4.963,6	4.572,8	8,0%
Passivos de contratos de seguros	5.426,8	5.109,4	6,2%
Margem de Serviço Contratual	264,1	249,9	5,6%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	1.510,3	1.497,8	0,8%
ROE	9,3%	8,5%	0,8p.p.

Valores em milhões de euros

Receitas e Resultados por países mais relevantes

PAÍS	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
MÉXICO	1.587,7	1.376,8	15,3%	50,2	49,1	2,3%	97,2%	97,6%
PERU	722,5	697,4	3,6%	63,3	13,8	360,2%	97,5%	99,6%
REP. DOMINICANA	474,8	452,4	5,0%	11,8	8,5	38,3%	98,3%	99,8%
CHILE	388,4	412,2	-5,8%	11,0	10,8	1,4%	95,1%	99,8%
COLÔMBIA	489,9	437,5	12,0%	(4,2)	13,9	-130,2%	88,2%	102,6%
PANAMÁ	236,9	243,0	-2,5%	(12,5)	(6,5)	-94,3%	95,6%	105,4%
ARGENTINA	199,2	109,6	81,7%	(17,9)	2,0	-977,2%	117,0%	127,8%

Valores em milhões de euros

As receitas da região crescem 9,6%, até 4.876,3 milhões de euros, com destaque para os crescimentos do México, Argentina, Colômbia e Peru. O resultado líquido é de 139,9 milhões de euros (+16,0%).

O índice combinado melhorou para 97,3% (-3,4 p.p.), apresentando uma evolução favorável em Seguros Gerais e Automóveis. As receitas financeiras e o negócio de Vida Risco continuam contribuindo positivamente.

Os ajustes por hiperinflação, principalmente da Argentina, tiveram um impacto negativo no resultado de (58,4) milhões de euros ((56,2) milhões de euros em 2023).

Receitas e Resultados por ramos mais relevantes

OUTROS LATAM	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
VIDA	1.055,4	848,4	24,4%	27,8	61,7	-54,9%	—	—
VIDA RIESGO	968,9	775,0	25,0%	38,9	19,0	104,6%	95,1 %	97,1 %
VIDA AHORRO	86,5	73,4	17,8%	(14,9)	35,3	-142,1%	—	—
AUTOS	779,4	764,3	2,0%	27,1	24,6	10,1%	98,5 %	102,2 %
SEGUROS GENERALES	2.045,9	1.901,4	7,6%	59,3	29,3	102,0%	93,0 %	99,5 %
SALUD & ACCIDENTES	940,2	882,9	6,5%	10,0	(12,1)	182,4%	100,3 %	100,0 %

Valores em milhões de euros

Participações de mercado nos principais países da América Latina

A seguir, são apresentadas as participações no mercado no seguro direto Não Vida nos principais países:

PAÍS	Ranking (em dez-2023)	Participação no mercado (1)	Data da Participação no mercado
Argentina	16	1,8%	sep-24
Brasil	2	12,0%	sep-24
Chile	6	6,4%	sep-24
Colômbia	6	5,2%	sep-24
Honduras	3	13,9%	sep-24
México	7	5,1%	sep-24
Panamá	2	15,3%	sep-24
Peru	3	17,2%	sep-24
Rep. Dominicana	4	10,1%	sep-24

(1) Valores conforme os últimos dados disponíveis para cada mercado.

Fonte: MAPFRE Economics com dados do organismo de supervisão de cada país.

AMÉRICA DO NORTE

Esta área regional engloba as operações nos Estados Unidos e em Porto Rico.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	2.592,1	2.260,3	14,7%
Passivos de contratos de seguros	2.417,7	2.332,7	3,6%
Margem de Serviço Contratual	3,3	2,8	18,2%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	1.267,9	1.149,9	10,3%
ROE	9,3%	1,3%	8,0p.p.

Valores em milhões de euros

Receitas e Resultados por países

PAÍS	Receitas do Serviço de Seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
ESTADOS UNIDOS	2.310,3	2.174,8	6,2%	86,0	(11,6)	841,6%	97,5%	105,4%
PORTO RICO	442,5	409,6	8,0%	26,0	26,0	-0,1%	90,1%	85,0%

Valores em milhões de euros

As receitas do serviço de seguro da AMÉRICA DO NORTE atingiram 2.752,8 milhões de euros (+6,5%), com destaque para os Estados Unidos com 2.310,3 milhões de euros (+6,2%), e um resultado na região de 112,0 milhões de euros.

As receitas de Porto Rico atingiram 442,5 milhões (+8,0%) com um resultado de 26,0 milhões de euros.

Receitas e Resultados por ramos mais relevantes

AMÉRICA DO NORTE	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
VIDA	0,9	1,8	-48,4%	(0,2)	0,6	-131,0%	—	—
AUTOS	1.593,1	1.479,1	7,7%	53,2	(13,5)	495,1%	99,1 %	104,7 %
SEGUROS GENERALES	877,4	819,5	7,1%	44,0	16,2	171,8%	92,2 %	98,9 %
SALUD & ACCIDENTES	53,3	45,1	18,4%	3,1	1,3	144,6%	92,6 %	96,1 %

Valores em milhões de euros

O índice combinado de Não Vida melhora para 96,6% (-6,2 p.p.), impulsionado pelos significativos ajustes nas tarifas e por uma climatologia favorável.

Em Seguros Gerais, o índice combinado atinge um excelente nível de 92,2%(-6,7 p.p.). Também melhora substancialmente o índice combinado de Automóveis, situando-se em 99,1% (-5,6 p.p.).

As participações no mercado com os últimos dados disponíveis são refletidas a seguir.

No estado de Massachusetts, nos Estados Unidos:

RAMO	MASSACHUSSETS	
	dez 2023	dez 2022
Automóveis	17,8%	18,3%
Total Não Vida	**8,8%**	**8,7%**
Total Vida	**---**	**---**
TOTAL	**2,7%**	**2,4%**

Fonte: MAPFRE Economics com dados do órgão de supervisão do país.

Em Porto Rico:

RAMO	PORTO RICO	
	dez 2023	dez 2022
Automóveis	9,7%	9,4%
Propriedade e Contingência	12,0%	11,7%
Total Não Vida	**2,4%**	**2,2%**
Total Vida	**0,1%**	**0,1%**
TOTAL	**2,1%**	**2,0%**

Fonte: MAPFRE Economics com dados do órgão de supervisão do país.

EMEA

Esta área regional engloba as operações de seguros da Itália, Alemanha, Turquia e Malta.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	3.685,5	3.534,8	4,3%
Passivos de contratos de seguros	3.187,0	3.218,7	-1,0%
Margem de Serviço Contratual	97,2	90,5	7,5%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	502,5	486,2	3,4%
ROE	-8,6%	-8,2%	-0,4p.p.

Valores em milhões de euros

Receitas e Resultados por países

PAÍS	Receitas do Serviço de Seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
TURQUIA	468,4	348,6	34,4%	24,7	22,8	8,5%	102,6%	113,0%
ITÁLIA	265,8	299,5	-11,3%	(9,3)	(51,0)	81,7%	110,1%	124,6%
ALEMANHA	405,4	390,4	3,8%	(64,6)	(17,8)	-262,9%	138,4%	111,1%
MALTA	146,3	140,6	4,1%	6,9	6,6	5,5%	85,3%	83,9%

Valores em milhões de euros

As receitas alcançam 1.285,9 milhões de euros (+9,1%). Destaca-se a evolução positiva da Turquia com um crescimento de 34,4%.

A região apresenta perdas concentradas na Alemanha e na Itália, como resultado do complicado ambiente de automóveis.

Receitas e Resultados por ramos mais relevantes

EMEA	Receitas do serviço de seguro			Resultado atribuível			Índice combinado	
	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
VIDA	48,3	55,5	-13,0%	3,4	0,9	276,6%	—	—
VIDA RIESGO	15,3	20,4	-24,9%	1,0	7,3	-85,9%	75,1 %	73,2 %
VIDA AHORRO	33,0	35,2	-6,0%	1,6	(1,9)	185,5%	—	—
AUTOS	853,9	842,4	1,4%	(66,8)	(45,3)	-47,5%	117,9 %	115,1 %
SEGUROS GENERALES	175,1	133,2	31,5%	11,3	4,2	168,8%	75,5 %	99,8 %
SALUD & ACCIDENTES	183,8	127,9	43,7%	12,5	12,3	2,3%	98,9 %	98,1 %

Valores em milhões de euros

As participações no mercado na região da EMEA com os últimos dados disponíveis são as seguintes:

RAMO	ALEMANHA		ITÁLIA		MALTA	
	dez 2023	dez 2022	dez 2023	dez 2022	dez 2023	dez 2022
Automóveis	1,3%	1,3%	1,1%	1,2%	33,0%	35,7%
Total Não Vida	**0,5%**	**0,5%**	**0,5%**	**0,6%**	**31,7%**	**32,7%**
Total Vida	**---**	**---**	**---**	**---**	**69,7%**	**73,5%**
TOTAL	**0,2%**	**0,2%**	**0,2%**	**0,2%**	**50,7%**	**56,2%**

Fonte: MAPFRE Economics com dados do organismo de supervisão de seguros de cada país.

MAPFRE RE

É uma resseguradora global e a resseguradora profissional do Grupo MAPFRE.

A MAPFRE RE presta serviços e recursos de resseguro, oferecendo todos os tipos de solução de resseguro de acordos e facultativos em todos os ramos de Vida e Não Vida.

MAPFRE RE também engloba o negócio de Global Risks, 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).

A seguir, incluem-se os principais dados econômico-financeiros de MAPFRE RE.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	7.387,4	6.629,1	11,4%
Passivos de contratos de seguros	8.388,1	7.865,0	6,7%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	2.560,9	2.312,7	10,7%
ROE	13,7%	11,5%	2,2p.p.

Valores em milhões de euros

A receita da MAPFRE RE atingiu 7.983,8 milhões de euros (-0,4%), incluindo o negócio de Resseguro (6.247,4 milhões de euros) e o de Riscos Globais (1.736,4 milhões de euros).

O resultado atribuível teve uma evolução muito positiva e chegou a 334,5 milhões de euros, o que representa um crescimento de 32,7%.

O índice combinado de Resseguro melhora até 91,7% (-4,4 p.p.), e no caso de riscos globais, o índice combinado atinge 81,3% (-9,6 p.p.). O evento climatológico mais importante do ano foram as tempestades na Europa, e não houve outros sinistros catastróficos relevantes.

MAPFRE ASISTENCIA-MAWDY

Essa é a unidade especializada em assistência em viagem e em estradas, e outros riscos especiais do Grupo.

Principais dados econômico-financeiros do Balanço

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Investimentos, imóveis e tesouraria	216,2	209,6	3,1%
Passivos de contratos de seguros	74,7	79,3	-5,7%
Patrimônio atribuído à Empresa controladora	130,1	126,4	2,9%
ROE	3,4%	4,5%	-1,1p.p.

Valores em milhões de euros

As receitas da MAPFRE ASISTENCIA-MAWDY atingiram 209,3 milhões de euros, com um resultado líquido de 4,3 milhões de euros.

FATOS ECONÔMICOS E CORPORATIVOS RELEVANTES

Fatos econômicos relevantes

Contexto econômico e seu impacto nas operações de seguro e resseguro

Os desafios e oportunidades do atual ambiente econômico mundial que detalharemos a seguir podem ter um impacto significativo na MAPFRE.

Por um lado, o crescimento econômico mundial e a moderação da inflação podem ser vantajosos, particularmente nos mercados emergentes onde o nível de penetração dos seguros é baixo. No entanto, em certas economias desenvolvidas, o ambiente de taxas de juros, apesar de contribuir positivamente para o resultado do grupo, ainda representa um desafio para as linhas de negócio de Vida Economia e Rendas Vitalícias.

Por outro lado, espera-se uma melhoria na rentabilidade conforme são materializados os ajustes aplicados nas tarifas devido à alta inflação dos últimos anos, uma moderação nos crescimentos dos custos e a continuação do apoio das receitas financeiras das taxas de juros.

Em resumo, o Grupo está se adaptando a este ambiente econômico dinâmico para maximizar suas oportunidades, minimizar riscos e ajustar sua estratégia em conformidade para garantir seu crescimento e rentabilidade.

Economias hiperinflacionárias

No exercício de 2024, tanto a Venezuela quanto a Argentina e a Turquia continuam sendo consideradas economias hiperinflacionárias, com um impacto negativo no resultado do período de (86,7) milhões de euros, constante na linha de "Resultado por Reexpressão de Demonstrações Financeiras".

Eventos catastróficos

A maior frequência de eventos climáticos adversos na Europa, principalmente na Ibéria e na Europa Central, teve um efeito líquido atribuível de 68 milhões de euros no resultado do exercício. Este valor inclui os sinistros registrados pela DANA, que afetaram o sudeste da Espanha em outubro de 2024, no montante de 34 milhões de euros, e a tempestade Boris, que afetou a Europa Central em setembro, com impacto de 34 milhões de euros.

As enchentes na região do Rio Grande do Sul, no Brasil, ocorridas a partir de abril, representaram um impacto líquido total de 48 milhões de euros, afetando as atividades de resseguro, negócios globais e as companhias de seguro direto no país.

Fatos Corporativos Relevantes

Aquisição da INSIGNIA LIFE

Em julho de 2023, a MAPFRE informou o acordo para adquirir 94% das ações representativas do capital social da entidade mexicana PROYECTO INSIGNIA, S.A.P.I. DE C.V., entidade titular da totalidade do capital social da INSIGNIA LIFE, S.A. DE C.V., sociedade seguradora de Vida que opera nesse país.

Em outubro de 2024, foi realizada a compra, que envolveu um pagamento inicial de 1.615.841.508 pesos mexicanos (equivalentes a aproximadamente 75 milhões de euros) e um pagamento adicional variável, em função da consecução de objetivos por parte da INSIGNIA LIFE, S.A. nos próximos três anos.

Deterioração do Ágio na Alemanha

Em setembro deste exercício, o Grupo iniciou a deterioração de 90 milhões de euros do ágio das operações da Verti Alemanha. Este fato não teve nenhum impacto na geração de tesouraria, nem na solvência nem na capacidade de pagamento de dividendos do Grupo.

QUESTÕES RELATIVAS A MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E PESSOAL

Meio Ambiente

Em 2024, continuou o avanço em relação aos objetivos definidos para o ano do Plano de Pegada Ambiental, permitindo uma redução da pegada do Grupo de 25% em comparação com a linha de base de 2022. Estes objetivos, assim como as atuações necessárias para consegui-los, estão incluídos no Plano de Sustentabilidade 2024-2026, para garantir a atuação alinhada e coordenada de todas as entidades do Grupo MAPFRE nesta matéria.

De acordo com a Estratégia Corporativa de Compensação de Gases do Efeito Estufa (GEE), a pegada de carbono da MAPFRE foi neutralizada em 10 países: Alemanha, Brasil, Espanha, Itália, México, Peru Portugal, Porto Rico, Turquia e EUA, em projetos de reflorestamento, desmatamento evitado e agricultura regenerativa, contribuindo para a restauração da natureza e a preservação da biodiversidade.

Além disso, e de acordo com o contexto atual, a Economia Circular continua sendo uma solução necessária para a crise econômica e climática. Nesse âmbito, a MAPFRE certificou, segundo o Regulamento Resíduo Zero do AENOR, as sedes internacionais no México e no Brasil e o centro da rua General Perón, 40 (Madri), tendo mantido também a certificação obtida para a sede social do Grupo localizada em Majadahonda (Madri) e o Campus de Formação do Monte del Pilar (Madri).

As informações sobre questões ambientais são detalhadas no Estado de Informação Não Financeira (EINF) Consolidado e Informação sobre Sustentabilidade da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes, doravante denominado Relatório de Sustentabilidade (seção 2. Informação Meio Ambiental).

Segurança

Durante o ano de 2024, continuaram os trabalhos para conseguir uma proteção adequada das pessoas e ativos da MAPFRE, incluindo os dados de propriedade de terceiros que estes nos fornecem no contexto dos serviços que lhes prestamos. A proteção implementada visa estabelecer e manter um ambiente seguro, no qual as empresas do Grupo possam realizar suas atividades de negócio normalmente, de acordo com o estabelecido na Política Corporativa de Segurança e Privacidade aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A.. em 26 de junho de 2024.

Em relação à proteção contra Riscos Cibernéticos, neste exercício foi concluída a execução do Plano de Ciber Resiliência (PCR) do Grupo MAPFRE, plano diretor de Cibersegurança, Privacidade, Proteção de dados e Resiliência Operacional, que articulou a atuação da MAPFRE nessas áreas nos últimos exercícios. O PCR foi concluído em conformidade com os objetivos e o planejamento previstos, e também conseguiu implementar e consolidar as funções recorrentes necessárias para tornar sustentável o nível de proteção alcançado. Também em 2024 foram identificadas, definidas e desenvolvidas as linhas de atuação a serem empreendidas no período 2025-26, articuladas por meio de um novo Plano de Atuação para esses exercícios.

Além disso, em 2024 foram desenvolvidas as ações definidas para este exercício no plano de adequação ao Regulamento de Resiliência Operacional Digital (DORA) da UE.

Em matéria de privacidade e proteção de dados, em 2024, trabalhou-se na automatização e otimização dos processos associados ao cumprimento das diferentes legislações vigentes na matéria, com o objetivo de possibilitar uma melhor resposta aos requerimentos e minimizar erros humanos. Também vale a pena destacar as ações realizadas para a adequação ao Regulamento de Inteligência Artificial da União Europeia.

Além disso, foram aprovadas as Normas Corporativas Obrigatórias (BCR em sua sigla em inglês), que permitem comprovar perante reguladores e terceiros a existência de um nível homogêneo na proteção que a MAPFRE realiza para os dados dos clientes em todas as entidades do Grupo.

Em termos de Resiliência Operacional, foi dada continuidade ao processo de certificação dos Planos de Continuidade de Negócio do Grupo de acordo com a norma ISO 22301, tendo sido mantidas todas as certificações obtidas nos exercícios anteriores e conseguindo certificar o Plano da MAPFRE USA. Assim, o Grupo MAPFRE conseguiu que 77,2% de seus prêmios sejam cobertos por Planos de Continuidade do Negócio certificados.

Pessoal

O próximo quadro reproduz a situação do quadro de funcionários no fecho do exercício de 2024, em comparação com o exercício anterior.

CATEGORIAS	NÚMERO TOTAL	
	2024	2023
CONSELHEIROS (*)	16	19
DIRETORES	47	46
DIREÇÃO E DIREÇÃO EXPERIENTE	1.675	1.632
COMANDOS INTERMEDIARIOS E EXPERIENTES	5.800	5.187
TÉCNICOS	14.834	15.184
ADMINISTRATIVOS	8.213	8.805
TOTAL	**30.585**	**30.873**

(*) Conselheiros executivos de sociedades espanholas.

A MAPFRE é uma empresa global construída, todos os dias, por 30.585 pessoas que estão no centro da nossa estratégia de gestão de pessoas, cujos pilares são o desenvolvimento, a promoção e o bem-estar, bem como a rapidez em nossas formas de trabalhar.

A MAPFRE conta com um plano de Transformação de Capacidades cujo objetivo principal é identificar e desenvolver os conhecimentos necessários do negócio a curto e médio prazo, além de melhorar a empregabilidade dos funcionários/as com planos de desenvolvimento, planos de carreira, itinerários formativos, planos de Upskilling, Reskilling, mobilidade entre áreas e países, planos de retenção e sucessão.

Todos os países definem planos de sucessão até o terceiro nível organizacional. Estes planos contam 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.

A política de promoção, seleção e mobilidade envolve um conjunto de princípios de igualdade de oportunidades, inclusão, transparência, equidade e reconhecimento.

A MAPFRE estabelece remunerações adequadas e competitivas segundo a função/cargo, seus méritos e desempenho. São retribuições concebidas tendo em conta a regulação aplicável, e garantindo a igualdade e não discriminação. O modelo de retribuição foca na produtividade e na geração de valor agregado, com flexibilidade para sua adaptação aos diferentes grupos e circunstâncias de um mercado de talento cada vez mais exigente.

A MAPFRE tem implantada uma Política de Remunerações transparente, que é conhecida por todos os funcionários, para que a retribuição seja um elemento motivador e de satisfação, que permita alcançar os objetivos marcados e cumprir com a estratégia no âmbito dos interesses a longo prazo da empresa.

Em conformidade com o Plano de Sustentabilidade 2024-2026, a MAPFRE se compromete a manter sua desigualdade salarial em +/-1% em 2024, aplicando a metodologia de cálculo da desigualdade salarial ajustada (equal pay gap, na terminologia inglesa), verificada em 2018 pela consultora Ernst & Young (EY).

A MAPFRE é uma empresa diversa, igualitária e inclusiva, que conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em nível global e uma Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade denominada Inclusão para o crescimento sustentável. Na empresa convivem pessoas de cinco gerações diferentes, que contribuem e implementam todo o seu talento e se complementam em igualdade de oportunidades.

Tanto estas políticas mencionadas como as demais políticas corporativas estão à disposição de todo o quadro de funcionários na Intranet Global.

Desde fevereiro de 2020, é signatária dos Princípios de Empoderamento das Mulheres das Nações Unidas e desde 2021, a MAPFRE está incluída no índice de Gênero Bloomberg GEI (Gender Equality Index). A MAPFRE assumiu o compromisso que em 2024 as mulheres representarão 34% do grupo de diretoria (considerando da categoria de Diretoria à Diretoria Executiva). Em 31 de dezembro de 2024, 34,5% do grupo de diretoria são mulheres.

A MAPFRE promove a integração profissional das pessoas com deficiência, e se comprometeu a fazer com que 3,5% de seus funcionários sejam pessoas com deficiência. Em 2024, 4,2% do nosso quadro de funcionários têm algum tipo de deficiência.

A Política de Saúde e Bem-estar e Prevenção de Riscos no Trabalho tem como objetivo propiciar um ambiente de trabalho seguro e saudável e melhorar a saúde dos funcionários e de suas famílias, tanto dentro quanto fora do âmbito profissional. O Modelo Global de Gestão Empresarial Saudável implantado a nível mundial contempla cinco âmbitos de atuação: ambiente de trabalho, promoção da saúde, atividade física e alimentação, bem-estar mental e ambiente de trabalho.

A Política de Direitos Humanos garante o direito à liberdade de opinião, informação e expressão, respeitando a diversidade de opiniões na empresa e incentivando o diálogo e a comunicação, bem como o direito de ter um ambiente de trabalho seguro e saudável no qual qualquer manifestação de assédio e comportamento violento ou ofensivo em relação aos direitos e dignidade das pessoas seja rejeitada.

Foi desenvolvido um plano de reativação cultural focado no alinhamento de todas as pessoas da MAPFRE com o propósito e os valores. Por esse motivo, o claim do plano estratégico foi denominado: SOMOS E FAZEMOS MAPFRE.

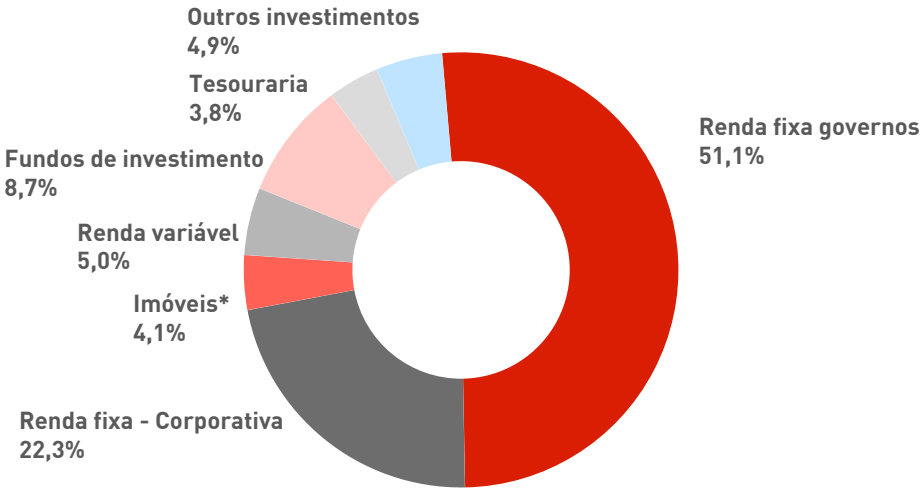
O principal objetivo do plano de reativação cultural é gerar esperança e fortalecer o compromisso com a razão de ser e o propósito da MAPFRE: "Cuidamos do que é importante para você", para que todos os que fazem parte da MAPFRE cuidem dos clientes, dos colegas e da sociedade.

A informação é ampliada na seção 3.1. "Pessoal Próprio" do Relatório de Sustentabilidade.

LIQUIDEZ E RECURSOS DE CAPITAL

INVESTIMENTOS E FUNDOS LÍQUIDOS

Os detalhes da carteira de investimento por tipo de ativos em 31 de dezembro de cada exercício são mostrados a seguir:



CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Renda fixa governos	23.308,2	23.003,9	1,3%
Renda fixa - Corporativa	10.184,3	8.687,1	17,2%
Imóveis*	1.855,0	1.951,1	-4,9%
Renda variável	2.285,5	2.843,2	-19,6%
Fundos de investimento	3.980,5	3.456,6	15,2%
Tesouraria	1.746,7	2.086,0	-16,3%
Outros investimentos	2.251,2	1.973,4	14,1%
TOTAL	**45.611,6**	**44.001,4**	**3,7%**

Valores em milhões de euros

* "Imóveis" inclui tanto investimentos imobiliários como imóveis de uso próprio (valor líquido contábil).

O detalhamento da carteira de Renda Fixa por área geográfica e tipo de ativo é o seguinte:

CONCEITO	Governos	Dívida total corporativa	Total
Espanha	9.562,3	1.708,3	11.270,7
Restante da Europa	4.243,2	4.903,6	9.146,8
Estados Unidos	1.815,3	2.071,3	3.886,6
Brasil	3.098,3	189,8	3.288,1
América Latina - Resto	3.306,9	639,1	3.946,0
Outros países	1.282,2	672,1	1.954,3
TOTAL	**23.308,2**	**10.184,3**	**33.492,6**

Valores em milhões de euros

Na gestão das carteiras de investimento é feita uma distinção entre quatro tipos de carteiras:

- 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. Em 31 de dezembro de 2024, o montante dos produtos de Unit Linked totaliza 3.183,8 milhões de euros (3.241,4 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023).
- 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 com gestão livre, nas quais é feita uma gestão ativa e condicionada apenas pelas normas legais e limitações internas do risco.

Abaixo está um detalhamento das carteiras de Renda Fixa de gestão ativa:

		Valor de mercado (€ milhares de mn)	Rentabilidade contábil (%)	Rentabilidade mercado (%)	Duração Modificada (%)
IBÉRIA NÃO VIDA	31/12/2024	3,92	2,62	2,94	6,64
	31/12/2023	3,48	2,50	3,28	7,80
MAPFRE RE NÃO VIDA	31/12/2024	4,55	3,00	3,58	2,91
	31/12/2023	4,16	2,54	3,80	3,40
IBÉRIA VIDA	31/12/2024	3,97	3,72	3,05	5,70
	31/12/2023	4,45	3,64	3,16	5,53
LATAM (EX BRASIL)	31/12/2024	3,49	7,10	9,71	5,23
	31/12/2023	3,03	7,94	8,41	5,04
BRASIL	31/12/2024	2,60	10,33	12,69	1,84
	31/12/2023	3,07	10,14	9,78	1,33
AMÉRICA DO NORTE	31/12/2024	1,93	2,96	5,14	4,11
	31/12/2023	1,80	2,82	5,42	4,21

Fundos gerenciados

O quadro a seguir mostra a evolução dos fundos de aposentadoria e de investimento administrados:

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	Δ %
Fundos de aposentadoria	6.977,6	6.405,1	8,9%
Fundos de investimentos e outros	6.651,6	6.561,7	1,4%
TOTAL	**13.629,2**	**12.966,8**	**5,1%**

Valores em milhões de euros

Imóveis

A estratégia do Grupo MAPFRE durante 2024 em relação aos investimentos imobiliários, tanto diretos quanto por meio de fundos de investimento, seguiu pautas semelhantes às dos anos anteriores, embora condicionada pela situação dos mercados de investimento onde a lentidão, com um reduzido número de operações fechadas, e a cautela dos operadores têm sido a norma nos mercados em que a MAPFRE opera, como aconteceu no ano anterior. O contexto de aumento das taxas de juros que começou no segundo semestre de 2022 levou a quedas generalizadas de avaliações de ativos, que afetaram a MAPFRE, embora de maneira moderada devido à natureza defensiva da maior parte de seus ativos.

Sob essas premissas, a MAPFRE seguiu critérios muito restritivos na seleção dos ativos alvo, o que ocasionou uma ligeira queda do "estoque" de ativos imobiliários.

Por outro lado, os mercados de aluguel de escritórios tiveram um desempenho positivo, pelo menos em termos dos segmentos em que a MAPFRE está presente.

As diretrizes gerais de investimento permanecem inalteradas, com o foco em imóveis de escritórios, em localizações centrais nas principais capitais da zona do euro, em ativos com elevada estabilidade de preços e capacidade de resistência diante de cenários de crise, e no desinvestimento em ativos que não se encaixam nessa definição, na medida em que não sejam necessários para as operações de seguros da MAPFRE.

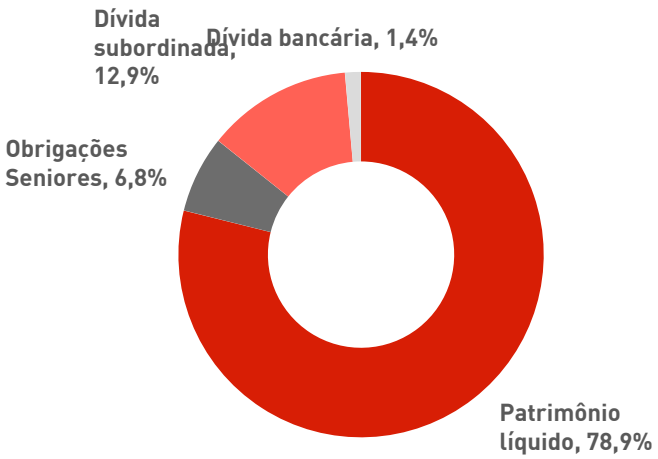
Os novos investimentos imobiliários se materializam, em sua maioria, através de acordos com sócios internacionais de primeiro nível que proporcionam sua capacidade de gestão em mercados como França, Alemanha, Itália, Reino Unido e Benelux, entre outros.

No final do exercício de 2024, os investimentos imobiliários que incluem os imóveis de uso próprio a valor de mercado totalizam 2.520,0 milhões de euros e o valor justo dos fundos de investimento imobiliário é de 613,4 milhões de euros.

RECURSOS DE CAPITAL

Estrutura de capital

O quadro a seguir detalha a composição da estrutura de capital no encerramento do exercício de 2024:



A estrutura de capital chegou a 12.658,2 bilhões de euros, dos quais 78,9% correspondem ao patrimônio líquido.

Instrumentos de dívida

O quadro a seguir detalha a evolução dos montantes por instrumentos de dívida:

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
Total do patrimônio	**9.985,5**	**9.656,3**
Dívida total	**2.672,7**	**2.743,2**
- da qual: dívida sênior - 5/2026	864,9	864,0
- da qual: dívida subordinada - (Venc. 2030)	505,8	505,0
- da qual: dívida subordinada - 3/2047 (primeiro call 3/2027)	619,1	618,6
- da qual: dívida subordinada - 9/2048 (primeiro call 9/2028)	505,0	505,0
- da qual: empréstimo sindicado 10/2031 (€ 500 M)	85,0	80,0
- da qual: dívida bancária	93,0	170,7
Lucros antes dos impostos	2.099,8	1.647,7
Gastos financeiros	104,7	111,8
Lucros antes dos impostos e gastos financeiros	2.204,5	1.759,6

ÍNDICES	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
Alavancagem	21,1%	22,1%
Patrimônio/Dívida	3,7	3,5
Lucros antes dos impostos e gastos financeiros/gastos financeiros	21,1	15,7

Valores em milhões de euros

Evolução do patrimônio

O patrimônio líquido consolidado alcançou o número de 9.985,5 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024, em comparação com 9.656.3 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023. Em 31 de dezembro de 2024, a participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais é de 1.096,8 milhões de euros, corresponde, principalmente, a entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancasseguros. O patrimônio atribuído à Sociedade controladora, consolidado por ação, representava 2,89 euros em 31 de dezembro de 2024 (2,75 euros em 2023).

A seguir é mostrada a variação do patrimônio atribuível à Sociedade controladora:

CONCEITO	DEZEMBRO 2024
SALDO EM 31/12 DO EXERCÍCIO ANTERIOR	**8.466,6**
Receitas e despesas reconhecidas diretamente no patrimônio líquido:	
Ativos financeiros para VR com mudanças OCI	(83,6)
Ajuste por avaliação de contratos de seguro	12,8
Subtotal	**(70,7)**
Por diferenças de conversão	(86,1)
Outros	29,5
TOTAL	**(127,4)**
Resultado do período	967,5
Mais-valias/menos-valias renda variável sem reciclagem	46,0
Distribuição de dividendos	(477,3)
Outras mudanças no patrimônio líquido	13,3
SALDO NO FINAL DO PERÍODO	**8.888,7**

Valores em milhões de euros

A evolução do patrimônio atribuído à sociedade controladora no encerramento de dezembro de 2024 abrange:

- Uma diminuição de (83,6) milhões de euros nos ativos financeiros por valor justo com mudanças no patrimônio líquido, compensada parcialmente pela variação dos passivos de contratos de seguros e resseguros por 12,8 milhões de euros.
- Uma diminuição de (86,1) milhões de euros devido a diferenças de conversão.
- O lucro em dezembro de 2024 por montante de 967,5 milhões de euros.
- Uma redução de (477,3) milhões de euros equivalente ao pagamento do dividendo complementário do exercício anterior 2023 e do dividendo a receber do exercício 2024.

A seguir, apresenta-se o detalhamento do patrimônio atribuído à Empresa controladora:

CONCEITO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
Capital, resultados retidos e reservas	10.807,6	10.264,3
Ações próprias	(25,5)	(31,7)
Ajuste por avaliação	(506,0)	(435,2)
Mais-valias / Menos-valias não realizadas (Ativos Financeiros a valor justo com mudanças no Patrimônio Líquido)	(198,5)	(115,0)
Avaliação de contratos de seguro e resseguro	(307,4)	(320,2)
Diferenças de conversão	(1.440,0)	(1.353,9)
Outros ajustes	52,6	23,1
Patrimônio líquido atribuído	**8.888,7**	**8.466,6**

Valores em milhões de euros

A seguir é mostrada a composição das diferenças de conversão por moedas:

MOEDA	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023	VARIAÇÃO
Dólar EUA	668,5	538,8	129,6
Real brasileiro	(981,5)	(808,1)	-173,4
Bolívar Venezuelano	(422,4)	(421,3)	-1,1
Lira Turca	(334,7)	(355,1)	20,4
Peso Argentino	(61,8)	(112,5)	50,7
Peso Mexicano	(105,7)	(50,0)	-55,7
Peso Colombiano	(90,1)	(28,9)	-61,2
Outras Moedas	(112,3)	(116,9)	4,6
Total	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**	**(86,1)**

Valores em milhões de euros

MARGEM DE SERVIÇO CONTRATUAL (CSM)

EVOLUÇÃO DA MARGEM DO SERVIÇO CONTRATUAL

A seguir, é apresentada a evolução durante o período da Margem de Serviço Contratual:

CONCEITOS	Montante
CSM Dezembro 2023	**2.599,7**
Juros credenciados	104,2
CSM Novo Negócio	186,5
Ajustes de experiência e hipóteses	58,9
Taxas de câmbio	(92,1)
Crescimento do CSM	**257,5**
Liberação período	(355,9)
CSM DEZEMBRO 2024	**2.501,3**

Valores em milhões de euros

A diminuição do CSM é explicada em grande parte por sua queda no Brasil, devido, por um lado, à baixa da taxa de câmbio do real brasileiro e, por outro, ao aumento das comissões nos negócios de Habitacional e Prestamista desta região.

MARGEM DE SERVIÇO CONTRATUAL POR REGIÕES

O detalhamento da Margem de serviço contratual por regiões é o seguinte:

REGIÃO	DEZEMBRO 2024	DEZEMBRO 2023
IBÉRIA	1.721,1	1.686,5
BRASIL	415,7	570,0
OUTROS LATAM (*)	264,1	249,9
AMÉRICA DO NORTE	3,3	2,8
EMEA	97,2	90,5
MAPFRE S.A.	**2.501,3**	**2.599,7**

Valores em milhões de euros

(*) Inclui México e LATAM SUL-CENTRO.

SOLVÊNCIA II

Em setembro de 2024, o índice de Solvência II do Grupo MAPFRE ficou situado em 202,4%, em comparação com 199,6% no encerramento de dezembro de 2023. Durante o mesmo período, os fundos próprios admissíveis chegaram a 9.590 milhões de euros, dos quais, 82,8 % 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.

Evolução da margem de solvência (Solvência II)

CONCEPTOS	Dezembro de 2023	Março de 2024	Junho de 2024	Setembro de 2024
Fundos Próprios Aceitáveis	9.340,3	9.405,3	9.289,6	9.589,7
Capital de Solvência Obrigatório (SCR)	4.680,1	4.757,3	4.724,5	4.738,0
Índice de Solvência II	**199,6%**	**197,7%**	**196,6%**	**202,4%**

Valores em milhões de euros

O Grupo recalcula o SCR trimestralmente, aplicando estimativas nos riscos de subscrição e de contraparte.

Impacto dos ajustes por uniões e volatilidade

Índice em 30/09/2024	**202,4%**
Impacto de ajuste por casamento	-3,2%
Impacto de ajuste por volatilidade	-0,9%
Total índice sem ajustes por uniões e volatilidade	**198,3%**

ANÁLISE DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS E OPERAÇÕES FORA DE BALANÇO

Os acionistas minoritários da MAPFRE RE têm uma opção de venda sobre suas ações nessa entidade. Em caso de exercício dessa opção, a MAPFRE ou uma entidade do Grupo MAPFRE deverá adquirir as ações do acionista minoritário interessado em vender. O preço de compra das ações da MAPFRE RE será o resultante da aplicação da fórmula estabelecida previamente. Em 31 de dezembro de 2024, levando em consideração as variáveis incluídas na fórmula citada, o compromisso assumido pela MAPFRE em caso de exercício da opção mencionada aumentaria para um montante total aproximado de 142,7 milhões de euros.

No âmbito do acordo de sócios alcançado entre a MAPFRE e a SANITAS no dia 13 de novembro para a construção, implantação e gestão de hospitais em Palma de Maiorca e Barcelona, a MAPFRE, S.A. concedeu uma carta de garantia para garantir o cumprimento total das obrigações econômicas, especialmente o pagamento das rendas assumidas pela sociedade conjunta da MAPFRE e SANITAS, Desarrollos Hospitalarios 2024, S.L., que derivam dos contratos de "chave em mão" e de aluguel futuro subscritos por essa entidade com os desenvolvedores dos projetos (em Palma de Maiorca, Azora Capital, S.L. e, em Barcelona, Inmobiliaria Colonial SOCIMI, S.A.) no montante máximo conjunto para a MAPFRE de 105 milhões de euros atendendo à porcentagem de participação da MAPFRE nessa entidade.

PRINCIPAIS RISCOS E INCERTEZAS

A MAPFRE dispõe de um Sistema de Gestão de Riscos (SGR) baseado na gestão integrada de absolutamente todos os processos de negócio e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos.

A atividade principal do Grupo é o negócio segurador e ressegurador. Na nota 7. "Gestão de riscos" do Relatório contábil consolidado inclui informações detalhadas sobre os diversos tipos de riscos seguradores.

Em relação aos riscos financeiros que afetam a atividade, é importante destacar os seguintes:

Riscos de mercado e de taxa de juros

Uma parte significativa dos resultados e ativos do Grupo está sujeita a um ambiente econômico cada vez mais desafiador (caracterizado por altas taxas de juros, crescimentos moderados das economias e uma redução gradual das taxas de inflação) e a flutuações nos mercados financeiros. As oscilações dos preços de mercado podem diminuir o valor ou as receitas da carteira de investimentos, o que poderia gerar um efeito negativo na situação financeira e nos resultados consolidados do Grupo.

Uma política prudente de investimentos (caracterizada por uma grande proporção de valores de renda fixa de alta qualidade creditícia), e a seleção prudente e com critérios de sustentabilidade de ativos financeiros de características adequadas para cobrir as obrigações assumidas, são as principais medidas mediante as quais são mitigados os possíveis efeitos adversos das variações nos preços de mercado.

A esse respeito, os valores de renda fixa representam 84,0% do total da carteira de investimentos financeiros em 2024 (83,3% em 2023). Os investimentos em valores de renda variável e fundos de investimento e outros investimentos financeiros têm um peso limitado no balanço, representando aproximadamente 16,0% das aplicações financeiras totais em 2024 (16,7% em 2023).

Durante o exercício de 2024, em vários mercados em que o Grupo opera (países da Zona do Euro e dos EUA), começou uma redução gradual das taxas de juros como resultado de uma suavização das tensões inflacionárias que ocorreram no período pós-covid.

Os aspectos anteriores podem influenciar no comportamento dos consumidores, provocando uma queda na demanda e na contratação de produtos e serviços de seguros, especialmente os destinados à poupança.

As receitas por operações de seguro de Vida e gestão de ativos da MAPFRE estão diretamente relacionadas com o valor dos ativos gerenciados (sejam de renda fixa ou renda variável), motivo pelo qual uma queda no valor dos mercados poderia afetar essas receitas negativamente.

Risco de taxa de câmbio

As oscilações do valor do euro em relação a outras moedas afetam o valor do ativo e do passivo do Grupo e, consequentemente, o seu patrimônio líquido, assim como os resultados operacionais e o fluxo de caixa. As diferenças de conversão reconhecidas nos fundos próprios atribuíveis à Sociedade controladora resultaram no reconhecimento de diferenças negativas de (86,1) milhões de euros em 2024.

No que diz respeito aos passivos por contratos de seguro originados por operações no exterior, o Grupo geralmente aplica uma política de investimento em ativos denominados na mesma moeda na qual foram adquiridos os compromissos com os segurados, um aspecto que atenua a exposição ao risco de taxa cambial.

Risco de crédito

Os rendimentos dos investimentos, entre outros, são sensíveis às variações nas condições financeiras em geral, incluindo as variações na avaliação geral do crédito dos emissores de valores de dívida. Assim, o valor de um instrumento de renda fixa pode ser reduzido por mudanças na classificação de crédito (rating) ou pela eventual insolvência de seu emissor. Existem riscos de natureza análoga nas exposições relativas a contrapartes de seguros, resseguros e bancárias.

A exposição ao risco de crédito é atenuada através de uma política baseada na seleção prudente dos emissores de valores e das contrapartes com base na sua solvência, tendo em vista: i) um elevado nível de correspondência geográfica entre os emissores dos ativos e os compromissos assumidos, ii) a manutenção de um nível adequado de diversificação, e iii) a obtenção, se for o caso, de garantias, colaterais e outras coberturas adicionais.

A Política de Gestão do Risco de Crédito estabelece limites por emissor, de acordo com o perfil de risco da contraparte ou do instrumento de investimento, assim como limites de exposição em relação ao rating da contraparte.

Informações adicionais

No Relatório de Sustentabilidade se reflete as informações e métricas sobre a gestão dos riscos na MAPFRE e dos riscos e oportunidades.

CIRCUNSTÂNCIAS IMPORTANTES OCORRIDAS APÓS O ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO

Não se produziram fatos significativos posteriores ao encerramento do exercício.

INFORMAÇÃO SOBRE A EVOLUÇÃO PREVISÍVEL

PERSPECTIVAS DO ENTORNO

O ano de 2025 parece ser um ano de enorme incerteza devido aos diferentes riscos abertos e a muitos outros que ainda estão latentes. Entre os riscos em aberto estão o geopolítico (Ucrânia, Oriente Médio e Taiwan), o geoeconômico (BRICS, petróleo, etc.), o econômico (crise imobiliária chinesa e crise de escritórios nos Estados Unidos, crise industrial na Alemanha), e entre os latentes está o financeiro, que pode derivar dos riscos já conhecidos (carteiras de títulos com menos-valias nos bancos norte-americanos), dívida ou contágio a partir dos riscos anteriores.

Em termos de crescimento, ainda se espera uma inércia positiva no crescimento global (3,0%), nos Estados Unidos (1,8%) e na Espanha (2,1%), com crescimentos mais moderados que em 2024, e alguma reativação na Alemanha (0,9%), Reino Unido (1,5%) e Japão (1,1%), que tiveram um 2024 difícil. Na América Latina, no total é esperada uma melhoria (2,0%), com exceção do Brasil (ainda 2,0%), que está com um ciclo econômico mais avançado e está ajustando sua política monetária diante da recuperação inflacionária e com um crescimento estimado de 3,2% em 2024.

Os níveis de inflação continuaram sua moderação ao longo de 2024, e espera-se que continuem assim no futuro, mas os preços estão agora cerca de 20% mais altos do que em 2020 para os Estados Unidos e 21% para a Zona do Euro.

A maioria dos bancos centrais iniciou em 2024 cortes de taxas de juros em linha com a moderação da inflação, sendo as principais exceções o Brasil e o Japão, que estão aumentando. Em relação a 2025, espera-se uma continuação dessas tendências de políticas monetárias, embora os riscos existentes em ambos os sentidos devam ser monitorados, seja por uma desaceleração econômica ou por um aumento da inflação. O risco de erro da política monetária é alto, principalmente devido ao efeito muito defasado na economia. No caso dos Estados Unidos, os dados mais recentes mostram fraqueza no mercado de trabalho (postos de trabalho oferecidos), mas deve-se levar em conta que os dados do mercado de trabalho também são um indicador defasado. Um indicador mais prospectivo pode ser a inclinação da curva das taxas de juros norte-americana, que voltou a ter uma inclinação positiva, o que, historicamente, costuma ser uma previsão do início de uma recessão.

Não obstante o exposto acima, todas as previsões no cenário central não preveem uma recessão, mas sim, no agregado, o mundo enfrentaria uma ligeira moderação do crescimento, o que pode ser considerado uma grande vitória da combinação de política monetária restritiva com políticas fiscais expansionistas.

Uma vez esse seja estabelecido como o cenário central, os riscos em ambos os sentidos deverão ser considerados. Nos Estados Unidos, o Congresso terá de abordar o tema da sustentabilidade fiscal nos próximos anos, pois o déficit e a dívida estão em uma trajetória preocupante, conforme indicado pelo escritório orçamentário do Congresso e a Reserva Federal, bem como pelo FMI e pelas agências de classificação de crédito. Dito isso, persiste a fraqueza no setor imobiliário de escritórios e é preciso observar até que ponto podem levar o contágio ao setor bancário, especialmente para os bancos de médio porte, que também já estão sendo afetados por enormes menos-valias nas carteiras de títulos.

Na China, por sua vez, são mantidos riscos importantes nos mercados imobiliários e na dívida das regiões, com implicações para o setor financeiro. O governo chinês anunciou novos estímulos para tentar conter os efeitos do contágio, mas há um elevado grau de incerteza quanto à efetividade das medidas tomadas até o momento.

Na Alemanha, a musculatura industrial europeia está mostrando sinais de esgotamento, não apenas por causa do encarecimento dos custos de energia, mas também na própria produção industrial, que está em queda há cinco anos, afetada por problemas de competitividade em setores como o automobilístico ou o químico e por um processo mais amplo de realocação industrial.

No Japão, a fraqueza do iene e o impacto do aumento das taxas de juros sobre a economia e a estabilidade da moeda terão de continuar a ser monitorados. Como exemplo, os aumentos das taxas de juros em agosto de 2024 tornaram os empréstimos nesta moeda mais caros, reduzindo a atratividade do carry trade (empréstimo em ienes e investimento em outras moedas). A promessa ou a necessidade (para defender a taxa de câmbio) de continuar aumentando as taxas de juros pode ter um impacto substancial nos fluxos de investimento internacionais.

Em nível geopolítico, a situação continua tensa tanto na Ucrânia quanto no Oriente Médio, e ainda não se sabe quais mudanças serão alcançadas pelo próximo governo norte-americano e sua capacidade de influenciá-las. O apoio da China à Rússia não é um tema menor, e o amadurecimento de alianças em nível militar dos países "não ocidentais", mais visível na SCO (Shanghai Cooperation Organization), também é um tema que influi na estabilidade da Ásia e do mundo.

O tema de Taiwan também é um foco de tensões geopolíticas. A China reclama sua soberania, enquanto os Estados Unidos apoiam a autonomia, e a ameaça de um conflito militar não é nova. No entanto, a China vem expandindo seus exercícios militares na região, o que implica que essa ainda é uma opção aberta. Nesse sentido, uma escalada poderia interromper as cadeias de fornecimento globais, especialmente no setor dos semicondutores.

Na frente geoeconômica, ainda não se sabe como será a promessa do futuro governo dos EUA de introduzir tarifas alfandegárias. Na Europa, as tarifas sobre os automóveis chineses também estão sendo consideradas. O estabelecimento dessas taxas pode levar a uma reformulação das cadeias de fornecimento e até mesmo a uma guerra comercial mais ampla.

Por outro lado, observa-se um alinhamento entre os países agora denominados "Sul Global", sob a iniciativa dos países BRICS, cujo objetivo é incrementar o comércio entre eles e em moedas próprias, como alternativa para o elevado protagonismo e o peso que teve e continua tendo nos mercados ocidentais o uso do dólar. Vale ressaltar que, nos últimos dois anos, o peso do dólar nas transações internacionais aumentou em detrimento do euro, que perdeu peso desde que a Europa deixou de importar energia da Rússia, devido às sanções.

Do lado positivo, existe a possibilidade de mudanças favoráveis nos cenários, que podem ser: (i) a confirmação de que as grandes economias conseguem "no landing" e que, portanto, a inércia positiva continua; (ii) que os governos conseguem manter políticas fiscais expansionistas, sem gerar grandes preocupações nos mercados de dívida; (iii) que se chegue a uma solução para os atuais conflitos militares e que isso leve a melhores relações internacionais; (iv) que a China consiga minimizar os riscos existentes e continue com o ciclo de expansão e, finalmente, (v) que os Estados Unidos encontrem uma fórmula para a reativação econômica do setor privado, compatível com uma reorientação de sua trajetória fiscal.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O ciclo estratégico 2024-2026 em que nos encontramos, aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., submete-se de maneira contínua a um exercício de revisão, permitindo administrar o ambiente de incerteza, a volatilidade e a complexidade em que nos encontramos.

Com esta abordagem, no início de 2024, o Plano Estratégico 2022-2024 foi concluído com um ano de antecipação, e um novo ciclo estratégico de três anos foi lançado, com vigência 2024-2026, com uma equipe renovada que combina experiência, diversidade e riqueza geracional.

Uma revisão do Plano Estratégico foi realizada e os compromissos públicos para o novo ciclo foram atualizados, mantendo nossos valores: solidez financeira, serviço de excelência e proximidade com o cliente, confiança na relação pessoal e cuidado com todos os grupos de interesse, e compromisso ético e social com o ambiente e as pessoas.

A seguir, são detalhados **os avanços mais relevantes do Plano Estratégico em 2024 e as perspectivas para os próximos anos.**

Evolução dos compromissos públicos em 2024

Foi alcançado um alto nível de conformidade dos compromissos públicos estabelecidos no início do Plano Estratégico para o triênio. Eles são os seguintes:

- ROE: 11,1% em relação a um objetivo para o triênio 2024-2026 de 10% - 11% (índice médio dos três anos).
- Crescimento de Prêmios (receitas de serviço do seguro): os prêmios crescem 5,1% (sem Vida Economia) e as receitas do serviço do seguro 2,7%, em relação a um objetivo para o triênio 2024-2026 de 6% (crescimento médio em perímetro constante ao longo dos três anos). Com as taxas de câmbio constantes, as porcentagens de crescimento atingem o objetivo.
- Taxa combinada Não Vida 93,0% em relação a um objetivo para o triênio 2024-2026 de 96% - 95% (índice médio dos três anos sem extraordinários nem sinistros catastróficos relevantes).
- Neutralidade em carbono: 10 países com pegada de carbono neutralizada em comparação com um objetivo para o triênio 2024-2026 de 15 países.
- ESG investimentos: 90,2% da carteira de investimentos qualificada com critérios ESG (Environmental - meio ambiente, Social - sociedade e Governance - governança corporativa), em comparação com um objetivo para o triênio 2024-2026 de 95% (da carteira Global).
- Igualdade: 34,5% de mulheres executivas em comparação com um objetivo para o triênio 2024-2026 de 36%.

Nosso roteiro para o triênio 2024 - 2026 é implementado em quatro pilares do Plano Estratégico, que neste novo ciclo incorpora a cultura no pilar da transformação, e integra com mais relevância o pilar de sustentabilidade.

Estamos avançando com um modelo de negócios altamente diversificado que nos permite crescer de forma rentável, ao mesmo tempo em que mantemos uma gestão empresarial prudente e rigorosa que protege os interesses de nossos acionistas e garante a sustentabilidade da empresa a longo prazo.

O Plano Estratégico foi denominado "Atitude" para sintetizar o caráter e a forma em que a MAPFRE enfrenta todos seus desafios. E vem acompanhado do claim "Somos e Fazemos", que é a determinação e o compromisso de avançar com nosso propósito, valores e comportamentos.

Actitud SOMOS Y HACEMOS
PLAN ESTRATÉGICO MAPFRE 2024 ■ 2026

Neste novo ciclo, os aspectos mais relevantes de nossa gestão são:

- Melhorar a eficiência e a competitividade nos seguros de automóveis.
- Ampliar a oferta de produtos de proteção e de economia-previsão.
- Evoluir o modelo operacional e comercial de empresas.
- Afirmar o excelente desenvolvimento técnico e comercial de nossa unidade de resseguro.
- Atualizar nosso apetite ao risco em função da rentabilidade, do crescimento potencial e da escalabilidade necessária para gerenciar com eficiência e produtividade adequadas.
- Reforçar mais o desenvolvimento de pessoas, apoiando a formação e o talento.

- Impulsionar o aspecto cultural que nos une e diferencia, o que definimos como ATITUDE MAPFRE, com base no claim SOMOS E FAZEMOS MAPFRE.

ATIVIDADES DE PD&I

INOVAÇÃO

A inovação é um dos valores da MAPFRE e, como tal, é parte integrante da estratégia, do modelo de negócio e da cultura da MAPFRE. A inovação é o que permite desenvolver produtos e soluções que respondam às necessidades dos clientes, em um ambiente em constante mudança e expostos a desenvolvimentos tecnológicos muito rápidos que influenciam indivíduos, empresas e a sociedade como um todo.

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 pelas pessoas para as pessoas. Desenhada como plataforma de inovação aberta, em MOi criamos alianças com outros atores e empregamos tecnologias emergentes. Para MOi, aumentar o valor para a MAPFRE é tão importante quanto contribuir para o avanço em direção a uma sociedade mais próspera, justa e igualitária. Assim, desde 2019 mais de 4,4 milhões de clientes se beneficiaram de soluções originadas dentro deste modelo, tanto pelo lado da operação seguradora (contratação ou prestações) como pela parte relacional e aspiracional, abordando temas de grande importância social. Além disso, trabalhamos com cerca de 150 startups e atualmente temos projetos em andamento com mais de 30, consolidando assim a relação da MAPFRE com empreendedores do setor segurador e nosso papel como referência no ambiente da inovação em seguros. 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 administrado por Mundi Ventures. O Fundo I, com 100 milhões de euros, já entrou em fase de desinvestimento. O Fundo II, com um fechamento de 162 milhões de euros e tamanho previsto de 250 milhões de euros, foi lançado no início de 2022 e já executaram vinte e um investimentos, sendo considerado o maior fundo de investimento Insurtech na Europa.

Em 2024, o foco e os recursos continuaram a ser colocados em iniciativas de crescimento em áreas de oportunidade identificadas na estratégia da empresa, que poderiam representar uma parte significativa dos negócios de seguros no futuro. Algumas das áreas de oportunidade trabalhadas durante 2024 são saúde e bem-estar, a nova mobilidade e os riscos emergentes como os associados à mudança climática, à cibersegurança ou à Inteligência Artificial (IA). Ao mesmo tempo, neste ano continuou a atividade em iniciativas de transformação que promovem a eficiência nas operações e a melhoria da experiência do usuário, automatizando processos como a tramitação de sinistros, a peritagem através de imagens ou a gestão de documentos.

Entrando com mais detalhes em alguma das áreas mencionadas:

• Na área de proteção cibernética, continua o trabalho em soluções completas que possam responder às necessidades das PMEs em relação aos riscos cibernéticos. Por outro lado, estão sendo desenvolvidas propostas na área da proteção para o lar, incluindo tanto serviços quanto seguros cibernéticos para as famílias.

• Em relação com os Riscos Climáticos, por um lado, continuam em teste soluções avançadas que permitem uma avaliação mais precisa dos riscos e de suas projeções no futuro em diferentes cenários de mudança climática e, por outro lado, estão sendo exploradas diferentes oportunidades de produtos e serviços relacionados com o risco climático em vários ramos, como Empresa, Vida e Lar. Uma dessas linhas de trabalho são os seguros paramétricos de índice climático, como complemento do seguro tradicional.

• Na área da Inteligência Artificial Responsável (RAI em inglês), continuou o trabalho na definição dos mecanismos de governança que permitam garantir uma implementação segura da IA na MAPFRE, bem como nos mecanismos e ferramentas que possibilitem avaliar e gerenciar os riscos associados ao uso da IA para cada aplicação. A equipe multidisciplinar da MAPFRE (incluindo MOi) realizou um processo de busca e curadoria de startups capazes de avaliar os riscos da IA, testes de conceito e um piloto de maior alcance com uma das startups selecionadas. Nesse piloto foram detectadas, avaliadas e definidas estratégias para mitigar os riscos associados a vários modelos de IA existentes na MAPFRE. Essas ferramentas também permitem comprovar e garantir a conformidade regulatória nos países em que existe regulamentos sobre IA (exemplos: Regulamento europeu EU IA Act, padrões NIST, etc.). No caso específico da IA Generativa, foi realizado um exercício de "planejamento de cenários" com o objetivo de identificar oportunidades de crescimento futuro e linhas de ação para a MAPFRE. Este exercício estuda as tendências e a evolução futura da IA generativa, visando sintetizar quatro cenários possíveis em relação a como a adoção em massa desta tecnologia pode impactar no comportamento de usuários, empresas e na sociedade como um todo. O estudo foi apresentado à imprensa com uma grande recepção nacional e internacional, e está publicado no site da MAPFRE ("Explorando o amanhã: o papel das seguradoras em uma sociedade marcada por IA Generativa").

O Centro de Experimentação e Segurança Viária (CESVIMAP) realizou as seguintes ações:

• Aprofundou seu conhecimento sobre os riscos cibernéticos do automóvel: com a colaboração de empresas como Innotec Security e DEKRA, e com a organização de uma jornada pública de demonstração de ataques contra um veículo junto com Automotive Security Research Group em Málaga (Espanha).

• Seu trabalho de pesquisa na área da reparação, recuperação e reciclagem de baterias dos veículos elétricos sinistrados ganhou 11 reconhecimentos e condecorações por seu apoio à redução do impacto ambiental das baterias de lítio. Ao mesmo tempo, para catalogar melhor o estado de saúde real dessas baterias, o CESVIMAP trabalhou com prestadores para incorporar este serviço na proposta de valor da apólice específica para veículos elétricos.

• Com a utilização de veículos elétricos incorporou novas tecnologias, como a digitalização 3D de alta definição de localizações de sinistros, que permitiu à MAPFRE recriar diferentes cenários de sinistros registrados, incluindo incêndios, e chegar a conclusões relevantes sobre os riscos que os causaram e suas consequências.

Por fim, para o triênio 2022-2024, a MAPFRE OPEN INNOVATION definiu como objetivo alcançar três milhões de clientes beneficiados com produtos e serviços. Com base nisso, os dados acumulados nas iniciativas desenvolvidas nos últimos três exercícios totalizaram 3.129.054 clientes (924.361 em 2024; 1.191.996 em 2023 e 1.012.697 em 2022).

NEGÓCIO DIGITAL

A MAPFRE opera no negócio digital com quatro marcas: MAPFRE, Verti, MAWDY e Savia. No final de 2024, o crescimento acumulado foi de 5,8%, embora se normalizarmos a linha de base eliminando o negócio que não foi informado como digital em 2024, para fazer uma comparação homogênea, o crescimento foi de 6,9%.

Um dos principais focos de atividade tem sido ganhar maturidade na gestão do negócio digital, que por sua natureza deve ser apoiado por outras áreas da empresa, principalmente comercial, técnica e operações, e colaborar transversalmente com elas para obter as adaptações específicas necessárias para alcançar um negócio rentável. 2024 foi o primeiro ano em que foi apresentada uma demonstração de resultados do negócio digital quase completa para a maioria das operações, com índices combinados brutos que refletem a saúde do canal, na ausência unicamente do impacto do resseguro e dos retornos financeiros. Também houve avanços na obtenção de indicadores específicos de gestão, bem como na reformulação das equipes locais de negócio digital, com mudanças nos responsáveis do México, Peru, Brasil e Alemanha.

Durante esse período, o valor das capacidades digitais existentes na atração digital foi incrementado, com filtros para a rentabilidade esperada de prospectos na fonte, preços online, gestão digital de clientes e modelagem das decisões de assinatura, entre outros Também foram identificados e definidos planos de melhoria na gestão de agregadores, na prospecção de parceiros digitais e capacidades de integração e de exploração de data conjunta, e nos novos modelos de gestão do marketing digital em um ambiente sem cookies. Por fim, foi dada atenção especial aos eixos transversais nos quais o valor é agregado ao Grupo.

As principais linhas de ação nas quais houve avanço em 2024 foram:

- **Crescimento disciplinado do negócio digital**

Melhoria da atração digital, reduzindo custos de aquisição com a implantação em múltiplos mercados de modelos de inteligência artificial, para selecionar nas ações de publicidade digital as melhores audiências de potenciais clientes por rentabilidade e intenção de compra. Além disso, a gestão das campanhas e a personalização das comunicações foram automatizadas, integrando o canal de mensagens instantâneas como canal adicional de venda em contact center e redes comerciais digitais.

Com o objetivo de impulsionar novos canais de distribuição, foi promovida a gestão e o desenvolvimento de parceiros digitais, concretizando 22 novas oportunidades de acordos na Espanha e no Brasil, com a MAPFRE, Verti e MAWDY. A definição da proposta de valor na Alemanha evoluiu e foram identificadas ações para o crescimento rentável com este modelo no México e no Brasil, por exemplo, para tornar mais eficientes os processos de busca e priorização de potenciais parceiros.

A ampliação da oferta em digital foi impulsionada com foco nos produtos de vida, saúde e viagem. As oportunidades no Brasil e no Peru foram analisadas, e estamos trabalhando na definição e implementação de pilotos.

Foram identificados avanços e práticas de nossos concorrentes em direto digital nos sete mercados principais em que operamos, em áreas como aplicação de inteligência artificial e economia o comportamento na cadeia de valor seguradora, entre outros. Além disso, continuamos identificando as boas práticas internas no negócio digital do Grupo, expandindo o modelo de gestão e medição para toda a área corporativa de negócio.

- **Consolidação dos pilares do negócio digital**

Foi dado um grande impulso à gestão integral de comparadores de preço. Avançou-se com as entidades da Espanha (MAPFRE e Verti) e da Alemanha no plano de ação local derivado da análise realizada no ano anterior, sistematizando e ampliando a gestão do canal. Além disso, foram criadas capacidades reutilizáveis para os países por meio de quatro guias de referência sobre áreas específicas da gestão deste canal que já estão sendo utilizadas na Espanha, Alemanha e México.

- **Evolução do modelo analítico digital**

A medição do negócio digital e a tomada de decisões baseadas em dados foram impulsionadas. A apresentação mensal da conta de resultados e seu acompanhamento em órgãos de diretoria destacaram as prioridades a serem abordadas em cada operação. Além disso, a ativação e exploração dos indicadores de gestão de negócio digital na Espanha (MAPFRE e VERTI), Itália, Alemanha, Brasil, EUA, México, Peru e Porto Rico foram melhoradas, resultando em uma priorização de recursos e em uma tomada de decisões mais objetiva, rentável e eficiente.

Todas as operações já estão trabalhando com um modelo de análise e ferramentas preparadas para o ambiente sem cookies, complementando-as com modelos de análise avançada, o que é fundamental para minimizar o impacto no investimento em marketing digital.

SATISFAÇÃO AO CLIENTE - QUALIDADE

Para a MAPFRE, a qualidade percebida dos seus clientes e demais grupos de interesse é uma prioridade. Por isso, desde 2015 são definidos modelos globais que permitem conhecer a experiência dos diferentes tipos de clientes.

As medições são feitas através de pesquisas com clientes internos e externos em todos os países e negócios, e se baseiam na metodologia Net Promoter Score (NPS®), que mede a percepção do cliente através da probabilidade de recomendar a empresa a amigos ou familiares.

Na seção "3.3.2. Gestão de impactos, riscos e oportunidades" do Relatório de Sustentabilidade, há informações sobre as pesquisas realizadas e a satisfação dos clientes.

AQUISIÇÃO E ALIENAÇÃO DE AÇÕES PRÓPRIAS

As operações de compra e venda de ações da MAPFRE S.A. ajustam-se ao estabelecido pelo Regulamento Interno de Conduta relativo aos Valores emitidos pela MAPFRE, pelo Regulamento sobre abuso de mercado, e pela Circular 1/2017 da Comissão Nacional do Mercado de Valores.

Durante os exercícios 2024 e 2023, nenhuma ação da MAPFRE S.A. foi comprada, e foram entregues a executivos de subsidiárias, como parte de sua remuneração variável, 29.727 e 35.760 ações, respectivamente, representando 0,0010% e 0,0012% do capital social da MAPFRE, S.A., no montante de 0,01 milhões de euros nos dois últimos exercícios.

Além do exposto anteriormente, durante os exercícios de 2024 e 2023, e de acordo com os Planos de remuneração flexíveis baseados em ações aprovados em 2023 e 2022, foram entregues a funcionários das subsidiárias da MAPFRE na Espanha 2.899.347 e 4.624.725 ações, respectivamente, representando 0,09% e 0,15% do capital social da MAPFRE S.A., no valor de 6,4 e 8,7 milhões de euros.

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, o saldo total de ações próprias foi de 12.200.024 e 15.129.098, respectivamente, representando 0,40% e 0,49% do capital social da MAPFRE, S.A., no valor de 25,5 e 31,7 milhões de euros.

OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

AÇÃO DA MAPFRE

O quadro a seguir apresenta as informações básicas relativas à ação da MAPFRE no encerramento de 2024:

Número de ações em circulação	3.079.553.273, totalmente assinadas e integralmente desembolsadas.
Valor nominal de cada ação	0,1 euro.
Tipo de ação	Ordinária, representada por anotação em conta. Todas as ações em circulação conferem os mesmos direitos políticos e econômicos.
Mercados nos quais é comercializada	Mercado de ações espanhol
Código ISIN	ES0124244E34

De acordo com os dados publicados pela Sociedade de Bolsas (BME), nesta plataforma foi negociada, durante 2024, uma média diária de 2.455.098 títulos, e a contratação efetiva média diária alcançou 5,5 milhões de euros.

A entidade estima que pelo menos um volume similar poderá estar sendo negociado através de mercados alternativos.

VALOR E RENTABILIDADE

O preço da ação teve a evolução que pode ser vista no quadro a seguir, comparado com o dos dois principais índices de referência (o seletivo IBEX 35 e os setoriais STOXX Europe 600 Insurance e IBEX 35 Bancos):

	1 ANO	2 ANOS
MAPFRE	25,9%	35,1%
STOXX Europe 600 Insurance	18,2%	28,5%
IBEX 35	14,8%	40,9%
IBEX 35 Bancos	23,5%	57,8%

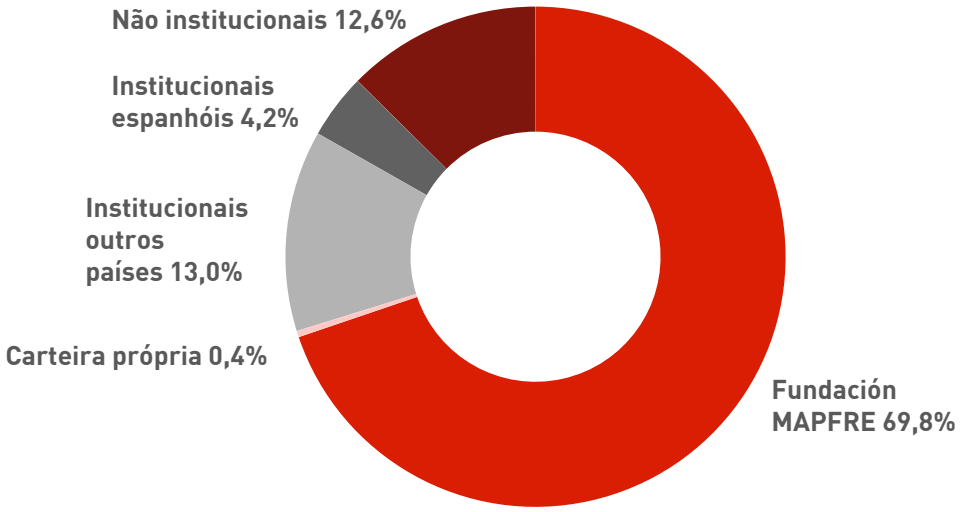
No mesmo período, os principais dados econômico-financeiros relativos à ação foram os seguintes:

	2024	2023	Var.%
Capitalização (milhões de euros)	7.533	5.984	25,9%
Valor da ação (euros)	2,446	1,943	25,9%
Valor contábil por ação (euros)	2,886	2,749	5,0%
Preço/Valor contábil	84,7 %	70,7 %	14,0 p.p.
Lucro por ação (euros)	0,31	0,22	42,9%

COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS

No encerramento do exercício de 2024, a MAPFRE contava com 198.995 acionistas (209.140 no ano de 2023).

O seguinte gráfico apresenta o detalhamento da composição do grupo de acionistas:



DIVIDENDO

Em 29 de novembro de 2024, o dividendo a receber foi pago, sendo debitado dos resultados do exercício de 2024, a 0,0653 euros brutos por ação (0,0603 euros brutos em 2023), após aplicação proporcional do valor correspondente às ações em autocarteira às ações restantes. O dividendo total pago no ano atingiu 0,155 euros por ação (0,145 euros em 2023), até alcançar um desembolso total de 477,3 milhões de euros (446,5 milhões em 2023).

O dividendo proposto pela Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2024 é de 0,095 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo ao exercício de 2024 subiu para 0,16 euros brutos por ação, o que representa um índice de pay-out de 50,9% (68,2% em 2023).

A evolução do dividendo pago no exercício e da rentabilidade por dividendo, calculada com base no preço médio da ação, foi a seguinte:

	2024	2023
DIVIDENDO POR AÇÃO (euros)	0,155	0,145
RENTABILIDADE POR DIVIDENDO	6,9%	7,7%

COBERTURA DE ANALISTAS

A partir dos relatórios dos analistas que cobrem as ações da MAPFRE, o preço-alvo médio da ação da MAPFRE se encontra em 2,64 euros na data deste relatório. Em 31 de dezembro de 2023, o preço-alvo médio se situava em 2,30 euros.

A maioria dos analistas recomenda comprar (53%), enquanto os outros analistas recomendam manter (27%) ou vender (20%).

GESTÃO DA QUALIFICAÇÃO DE CRÉDITO (RATING)

Durante o exercício de 2024, as principais agências de rating ratificaram a situação creditícia da MAPFRE S.A. e suas principais filiais, com exceção da MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA, cujo rating foi elevado pela Fitch.

A situação atual das classificações de crédito das entidades domiciliadas na Espanha e das principais entidades domiciliadas fora da Espanha é detalhada abaixo.

Entidades domiciliadas en España	S&P	Fitch	A.M. Best
MAPFRE S.A. - Emisor de deuda	A- (Estable)	A- (Estable)	-
MAPFRE S.A. - Deuda senior	A-	BBB+	-
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada (Tier 2)	BBB	BBB-	-
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada (Tier 3)		BBB	-
Fortaleza Financiera			
- MAPFRE RE	A+ (Estable)	-	A (Estable)
- MAPFRE ESPAÑA	-	-	A (Estable)
- MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (Estable)	-
Entidades principales domiciliadas fuera de España	**S&P**	**Fitch**	**A.M. Best**
Fortaleza Financiera			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquía)	-	AA+ tur (Estable)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	-	AA+ col (Estable)	-
MAPFRE U.S.A. Group	-	-	A (Estable)
MAPFRE PRAICO (Puerto Rico)	-	-	A (Estable)
MAPFRE MÉXICO	-	-	A (Estable)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (Estable)

CONTRIBUIÇÃO ECONÔMICA PARA A SOCIEDADE

O exercício da atividade de seguros gera um valor econômico direto por meio do fluxo constante de transações realizadas (cobrança de prêmios, pagamento de benefícios, gerenciamento de investimentos, etc.), que recai em vários aspectos relacionados ao desenvolvimento econômico e social do entorno no qual a entidade opera.

Da receita consolidada do exercício pelo valor de 33.384,2 milhões de euros, a MAPFRE contribuiu financeiramente com a sociedade por meio de pagamentos realizados conforme detalhado a seguir.

Conceito	2024	2023	% Var.
Benefícios pagos [1]	17.543,0	17.785,0	-1,4%
Pagamento a prestadores [2]	9.147,0	8.861,2	3,2%
Pagamentos e Salários e outros [3]	1.589,8	1.482,1	7,3%
Subtotal atividade	**28.279,8**	**28.128,3**	**0,5%**
Dividendos [4]	1.098,9	964,4	13,9%
Subtotal acionistas	**1.098,9**	**964,4**	**13,9%**
Pagamentos líquidos por impostos sobre lucros	330,2	395,4	-16,5%
Previdência Social	275,5	266,9	3,2%
Subtotal AP	**605,7**	**662,3**	**-8,5%**
Juros pagos	91,5	96,8	-5,5%
Subtotal financiamento	**91,5**	**96,8**	**-5,5%**
Total	**30.075,9**	**29.851,8**	**0,8%**

Valores em milhões de euros

(1) Benefícios pagos e despesas relacionadas do seguro direto e resseguro aceito.

(2) Inclui o pagamento de comissões e de outros serviços da atividade.

(3) O valor de pagamentos e salários chegou a 1.355,5 milhões de euros em 2024 (1.258,9 milhões de euros em 2023).

(4) Pagamentos por dividendos realizados no exercício.

Por outro lado, no exercício da atividade de seguros, a entidade adquire compromissos com os segurados em troca da gestão de recursos que são investidos em ativos, fundamentalmente financeiros.

No quadro a seguir são mostrados dados relativos à entidade como investidora institucional no encerramento do exercício.

Conceito	2024	2023	% Var.
TOTAL INVERSIONES	**45.611,6**	**44.001,4**	3,7%
Inversiones financieras	**39.844,4**	**38.050,6**	4,7%
Renta fija	33.492,5	31.691,1	5,7%
- Emitida por gobiernos	23.308,2	23.003,9	1,3%
- Otros títulos de renta fija	10.184,3	8.687,2	17,2%
Otras inversiones financieras	6.351,9	6.359,5	-0,1%
Investimentos imobiliários [6]	**1.855,0**	**1.951,2**	-4,9%
Otras inversiones	**3.912,2**	**3.999,6**	-2,2%
Fondos de Pensiones	**6.977,6**	**6.405,1**	8,9%
Fondos de Inversión y otros	**6.651,6**	**6.561,7**	1,4%
ACTIVOS BAJO GESTIÓN	**59.240,8**	**56.968,2**	4,0%

Valores em milhões de euros

(6) Incluindo imóveis de uso próprio.

PRAZO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES

As características dos pagamentos realizados aos fornecedores pelas sociedades espanholas do Grupo, consolidadas pela integração mundial, nos exercícios 2024 e 2023 são detalhadas a seguir.

Conceito	Dias	
	2024	2023
Período médio de pagamento a fornecedores	5,8	6,4
Índice de operações pagas	5,6	6,2
Índice de operações aguardando pagamento	20,6	17,8

Conceito	Milhões de euros	
	2024	2023
Total pagamentos realizados	1.851,8	1.781,9
Total de pagamentos pendentes que ultrapassam o prazo máximo legal	26,1	32,7

As informações sobre as faturas pagas em um período inferior ao máximo estabelecido nas normas de inadimplência são as seguintes:

Conceito	2024	2023
Volume monetário pago (bilhões de euros)	1.851,8	1.781,9
Porcentagem que representa sobre o total monetário de pagamentos aos prestadores	98,6 %	98,2 %
Número de faturas pagas	265.211	263.421
Porcentagem sobre o número total de faturas pagas a prestadores	98,7 %	98,9 %

RELATÓRIO ANUAL DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

O Relatório Anual de Governança Corporativa do exercício 2024, conforme exigido pelo Artigo 538 do Real Decreto Lei 1/2010, de 2 de julho, pelo qual é aprovado o Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, faz parte integrante deste Relatório de Gestão Consolidado, e submete-se aos mesmos critérios de aprovação, depósito e publicação que este Relatório de Gestão Consolidado. O conteúdo dele está disponível no site da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV) no seguinte endereço:

https://www.cnmv.es/portal/Consultas/EE/InformacionGobCorp.aspx?TipoInforme=1&nif=A08055741

assim como no site da MAPFRE: www.mapfre.com

RELATÓRIO ANUAL DE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS

O Relatório Anual sobre Remunerações dos Administradores do exercício de 2024, conforme exigido pelo Artigo 538 do Real Decreto Lei 1/2010, de 2 de julho, pelo qual é aprovado o Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, faz parte integrante deste Relatório de Gestão Consolidado, e submete-se aos mesmos critérios de aprovação, depósito e publicação. O conteúdo dele está disponível no site da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV) no seguinte endereço:

https://www.cnmv.es/portal/Consultas/EE/InformacionGobCorp.aspx?TipoInforme=6&nif=A08055741

assim como no site da MAPFRE www.mapfre.com.

Estado de Informação Não Financeira (EINF) Consolidado e Informação sobre Sustentabilidade da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes.

Índice de conteúdo **Página**

1. Informação geral

1.1. Bases para a elaboração

1.1.1. (BP-1): Base geral para a elaboração do relatório

Este relatório foi elaborado de acordo com a Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre Informação Corporativa em Matéria de Sustentabilidade (CSRD) e o Regulamento Delegado (UE) 2023/2772 da Comissão, que completa a Diretiva 2013/34/UE, e que contém as Normas Europeias de Informação sobre Sustentabilidade (NEIS) adotadas pela Comissão Europeia para uso de todas as empresas sujeitas à Diretiva sobre Relatórios de Sustentabilidade Corporativa. Foram incorporados nos Anexos o índice de conteúdo e sua vinculação entre os requisitos da Lei 11/2018 e os requisitos das NEIS da CSRD.

Além disso, responde aos requisitos da Lei 11/2018 que altera o Código de Comércio, o texto revisado da Lei de Sociedades de Capital aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, e a Lei de Auditoria de Contas, em relação a informações não financeiras e diversidade, bem como o regulamento l Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, que estabelece um marco para facilitar os investimentos sustentáveis e que modifica o Regulamento (UE) 2019/2088, e seus regulamentos associados.

Foram levadas em consideração as Contas Anuais Consolidadas e o restante do conteúdo do Relatório de Gestão consolidado não incluído na seção, informações que são públicas e podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE www.MAPFRE.com. Este documento reúne as informações de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

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 uma 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 Riscos e Sustentabilidade e pelo Comitê de Auditoria e Conformidade, e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada em 11 de fevereiro de 2025.

1.1.1.1. Perímetros de informação

O Estado de Informação Não Financeira (EINF) Consolidado e Informação sobre Sustentabilidade da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes, que corresponde ao exercício 2024, doravante denominado Relatório de Sustentabilidade, levou em consideração os mesmos perímetros de informação que em suas Contas Anuais Consolidadas e no Relatório de Gestão Consolidado, do qual este Relatório de Sustentabilidade faz parte, abrangendo 100% das operações da MAPFRE S.A. e Sociedades dependentes.

Nos casos em que um indicador não cobre 100% do perímetro previamente definido, essa circunstância é especificada na seção correspondente.

Todas as filiais do Grupo dentro da União Europeia, sujeitas às disposições da CSRD, estão isentas de apresentar informação individual ou consolidada sobre sustentabilidade, de acordo com o disposto no artigo 19 bis e no artigo 29 bis, seção 8, da Diretiva 2013/34/UE, pois estão incluídas na consolidação deste Relatório de Sustentabilidade. Todos os detalhes da consolidação podem ser consultados no Anexo I das Contas Anuais consolidadas, na tabela de Sociedades Dependentes, Associadas e Negócios Conjuntos.

Além das informações sobre as próprias operações da MAPFRE, este relatório também considera os impactos, riscos e oportunidades materiais associados à sua cadeia de valor. Isso inclui tanto as fases anteriores quanto posteriores dela, envolvendo as relações comerciais diretas e indiretas da entidade.

As informações sobre a cadeia de valor são incorporadas com base nos resultados da avaliação de Dupla Materialidade, com limitação às partes da cadeia de valor em que as questões de sustentabilidade são relevantes. Dessa forma, o objetivo é que os usuários do relatório possam compreender totalmente os impactos, riscos e oportunidades materiais, cumprindo os requisitos específicos aplicáveis e as características qualitativas das informações, conforme as normas estabelecidas. Para obter mais detalhes sobre a cadeia de valor da MAPFRE, consulte a seção "1.3.1 (SMB-1): Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor".

Na elaboração, apresentação e verificação das informações sobre sustentabilidade que respondem aos requisitos de informação, a MAPFRE não se valeu de nenhuma isenção da obrigação contemplada para os casos sobre informações classificadas e/ou sensíveis, propriedade intelectual, know-how ou resultados da inovação. Portanto, este presente relatório inclui todas as informações relevantes, sem omissões decorrentes da aplicação dessa isenção.

Na mesma linha, em cumprimento dos requisitos de transparência definidos na Diretiva 2013/34/UE, a MAPFRE informa que não utilizou a isenção de divulgação prevista nos artigos 19a(3) e 29a(3) dessa Diretiva, relativa à omissão de acontecimentos iminentes ou assuntos em negociação. Portanto, este presente relatório inclui todas as informações relevantes, sem omissões decorrentes da aplicação dessa isenção.

1.1.1.2. Materialidade, relevância e inclusão

Este Relatório de Sustentabilidade inclui todas as informações materiais para a MAPFRE e para os grupos de interesse, de acordo com o estudo de Dupla Materialidade realizado em 2024, cujos resultados são detalhados na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio". Em 2024, a metodologia do estudo de materialidade foi adaptada de acordo com as diretivas da CSRD e do guia de EFRAG, o que nos permite analisar os temas com maior precisão e identificar os mais relevantes para os grupos de interesse e para a MAPFRE, em conformidade com os padrões exigidos pela norma.

1.1.1.3. Verificação externa

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores que compõem o Relatório de Sustentabilidade consolidado da MAPFRE respondem às NEIS da EFRAG e foram verificadas externamente pela empresa KPMG Auditores S.L.

Essa verificação incluiu as informações do exercício anual encerrado em 31 de dezembro de 2024 da Sociedade e sociedades dependentes do Grupo MAPFRE que fazem parte de seu Relatório de Gestão Consolidado 2024.

Você pode consultar no final deste documento o Relatório de Verificação Independente do Relatório de Sustentabilidade 2024 da MAPFRE, que inclui Estado de Informação Não Financeira (EINF) e Informação sobre Sustentabilidade da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes.

1.1.1.4. 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:

- A Diretoria Corporativa de Sustentabilidade: responsabilidadsocial@MAPFRE.com
- Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação: comunicacion@MAPFRE.com
- A Área de Relações com Investidores, Mercado de Capitais e M&A: ir@MAPFRE.com
- Portal Corporativo da MAPFRE: www.MAPFRE.com.

1.1.2. (BP-2): Informações relativas a circunstâncias específicas

A seguir, são apresentadas considerações chave para a correta leitura e interpretação do Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE, levando em conta as circunstâncias específicas consideradas ao elaborar as informações divulgadas.

1.1.2.1. Horizontes temporais utilizados

As informações incluídas neste Relatório de Sustentabilidade foram elaboradas considerando os seguintes horizontes temporais recomendados pela CSRD:

- Curto prazo: até 1 ano
- Médio prazo: de 1 a 5 anos

• Longo prazo: mais de 5 anos

Caso sejam incorporadas ao longo deste documento informações elaboradas segundo horizontes temporais diferentes dos mencionados acima, isso será indicado explicitamente na seção correspondente.

1.1.2.2. Informações sobre a cadeia de valor

O único parâmetro incorporado neste documento que inclui dados estimados sobre as fases anteriores ou posteriores da cadeia de valor utilizando fontes indiretas é o de Emissões de Escopo 3 da Carteira de Investimento.

A MAPFRE calcula a pegada de carbono de sua carteira de investimentos usando uma metodologia própria baseada nos padrões da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Esta abordagem mede as emissões associadas à sua carteira de renda variável, dívida corporativa e renda fixa governamental, permitindo a identificação de riscos e oportunidades vinculados ao desenvolvimento sustentável do negócio.

Nesse sentido, é calculado que 12,8% corresponde a valores estimados, enquanto 87,2% provém de dados primários obtidos de prestadores ou outros parceiros da cadeia de valor.

1.1.2.3. Incerteza no cálculo de métricas

Ao longo deste documento, não foram incorporados parâmetros quantitativos ou montantes monetários que estejam sujeitos a um alto grau de incerteza de medição.

1.1.2.4. Mudanças e correções de erros de períodos anteriores

Da mesma forma, na medida em que este Relatório de Sustentabilidade incorpore informações que sofreram mudanças em sua forma de elaboração e apresentação em relação a períodos anteriores, seja nos objetivos ou nas métricas relatadas, essas mudanças são detalhadas nas seções ou temas específicos correspondentes. Em cada caso, são explicados tanto os motivos da mudança quanto a razão pela qual as novas informações são mais úteis ou relevantes do que as relatadas anteriormente. Se a mudança responder à necessidade de adaptação aos novos requisitos definidos pela norma CSRD/NEIS, isso também é expressamente indicado.

Além disso, sempre que possível, uma comparação entre os dados antigos e novos é apresentada. Nos casos em que não foi viável fornecer essa comparação, o motivo pelo qual foi impraticável é claramente especificado. A diferença entre os dados anteriores e os atuais também é salientada, visando facilitar uma melhor compreensão do impacto da mudança.

Por sua vez, nas seções temáticas se encontram identificadas as informações nas quais, se houver, erros materiais foram detectados em períodos anteriores. Estes casos são detalhados juntamente com sua natureza, incorporando uma descrição clara e precisa do erro, sua origem e as implicações que pode ter tido na interpretação dos dados. Além disso, em cada caso, quando aplicável, a correção aplicada para cada período anterior incluído na declaração de sustentabilidade também é explicada. Nos casos em que não tenha sido possível fazer tal correção, o motivo que impediu sua implementação é claramente indicado.

1.1.2.5. Informações exigidas por outras normas ou legislações

Este Relatório de Sustentabilidade foi elaborado de acordo com as normas detalhadas na seção "1.1.1 (BP-1): Base geral para a elaboração do relatório".

Além disso, as informações da seção "2.2.2.1. (IRO - 1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais relacionadas ao clima", referente à integração do risco de mudança climática ao restante das categorias de riscos gerais, responde à Lei 7/2021, de 20 de maio, de mudança climática e transição energética.

1.1.2.6. Incorporação de informações por referência

Todas as informações exigidas pela norma aplicável, detalhadas acima, são apresentadas no corpo deste documento.

Quando são feitas referências a outros documentos, elas implicam o acesso a informações adicionais que ampliam as apresentadas neste relatório.

1.2. Governança

1.2.1. (GOV-1): O papel dos órgãos de administração, diretoria e supervisão

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 de Administração 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 presidente do Conselho de Administração tem a condição de máximo responsável executivo da Sociedade, embora não disponha de delegação permanente de faculdades em seu favor, recaindo esta delegação na Comissão Delegada, que atua como órgão delegado do Conselho de Administração, com todos seus poderes, exceto aqueles que forem indelegáveis por imperativo legal ou, conforme o caso, por previsão expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

Assim mesmo, o Conselho de Administração conta com outros três Comitês:

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

As funções e a 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, a auditoria interna e os sistemas de controle e gestão de riscos, 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 remuneração 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 e Sustentabilidade. Realiza funções de apoio e assessoramento ao Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos, na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos, bem como na definição e supervisão da política de sustentabilidade corporativa e da estratégia de sustentabilidade. 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.

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.

Assim mesmo, o Conselho de Administração conta com uma Conselheira Independente Coordenadora com poderes especiais para solicitar a convocatória do Conselho de Administração ou a inclusão de novos itens na ordem do dia das reuniões do Conselho de Administração já convocadas, coordenar e reunir os conselheiros não executivos e dirigir, se for o caso, a avaliação periódica do Presidente do Conselho de Administração.

Essa estrutura de governança corporativa garante que não haja risco de concentração excessiva de poder no Presidente do Conselho de Administração devido (i) ao caráter colegiado das decisões (que, em diversas ocasiões, são precedidas de relatório ou proposta do Comitê de Auditoria e Conformidade, do Comitê de Nomeações e Retribuições ou do Comitê de Riscos e Sustentabilidade), (ii) à participação dos principais diretores executivos no Conselho de Administração e (iii) à existência de uma Conselheira Independente Coordenadora.

Caso as propostas de nomeações, reeleição ou ratificação de conselheiros encaminhadas à Assembleia Geral de Acionistas, realizada em 14 de março de 2025 (em primeira convocação) sejam aprovadas, os órgãos de governança teriam a composição indicada a seguir[1]:

Conselho de Administração	Comissão Delegada	Comitê de Auditoria e Conformidade	Comitê de Nomeações e Retribuições	Comitê de Riscos e Sustentabilidade
Presidente	Presidente			
Antonio Huertas Mejías(1)				
1º Vice-presidente	1º Vice-presidente			
José Manuel Inchausti Pérez(1)				
2ª Vice-presidente	2ª Vice-presidente		Presidenta	
Catalina Miñarro Brugarolas(3)(4)				
Vogais				
Ana Isabel Fernández Álvarez(3)	Vogal	Vogal	Vogal	Vogal
Maria Leticia de Freitas Costa(3)				
Rosa María García García(3)			Vogal	
Antonio Gómez Ciria(3)	Vogal	Vogal		Presidente
José Luis Jimenez Guajardo-Fajardo(1)				
María Amparo Jiménez Urgal(3)			Vogal	
Francisco José Marco Orenes(2)	Vogal			Vogal
María del Pilar Perales Viscasillas(3)		Vogal	Vogal	Vogal
José Luis Perelli Alonso(3)		Vogal		Vogal
Eduardo Pérez de Lema Holweg(1)				
María Elena Sanz Isla(1)				
Francesco Paolo Vanni d'Archirafi(3)		Presidente		
Secretário não conselheiro				
José Miguel Alcolea Cantos	Secretário	Secretário	Secretário	
Vice-secretário não conselheiro				
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

(4) Conselheira Independente Coordenadora

Comitê Executivo
Presidente
Antonio Huertas Mejías
Vice-presidente
José Manuel Inchausti Pérez
Vice-presidente
Fernando Mata Verdejo
Vogais
José Antonio Arias Bermúdez
Alfredo Castelo Marín
José Luis Jiménez Guajardo-Fajardo*
Felipe Nascimiento
Eduardo Pérez de Lema Holweg
Miguel Ángel Rosa Gámez
María Elena Sanz Isla
Jaime Tamayo Ibáñez
Vogal - secretario
José Miguel Alcolea Cantos

*Vogal do Comitê Executivo a partir de 1º de janeiro de

[1] Antonio Miguel-Romero de Olano deixou o cargo de vogal do Conselho de Administração, da Comissão Delegada, do Comitê de Auditoria e Conformidade, do Comitê de Nomeações e Retribuições e do Comitê de Riscos e Sustentabilidade da MAPFRE, S.A., com efeitos a partir de 3 de julho de 2024, por ter atingido o limite máximo de permanência no Conselho de Administração e os mencionados órgãos previsto na norma de governança corporativa da MAPFRE, S.A. Além disso, o Conselho de Administração concordou com a designação de José Luis Perelli Alonso como vogal do Conselho de Administração, como conselheiro independente, pelo procedimento de cooptação, substituindo Miguel-Romero de Olano, com efeitos a partir de 4 de julho de 2024.

A esse respeito, há 5 membros do Conselho de Administração que fazem parte do Comitê Executivo, enquanto os demais 10 conselheiros não pertencem ao mencionado comitê. O secretário, não conselheiro, do Conselho de Administração é secretário e vogal do Comitê Executivo.

Com exceção dos casos indicados a seguir, as sociedades do Grupo MAPFRE não contam atualmente com representantes dos trabalhadores nos órgãos de administração, diretoria e supervisão:

- MAPFRE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (filial equatoriana da MAPFRE INTERNACIONAL): conta com um representante dos trabalhadores que faz parte do Comitê de Ética. Sua participação no Comitê de Ética responde a uma obrigação legal sob a jurisdição equatoriana (artigo 6, Seção II, Capítulo III Princípios De Uma Boa Governança Corporativa, da Codificação De Resoluções Monetárias, Financeiras, de Valores e Seguros).

- VERTI VERSICHERUNG AG (filial alemã da MAPFRE INTERNACIONAL): de acordo com a lei alemã, 1/3 dos membros do Supervisory Board devem ser representantes dos trabalhadores. O Supervisory Board da VERTI ALEMANHA tem seis membros e dois deles são representantes dos trabalhadores.

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela aprovação da Política de Sustentabilidade Corporativa e da estratégia de sustentabilidade do Grupo, além do acompanhamento do desenvolvimento e cumprimento do Plano de Sustentabilidade, para cujos efeitos é informado periodicamente sobre os avanços e o nível de cumprimento dos compromissos do Grupo reunidos no citado plano. Nesse sentido, o Conselho de Administração é o responsável final pelos resultados do exercício de Dupla Materialidade detalhados na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio", bem como pela elaboração das diretrizes gerais para sua adequada gestão, e pela supervisão global de seu desempenho. Por sua vez, este delega essas responsabilidades em diferentes comitês, de acordo com o tema de escopo de gestão de cada um deles. O Conselho de Administração tratou 9 vezes durante 2024 de assuntos relevantes sobre sustentabilidade. Além disso, nas reuniões do Conselho de Administração, o presidente do Comitê de Riscos e Sustentabilidade relata os assuntos abordados e os acordos adotados na área de sustentabilidade.

A seguir, são detalhados os órgãos de governança nos quais os impactos, riscos e oportunidades materiais são gerenciados, além de sua vinculação aos padrões da CSRD:

- O Comitê de Riscos e Sustentabilidade supervisiona a estratégia e a política de sustentabilidade do Grupo, zela pela sua aplicação e cumprimento, e monitora os impactos, riscos e oportunidades relacionadas aos aspectos ambientais, sociais e de governança avaliados como materiais. Este comitê se reuniu 6 vezes em 2024.

  Por sua vez, existem os seguintes órgãos de governança que informam ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade, responsáveis pela gestão operacional dos impactos, riscos e oportunidades:

  - O Comitê Operacional de Sustentabilidade é um órgão de alto nível executivo cujos membros são designados pelo Comitê Executivo. Entre suas funções destacam-se: propor ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade a estratégia de sustentabilidade, promover o avanço do plano de sustentabilidade e tratar os assuntos relevantes para o Grupo nesta área como, por exemplo, o acompanhamento dos riscos e oportunidades associados à sustentabilidade. Este comitê se reuniu 4 vezes para supervisionar cada um dos projetos do Plano 2024-2026, identificar as tendências, oportunidades e requerimentos regulamentares relacionados à sustentabilidade, e estabelecer os planos de ação para cumpri-los.

  - A Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é a responsável pelo desenho, supervisão e apoio à execução do plano de sustentabilidade e do acompanhamento de novos regulamentos e seu impacto na empresa e, além disso, participa de comitês internos e fóruns externos para o desenvolvimento de temas de sustentabilidade.

- O Comitê de Auditoria e Conformidade revisa anualmente o Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Entidade, que inclui informações sobre sustentabilidade. A partir deste exercício, essa revisão é realizada sobre este Relatório de Sustentabilidade, que reflete tanto a metodologia do exercício de Dupla Materialidade quanto os impactos, riscos e oportunidades materiais, e sua correspondente gestão.

- Por outro lado, a Assembleia Geral de Acionistas aprova a Política de Remunerações dos conselheiros, conforme proposta do Conselho de Administração, prévio relatório do Comitê de Nomeações e Retribuições.

As compensações são determinadas não apenas com base no desempenho financeiro, mas também a partir da consecução de objetivos específicos relacionados ao meio ambiente e à responsabilidade social. Esses objetivos estão vinculados aos temas dos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados, promovendo uma abordagem integral e de longo prazo na criação de valor para a empresa e seus grupos de interesse.

Modelo de governança em Sustentabilidade

O Conselho de Administração e os demais órgãos de governança abordam estes temas com base em sua incorporação na ordem do dia de suas sessões periódicas. Essa inclusão pode ser ad hoc por solicitação das áreas corporativas responsáveis pela gestão dos impactos, riscos e oportunidades, ou porque já está previsto no calendário de sessões por se tratar de um tema recorrente, relevante ou por estar associado a requisitos regulatórios.

O Conselho de Administração da MAPFRE aprovou as seguintes políticas de Solvência II sobre riscos: Política de Controle Interno, Política de Gestão de Riscos, Política de Apetite de Risco, Política de Avaliação Interna de Riscos e Solvência, Política de Cálculo de Capital de Solvência Obrigatório e Modelos Internos, Política de Constituição de Provisões Técnicas, Política de Investimentos, Política de Gestão de Ativos e Passivos, Política do Processo de Avaliação de Ativos e Passivos diferentes de Provisões Técnicas, Política de Gestão do Risco de Crédito, Política de Resseguro e outras técnicas de redução do risco, Política de Gestão de Risco de Liquidez e Política de Gestão de Risco Operacional. A Diretoria Corporativa de Riscos propõe sua atualização ao Conselho de Administração, sujeito a um prévio relatório favorável do Comitê de Riscos e Sustentabilidade.

Adicionalmente ao tratamento quantitativo dos risco de Solvência II e dentro do processo anual de identificação de riscos, no início de cada exercício a Diretoria Corporativa de Riscos promove entre as áreas ou departamentos principais do Grupo MAPFRE a identificação dos riscos materiais podem afetar o Grupo ao longo do período contemplado em seu plano de negócio, bem como os riscos emergentes que podem ser enfrentados tanto pela indústria seguradora quanto pela MAPFRE em mais longo prazo (5-10 anos). Com as informações obtidas, elabora-se um mapa de riscos que é analisado pelo Comitê de Riscos e Sustentabilidade no primeiro trimestre do ano, a fim de analisar a exposição do Grupo aos riscos que podem afetar significativamente seu desempenho, fazer com que não atinja seus objetivos de capital regulatório ou de rating, ou impedir que mantenha continuamente o nível de capitalização adequado. Posteriormente, no terceiro trimestre do ano, é apresentada uma atualização desse mapa de riscos, com o objetivo de atualizar os riscos materiais identificados, incluindo, se necessário, quaisquer outros riscos que tenham aumentado nos últimos meses.

O processo leva em consideração os resultados obtidos do estudo de dupla materialidade, promovido para identificar os temas na área ambiental, social e de governança, que são relevantes tanto para a MAPFRE como para os grupos de interesse.

O controle de impactos, riscos e oportunidades é realizado através dos procedimentos, protocolos, normas e políticas desenvolvidos por cada uma das funções organizacionais.

Por outro lado, conforme mencionado na seção de Dupla Materialidade "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais", o papel dos órgãos de governança é essencial para sua correta implementação e acompanhamento. Tanto o Comitê Operacional de Sustentabilidade quanto o Comitê de Riscos e Sustentabilidade desempenham uma função chave na revisão e supervisão anual desse processo.

Em 2024, ambos os comitês validaram a nova metodologia para a Dupla Materialidade, incluindo a consulta aos grupos de interesse e os resultados obtidos. Uma vez aprovados, esses resultados são integrados à priorização dos assuntos materiais nos processos de gestão e tomada de decisões da empresa por meio de objetivos, planos de ação e métricas definidos pelas áreas corporativas correspondentes, garantindo que a estratégia corporativa esteja alinhada com os impactos, riscos e oportunidades identificados.

Além disso, supervisionam a evolução desses temas chave dentro da estrutura de sustentabilidade, garantindo a adaptação da estratégia de maneira responsável com os desafios identificados.

Os objetivos, por sua vez, são aprovados e gerenciados através dos diferentes comitês internos estabelecidos pelas áreas, convergindo posteriormente tanto nos objetivos definidos no plano estratégico da MAPFRE quanto no nosso plano de sustentabilidade. Esses planos e seu acompanhamento correspondente são encaminhados ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração.

Os órgãos de administração, diretoria e a Diretoria Executiva desempenham uma função chave na supervisão do estabelecimento de objetivos relacionados aos riscos, oportunidades e incidências mais relevantes.

Para gerenciar os riscos de maneira eficaz, a MAPFRE elaborou políticas que atribuem responsabilidades, definem diretrizes e princípios, e estabelecem o contexto de atuação para cada tipo de risco, incluindo os de sustentabilidade. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. é responsável pela eficácia do Sistema de Gestão de Riscos, pelo estabelecimento do perfil de riscos e limites de tolerância, bem como pela aprovação das estratégias e políticas principais. Esse sistema abrange riscos de assinatura, mercado, crédito, operacional, liquidez, descumprimento, governança corporativa, segurança e sustentabilidade, considerando tanto riscos potenciais quanto emergentes.

No exercício de suas funções, o Conselho de Administração é apoiado pelos comitês mencionados a seguir, que têm a atribuição das seguintes funções em relação ao acompanhamento dos riscos aos quais a Entidade está exposta: (i) o Comitê de Riscos e Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos, na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos, bem como na definição e supervisão da política de sustentabilidade corporativa e da estratégia de sustentabilidade; e (ii) o Comitê de Auditoria e Conformidade, que supervisiona a eficácia do controle interno do Grupo, a auditoria interna e os sistemas de gestão de riscos.

Além disso, o Comitê de Segurança, Crise e Resiliência do GRUPO zela pela adequada gestão dos riscos de segurança.

Cada um dos principais riscos identificados no Sistema de Gestão de Riscos (incluindo os riscos de governança corporativa, assinatura, mercado, crédito, operacional, liquidez, descumprimento e segurança) conta com uma política específica escrita para seu controle e gestão.

Por outro lado, o Conselho de Administração aprova o Plano Estratégico do Grupo MAPFRE, que inclui um conjunto de indicadores sobre sustentabilidade. Na elaboração do Plano Estratégico são levadas em consideração as contribuições das diferentes Unidades de Negócio, Países e Áreas Corporativas. O Conselho de Administração é informado trimestralmente sobre o grau de acompanhamento do Plano Estratégico e, especificamente, sobre o grau de consecução de cada indicador e das ações realizadas para alcançar esses objetivos.

O Conselho de Administração possui, em seu conjunto, experiência adequada em matéria de sustentabilidade, uma vez que o 80% dos conselheiros possui conhecimentos relevantes na área de sustentabilidade. Além disso, pelo menos 75% da Comissão Delegada e dos Comitês de Auditoria e Conformidade, de Nomeações e Retribuições e de Riscos e Sustentabilidade, têm conhecimentos relevantes em sustentabilidade.

As habilidades e experiência em sustentabilidade do Conselho de Administração e de suas comissões estão diretamente relacionadas aos temas materiais identificados: mudança climática, pessoal próprio, trabalhadores da cadeia de valor, consumidores e usuários finais, e comportamento empresarial. O fato de possuírem esses conhecimentos relevantes em sustentabilidade busca garantir uma adequada gestão dos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados, fortalecendo a capacidade da empresa na abordagem destes desafios estratégicos.

Em relação ao comportamento empresarial, o Conselho de Administração da MAPFRE, como órgão de administração, diretoria e supervisão, define as diretrizes para a existência de uma cultura ética e responsável, buscando o cumprimento normativo e os critérios de sustentabilidade na tomada de decisões. Seu papel inclui a supervisão, através de seus comitês, dos riscos associados a comportamentos inadequados, como fraude, corrupção, greenwashing, descumprimento de normativas ou qualquer comportamento que prejudique a integridade e reputação da empresa. Também garante a transparência na comunicação com as partes interessadas, buscando manter a confiança na entidade e proteger sua imagem e valor a longo prazo.

Graças à sua experiência em gestão responsável e à gestão de seus órgãos de governança delegados, o Conselho de Administração divulga os valores éticos em todas as áreas da Empresa, buscando a implementação contínua de boas práticas e um impacto positivo em seu ambiente. Essa seção inclui a matriz de competências, que fornece mais informações sobre a experiência dos órgãos de administração, diretoria e supervisão em questões de comportamento empresarial.

Diversidade e experiência

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros em 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 se deve tentar fazer com que o número de conselheiras represente, pelo menos, seja elevado 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 46,67% do total dos membros. A maioria participa da Comissão Delegada e/ou dos Comitês do Conselho de Administração e/ou têm um papel de destaque:

- Catalina Miñarro Brugarolas: segunda vice-presidente do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, presidente do Comitê de Nomeações e Retribuições e conselheira independente coordenadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: vogal da Comissão Delegada, do Comitê de Auditoria e Conformidade, do Comitê de Nomeações e Retribuições[2] e do Comitê de Riscos e Sustentabilidade.
- Rosa María García García: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições.
- María Amparo Jiménez Urgal: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições.
- María del Pilar Perales Viscasillas: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições, do Comitê de Auditoria e Conformidade e do Comitê de Riscos e Sustentabilidade.

Conceito	2024	2023	2022	2021
% Mulheres em relação ao total do Conselho	46,67%	46,67%	42,86%	33,33%

A seguir, apresenta-se a composição por gênero da Comissão Delegada e dos diferentes Comitês Delegados do Conselho da Sociedade em 31 de dezembro de 2024.

	Comissão Delegada		Comitê de Auditoria e Conformidade		Comitê de Nomeações e Retribuições		Comitê de Riscos e Sustentabilidade	
Conceito	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de conselheiros	3	2	3	2	0	4	2	2
% sobre o total	60%	40%	60%	40%	—%	100%	50%	50%

[2] A partir de 1º de janeiro de 2025

Por outro lado, a diversidade geográfica e a cultural também está presente no conselho, uma vez que nele estão representadas três nacionalidades: a espanhola, a brasileira e a italiana.

Conceito	2024	2023	2022	2021
% do Quórum da Assembleia Geral de Acionistas	80,62 %	80,64 %	82,11 %	81,58 %
Conselheiros	15	15	14	15
- Homens	8	8	8	10
- Mulheres	7	7	6	5
Conselheiros executivos	5	5	4	5
Conselheiros independentes externos	9	8	7	7
Conselheiros proprietários externos	1	2	3	3
Reuniões do Conselho (*)	11	10	11	11
% Assistência ao Conselho de Administração (1)	1	98,67 %	99,39 %	100 %
Reuniões da Comissão Delegada	2	3	3	4
% Assistência à Comissão Delegada (1)	100 %	100 %	100 %	100 %
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade	11	14	11	11
% Assistência ao Comitê de Auditoria e Conformidade (1)	98,18 %	98,57 %	100 %	100 %
Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições(**)	3	4	3	5
% Assistência ao Comitê de Nomeações e Retribuições (1)	100 %	100 %	100 %	96 %
Reuniões do Comitê de Riscos e Sustentabilidade	6	6	7	7
% Assistência ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade (1) (*)	100 %	100 %	100 %	100 %

(1) Inclui tanto a assistência física quanto a assistência à distância por meios telemáticos.

(*) Independentemente das reuniões mencionadas, o Conselho de Administração e o Comitê de Riscos e Sustentabilidade adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, em uma oportunidade, respectivamente. (**) Independentemente das reuniões mencionadas: (i) no exercício de 2024, o Conselho de Administração e o Comitê de Nomeações e Retribuições adotaram acordos por escrito, sem reunião, em uma e duas oportunidades, respectivamente; (ii) no exercício de 2023, o Conselho de Administração e o Comitê de Riscos e Sustentabilidade adotaram acordos pelo procedimento escrito, sem reunião, em uma oportunidade, respectivamente; (iii) no exercício de 2022, o Comitê de Nomeações e Retribuições adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, em três oportunidades; e (iv) no exercício de 2021, o Comitê de Nomeações e Retribuições adotou acordos por escrito, sem reunião, em duas oportunidades.

Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo MAPFRE preveem entre seus princípios a equidade nas relações com os conselheiros, o que exige objetividade em sua seleção e promoção, retribuição e a não discriminação por razão de raça, ideologia política, crenças religiosas, sexo ou condição social. Além disso, esta norma estabelece expressamente que o Conselho de Administração da MAPFRE desenvolverá um plano de cobertura de vagas que garanta a idoneidade dos candidatos, com base em suas competências e origens profissionais e geográficas, bem como uma presença suficiente de membros de ambos os sexos. Também estabelece que os órgãos competentes deverão assegurar que o preenchimento das vagas para que na alocação das vagas que surjam sejam favorecidos a diversidade de conhecimentos, a experiência, a idade e o gênero.

Da mesma forma, a MAPFRE conta com uma Política de Seleção de Conselheiros que no processo de seleção de candidatos favorecerá a diversidade de conhecimentos, experiência, idade e gênero, e que buscará que o número de conselheiras represente, no mínimo, quarenta por cento do total de membros do Conselho de Administração. Em 10 de março de 2023, foi nomeada María Elena Sanz Isla como conselheira executiva, tendo aumentado a porcentagem de conselheiras de 42,86%, em 2022, para 46,67%, em 2023, porcentagem que foi mantida no exercício 2024.

Em 31 de dezembro de 2024, esse órgão era composto por 15 membros que, em seu conjunto, possuem conhecimentos, qualificação e experiência em relação, entre outras, às seguintes áreas: seguros e mercados financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governança, análise bancária e atuarial, marco regulador, auditoria/contabilidade, sustentabilidade, consultoria estratégica, jurídica/fiscal, tecnologia e transformação digital, indústria, saúde, recursos humanos, e ensino e pesquisa. A Sociedade conta com uma Matriz de Competências do Conselho de Administração que define as aptidões e conhecimentos de seus componentes e que é atualizada por ocasião de cada nomeação e destituição, com uma última atualização no exercício de 2024.

Para obter mais detalhes sobre o processo de seleção de conselheiros e as variáveis levadas em conta, consulte a Política de Seleção de Conselheiros da MAPFRE no site www.MAPFRE .com.

1.2.2. (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles

Os órgãos de administração, diretoria e supervisão, incluindo os comitês correspondentes, são informados das incidências, riscos e oportunidades materiais pela Diretoria Corporativa de Sustentabilidade, com periodicidade anual. Essas comunicações incluem atualizações sobre a aplicação da diligência devida, bem como resultados e eficácia das políticas, ações, parâmetros e objetivos assumidos para abordar esses aspectos.

O detalhe sobre como os órgãos de administração, diretoria e supervisão são informados dos impactos, riscos e oportunidades materiais pode ser encontrado nas seções "1.2.1 (GOV-1): O papel dos órgãos de administração, diretoria e supervisão",1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" e "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais" deste Relatório de Sustentabilidade.

Nesse sentido, os órgãos de governança desempenham um papel chave na implementação e no acompanhamento do processo de Dupla Materialidade. Em 2024, os comitês correspondentes aprovaram uma nova metodologia para esse exercício, cujos resultados são integrados na gestão da empresa por meio de objetivos, planos de ação e métricas supervisionados em última instância pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração, com base no encaminhado pelas áreas corporativas correspondentes. Além disso, o Conselho de Administração aprova o Plano Estratégico do Grupo, que inclui indicadores de sustentabilidade, e é informado trimestralmente em relação ao seu acompanhamento e consecução. Também recebe assistência de comitês como o de Riscos e Sustentabilidade, Auditoria e Conformidade, e o de Segurança, Crise e Resiliência supervisiona os riscos e garante o alinhamento estratégico.

A seguir, os impactos reais ou potenciais, os riscos e oportunidades gerenciados pelos órgãos de governança em 2024 são detalhados:

Mudança Climática

Impactos positivos	Impactos negativos	Riscos	Oportunidades
Mitigação da mudança climática através da redução da pegada de carbono das operações internas.	Contribuição para o efeito estufa pela colaboração com prestadores que não realizam práticas alinhadas com a mitigação da mudança climática	Ocorrência de eventos de riscos físicos agudos de mudança climática, que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa.	Potencializar a oferta de serviços de assessoria relacionados à mudança climática.
Promoção de uma economia com baixas emissões através da assinatura e investimento em atividades que contribuem para a mitigação da mudança climática.	Contribuição para o efeito estufa através da assinatura e investimento em atividades intensivas em emissões de gases do efeito estufa.	Ocorrência de riscos físicos crônicos e agudos de mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade.	Potencializar a oferta de produtos de seguros relacionados à mudança climática.
Contribuição para a adaptação à mudança climática da sociedade através da criação de produtos, inclusão de coberturas ou adaptação de normas de assinatura associadas aos riscos da mudança climática.	-	Ocorrência de riscos de transição da mudança climática que levem a uma redução das receitas dos atuais produtos e serviços.	Desenvolvimento de novas fontes de receitas a partir de novos mercados e produtos de investimento em mudança climática.
-	-	Ocorrência de riscos de transição de mudança climática de mercado que levem a uma queda na avaliação dos ativos financeiros da empresa.	-

Esses impactos, riscos e oportunidades se encontram vinculados à adaptação à mudança climática, à mitigação de seus efeitos e ao uso eficiente da energia, e estão relacionados tanto com as próprias operações da MAPFRE quanto com sua gestão da cadeia de valor, tanto anterior como posterior.

Na seção "2.2.1.2. (SBM – 3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo "2. Mudança Climática", são detalhadas mais informação sobre impactos, riscos e oportunidades materiais identificados e sua interação com a estratégia e modelo de negócio.

Pessoal Próprio

Impactos positivos	Impactos negativos	Riscos	Oportunidades
Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal.	Sem impactos negativos materiais identificados	Deficiências no desenvolvimento da atividade decorrentes de uma gestão deficiente de pessoal e organização, bem como a escassez de talento para os postos de trabalho requeridos.	Captação de talento diverso e multidisciplinar por meio da promoção da diversidade no quadro de funcionários.
Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar.	-	-	Redução da rotatividade do pessoal próprio originado pela satisfação associada às condições de trabalho.
Promoção da natalidade apoiando a conciliação do quadro de funcionários próprio em situações de maternidade ou paternidade.	-	-	Aumento da atração do talento pela qualidade das ofertas de emprego.
Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera.	-	-	Melhoria da produtividade pela formação do talento próprio
Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.	-	-	-

Esses impactos, riscos e oportunidades estão relacionados com a igualdade de tratamento e oportunidades para todos, as condições de trabalho do pessoal próprio e o respeito por outros direitos trabalhistas. Nesse sentido, esses impactos, riscos e oportunidades estão vinculados às próprias operações da MAPFRE.

Na seção "3.1.1.1. (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo "3,1. Pessoal Próprio", são detalhadas mais informação sobre impactos, riscos e oportunidades materiais identificados e sua interação com a estratégia e modelo de negócio.

Trabalhadores da Cadeia de Valor

Impactos positivos	Impactos negativos	Riscos	Oportunidades
Contribuição para a proteção da saúde e segurança dos funcionários da cadeia de fornecimento e distribuidores.	Casos de discriminação na cadeia de fornecimento ou na rede de distribuição quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.	Sem riscos materiais identificados	Melhoria da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes da correta gestão dos trabalhadores dos prestadores.
Proteção dos Direitos Humanos na cadeia de fornecimento e distribuição.	Casos de assédio no trabalho quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.	-	-
Proteção dos Direitos Humanos nos critérios de assinatura.	Impacto na vulneração de Direitos Humanos pela assinatura ou investimento em empresas não alinhadas aos padrões e princípios internacionais.	-	-
Contribuição para a inclusão social nos investimentos.	-	-	-

Esses impactos e oportunidades, embora estejam principalmente vinculados às fases anteriores da cadeia de valor, também são identificados nas fases posteriores, e estão relacionados à igualdade de tratamento e oportunidades para todos, as condições de trabalho e o respeito por outros direitos trabalhistas.

Na seção "3.2.1.1. [SBM–3]: Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo "3,2. Trabalhadores da Cadeia de Valor", são detalhadas mais informação sobre impactos, riscos e oportunidades materiais identificados e sua interação com a estratégia e modelo de negócio.

Consumidores e usuários finais

Impactos positivos	Impactos negativos	Riscos	Oportunidades
Desenvolvimento de produtos acessíveis e de inclusão.	Deficiências na assessoria dos clientes devido a más práticas comerciais.	Diminuição da carteira decorrida da insatisfação dos clientes devido à opacidade nas informações e deficiências na orientação dos produtos.	Aumento da carteira de clientes devido ao compromisso com a diversidade e inclusão.
Promoção da comunicação acessível.	Perda de dados pessoais de clientes por causa de ciberataques.	Interrupções de serviço ocasionadas por falhas nos sistemas tecnológicos.	Aumento da carteira de clientes decorrente do aumento da satisfação dos clientes.
Contribuição para a transparência das informações.	-	Perda de dados de clientes que levem a fraudes em massa ou interrupções de serviços causadas por ciberataques.	Aumento da carteira de clientes decorrente da proteção dos clientes.
Proteção e uso responsável dos dados de clientes.	-	Utilização incorreta da Inteligência Artificial originando conflitos éticos (preconceitos) ou descumprimento regulatório.	Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias (IA).
Melhoria na experiência do cliente.	-	-	-

Esses impactos, riscos e oportunidades estão vinculados às fases posteriores da cadeia de valor. Os principais temas que emergem abrangem a inclusão social de consumidores ou usuários finais, incidências relacionadas às informações que são fornecidas e à segurança pessoal dos consumidores ou usuários finais.

Na seção "3.3.1.1 (SMB-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo "3,3. Consumidores e Usuários Finais", são detalhadas mais informação sobre impactos, riscos e oportunidades materiais identificados e sua interação com a estratégia e modelo de negócio.

Comportamento empresarial

Impactos positivos	Impactos negativos	Riscos	Oportunidades
Promoção das políticas públicas sustentáveis.	Atendimento limitado às necessidades dos grupos de interesse por sua baixa acessibilidade aos canais de denúncia da MAPFRE.	Sem riscos materiais identificados	Melhoria da captação de talentos e satisfação do pessoal próprio devido à promoção da cultura corporativa.
Contribuição para a melhoria da sociedade devido à difusão de nosso comportamento empresarial e cultura corporativa.	-	-	Melhoria da resiliência empresarial pela aplicação de boas práticas na gestão de prestadores.

Esses impactos e oportunidades estão vinculados à proteção dos denunciantes, à cultura corporativa, ao compromisso político e às atividades dos grupos de pressão, bem como à gestão das relações com prestadores, incluindo práticas de pagamento. Nesse contexto, os impactos, riscos e oportunidades estão relacionados tanto às operações próprias da MAPFRE, quanto à sua cadeia de valor em suas fases anteriores e posteriores.

1.2.3. (GOV-3): Integração do rendimento relacionado à sustentabilidade em sistemas de incentivos

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 do exercício de 2024 dos Conselheiros da Sociedade levando em conta: i) a retribuição total em dinheiro, ii) o lucro bruto das ações consolidadas, iii) a retribuição por sistemas de economia e iv) a retribuição por outros conceitos, com base no estabelecido no Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros, foi a seguinte:

Retribuição Total	2024		
Conceito	Mulheres	Homens	Total
Número de conselheiros	7	9	16
Retribuição obtida na Sociedade	€1.412	€6.664	€8.076
Retribuição obtida em sociedades do Grupo	€1.489	€2.023	€3.512
TOTAL	**€2.901**	**€8.687**	**€11.588**
Contribuições a sistemas de economia com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	€147	€1.172	€1.319

Valores em milhares de euros

Retribuição média e sua evolução		
Conceito	2024	2023
Mulheres	€414	€349
Homens	€1.086	€1.067
TOTAL	**€773**	**€732**

Valores em milhares de euros

Outros detalhes e cálculos sobre as remunerações do pessoal chave da diretoria também podem ser consultados na seção 6.21. Transações com partes vinculadas das Contas Anuais Consolidadas 2024.

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.

Em 10 de março de 2023, a Assembleia Geral de Acionistas aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2023-2025, em vigor desde 1º de janeiro de 2023. Na Assembleia Geral de Acionistas, cuja realização é prevista para 14 de março de 2025 (primeira convocação), será submetida à aprovação uma nova Política de Remunerações dos conselheiros, que entraria em vigor a partir da data de aprovação, se corresponder, pela Assembleia Geral de Acionistas durante o período restante do exercício 2025 e os exercícios 2026, 2027 e 2028. A Política de Remunerações 2023-2025 estará vigente até a aprovação, se corresponder, da nova Política de Remunerações pela próxima Assembleia Geral Ordinária de Acionistas.

A política aprovada em 2023 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.
- Alinhamento do sistema de retribuição dos conselheiros executivos com o do conjunto de diretores da Sociedade.
- Não-discriminação por motivos de gênero, raça ou ideologia e remuneração igual para postos de igual valor.

O sistema de retribuição diferencia entre conselheiros externos em sua capacidade como tal e conselheiros executivos.

Retribuição dos conselheiros em sua capacidade como tal

Em aplicação dos princípios acima indicados, o sistema de remunerações dos conselheiros, na sua qualidade como conselheiros, tem as seguintes características:

- É transparente nas informações sobre as retribuições dos conselheiros.
- É um incentivo para retribuir sua dedicação, qualificação e responsabilidade, sem ser um obstáculo para seu dever de lealdade.
- Consiste em uma remuneração fixa por pertencerem ao Conselho de Administração e, se for o caso, à Comissão e Comitês Delegados, podendo ser superiores para as pessoas que ocupam cargos no próprio conselho ou que presidem os Comitês Delegados. Os membros da Comissão Delegada também receberão uma dieta por assistência às suas reuniões. Esta remuneração poderá ser complementada com compensações não monetárias tais como seguros de vida em caso de falecimento, seguros de saúde, bonificações sobre produtos comercializados por empresas do Grupo MAPFRE e outras em linha com as estabelecidas de modo geral para o pessoal da Sociedade.
- Não incorpora componentes variáveis ou ligados ao valor da ação.

- Os conselheiros são compensados pelas despesas de viagem, deslocamento e outras que realizem para participar de reuniões da Sociedade ou para o exercício das suas funções.

Retribuição dos conselheiros executivos

O sistema de remuneração dos conselheiros que desempenham funções executivas na Sociedade tem as seguintes características e medidas para assegurar a consistência com a estratégia, interesses e sustentabilidade a longo prazo da Sociedade e de seu Grupo, e com as condições de remuneração dos diretores e funcionários em geral, e para reduzir a exposição a riscos excessivos:

- Relação equilibrada entre os componentes fixos e variáveis da remuneração e orientação à obtenção de resultados de longo prazo.
- Retribuição variável ligada a objetivos econômico-financeiros, de criação de valor para o acionista e ligados à sustentabilidade, em linha com o Plano Estratégico da MAPFRE.
- Retribuição variável a médio e longo prazo através de planos de incentivos plurianuais, baseados em resultados a longo prazo, e parcialmente instrumentada por meio da entrega de ações da MAPFRE S.A. sujeitas a um período de retenção.
- Retribuição variável com diferimento parcial e possibilidade de redução (cláusula*malus*) ou de devolução, total ou parcial (cláusula*clawback*).

Os conselheiros executivos não recebem a verba fixa estabelecida para os conselheiros externos em sua capacidade como tais. 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.

A seção 4.2.4 da Política de Remunerações dos Conselheiros detalha mais informações sobre os benefícios sociais e prestações estabelecidas com caráter geral para a Diretoria Executiva da Sociedade.

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 ao *Return on Equity* (ROE) do Grupo 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. Está sujeito a regras de diferimento

(ii) Retribuição variável em médio e longo prazo, que corresponde a um Plano de Incentivos de Médio e Longo prazo 2022-2026 de caráter extraordinário, não consolidável e plurianual, composto de três ciclos sobrepostos com um período de medição de objetivos de três anos de duração cada um (2022-2024, 2023-2025 e 2024-2026), e sujeito, também, a regras de diferimento, do qual fazem parte os conselheiros executivos em sua condição de altos executivos e períodos de retenção das ações.

O pagamento dos incentivos do Plano está sujeito à consecução dos objetivos, tanto financeiros quanto não financeiros, estabelecidos para cada um dos ciclos em que o Plano é dividido, bem como à sua permanência no Grupo, nos termos estabelecidos nesse Plano. O incentivo que correspondente a cada ciclo consta de um incentivo em dinheiro e em ações da MAPFRE S.A. e está sujeito a cláusulas de redução e recuperação.

Mais informações sobre o sistema de retribuição dos conselheiros são apresentadas na Política de Remunerações dos conselheiros para o período 2023-2025 e no Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros correspondente ao exercício 2024, disponíveis no site www.MAPFRE.com.

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.

O pessoal relevante e aquelas outras pessoas que desempenham funções-chave ou cuja atividade profissional tem um impacto significativo no perfil de risco da Sociedade têm um sistema de retribuição variável ligado à realização de objetivos tanto financeiros como não financeiros diretamente ligados aos planos estratégicos e também sujeitos a regras de diferimento.

Retribuições relacionadas à Sustentabilidade

As métricas de desempenho relacionadas à sustentabilidade são levadas em consideração como índices de referência e integradas como parte de um sistema de incentivos.

Os Planos de Incentivos de longo prazo em vigor em 2024 e aplicáveis aos conselheiros executivos da MAPFRE, S.A. estão sujeitos a diferentes ciclos sobrepostos e incluem, entre seus objetivos, um vinculado às emissões de GEE, concentrado em atingir a neutralidade de emissões ligadas à pegada operacional até 2026 em 15 dos países em que a MAPFRE está presente. A seguir, são detalhados os objetivos:

Objetivos ESG[3]	Ciclo 2022-2024	Ciclo 2023-2025	Ciclo 2024-2026
Neutralidade em carbono (pegada operacional)	Tornar 9 países neutros em carbono até 2024	Tornar 13 países neutros em carbono até 2025	Tornar 15 países neutros em carbono até 2024
Funcionários com deficiência	Conseguir que 3,5% dos funcionários sejam pessoas com deficiência até 2024	Conseguir que 3,5% dos funcionários sejam pessoas com deficiência até 2025	-
Desigualdade salarial por gênero ajustada em retribuição fixa	Reduzir a desigualdade salarial por gênero ajustada em retribuição fixa (Equal Pay Gap) a +/-1% no âmbito global em 2024	Manter a desigualdade salarial por gênero ajustada em retribuição fixa (Equal Pay Gap) a +/-1% no âmbito global em 2025	Manter a desigualdade salarial por gênero ajustada em retribuição fixa (Equal Pay Gap) a +/-1% no âmbito global em 2026
Prestadores homologados ESG nos principais países	Cem por cento de prestadores da rede preferencial de lar, automóveis, saúde e compras homologados ESG nos principais países até 2024	Cem por cento de prestadores da rede preferencial de lar, automóveis, saúde e compras homologados ESG nos principais países até 2025	Cem por cento de prestadores da rede preferencial de lar, automóveis, saúde e compras homologados ESG até 2026
Carteira de investimento qualificada com critérios ESG	Noventa por cento da carteira de investimento no âmbito global será qualificada com critérios ESG até 2024	Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no âmbito global será qualificada com critérios ESG até 2025	Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no âmbito global será qualificada com critérios ESG até 2026
Pontuação da MAPFRE em índices de sustentabilidade	-	-	Melhoria da pontuação da MAPFRE nos principais índices de sustentabilidade.
Ponderação da remuneração variável	10%	15%	15%

O Conselho de Administração da MAPFRE, S.A., em sua reunião realizada em 11 de fevereiro de 2025, concordou, após relatório favorável do Comitê de Nomeações e Retribuições, modificar parte dos objetivos aos quais está vinculada a remuneração do segundo ciclo (2023-2025) e do terceiro ciclo (2024-2026) do Plano de Incentivos a Médio e Longo Prazo 2022-2026. Os novos objetivos serão comunicados no Relatório de Sustentabilidade correspondente ao exercício de 2025. Esses são descritos na proposta de Política de Remunerações dos Conselheiros 2025-2028, que será encaminhada para aprovação da próxima Assembleia Geral Ordinária de Acionistas.

A retribuição dos conselheiros da MAPFRE é estabelecida de acordo com as normas aplicáveis, os estatutos e as decisões da Assembleia Geral de Acionistas. Em março de 2023, foi aprovada uma Política de Remunerações para o período 2023-2025, baseada em princípios como a criação de valor a longo prazo, a proporcionalidade com a situação econômica, o alinhamento com a estratégia de riscos e a atração de talentos.

Ainda, o Conselho de Administração, por proposta do Comitê de Nomeações e Retribuições, aprovou em 9 de fevereiro de 2022 um Plano de Incentivos a Médio e Longo Prazo de natureza extraordinária, não consolidável e plurianual, do qual fazem parte os principais executivos e profissionais do Grupo MAPFRE, incluindo os conselheiros executivos da Sociedade.

1.2.4. (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida

[3] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

Com base nas Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais, a MAPFRE busca evitar e abordar os impactos negativos relacionados aos trabalhadores, consumidores, meio ambiente, direitos humanos e outros comportamentos empresariais associados à governança corporativa e à luta contra a corrupção em todas suas formas,

A empresa aborda sua devida diligência sobre os potenciais impactos negativos associados a suas atividades, cadeias de fornecimento e outras relações comerciais.

Devida diligência em matéria de 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 de Direitos Humanos estabelece os compromissos específicos da MAPFRE em relação às pessoas trabalhadoras, aos prestadores, aos sócios comerciais e aos clientes, bem como os princípios que devem orientar sua atuação sobre a base dos Direitos Humanos em relação aos seguintes grupos: infância, mulheres, pessoas com deficiência, pessoas LGBTI+ e trabalhadores migrantes ou de terceiros.

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.

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.

Princípios do Pacto Mundial e medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos

MAPFRE demonstra seu compromisso com cada um dos dez Princípios Reitores de Empresas e Direitos Humanos, de Nações Unidas com sua adesão ao:

- 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
  - 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 os impactos positivos e negativos, potenciais ou reais, os riscos e as oportunidades derivados da atividade).
- Diálogo permanente com as partes interessadas e representação legal dos trabalhadores.
- Relatório de análise ESG[4] em assinatura e investimentos.
- Relatório RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos ESG de conduta comercial relacionados, entre outros, a direitos humanos.
- Auditorias internas, de controle e cumprimento.
- Homologação de prestadores com critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) 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 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.
  - Protocolo para a prevenção e o tratamento do assédio.

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.
- 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.
  - 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:

[4] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

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.

MOMENTOS DA ABORDAGEM DE DEVIDA DILIGÊNCIA EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS

Verificação e avaliação:

O progresso e o nível de cumprimento dos compromissos específicos do Grupo ESG estabelecidos no Plano de Sustentabilidade, incluindo questões de direitos humanos, são relatados regularmente ao Comitê Operacional de Sustentabilidade, ao Comitê de Riscos e 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.

Quanto à remediação dos impactos adversos, o Grupo estabelece os três níveis de participação a seguir:

- Relação causal: quando identificadas atividades da MAPFRE que, por si mesmas, são suficientes para produzir um impacto adverso no meio ambiente ou nos direitos humanos, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a reparar os impactos reais causados e, conforme o caso, deter ou prevenir os comportamentos dos quais derivam estas práticas.

- Relação de contribuição: nos casos em que a relação comercial da MAPFRE com seus prestadores ou suas operações de investimento aumentar substancialmente a ameaça de impacto negativo, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a: deter ou prevenir sua contribuição para o impacto real causado por um terceiro e colaborará com a reparação da parte do impacto negativo que lhe corresponda; também, na medida do possível, a MAPFRE utilizará sua capacidade de influência para mitigar os impactos residuais.

- Relação de vinculação: quando existe relação entre o impacto negativo causado por um terceiro e os produtos, serviços ou atividades da MAPFRE. Nesses casos, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a, na medida do possível, utilizar sua capacidade de influência para que o causador do impacto adverso possa preveni-lo ou mitigá-lo.

Esses canais são acessíveis e levam em consideração as possíveis barreiras diante da participação efetiva das partes interessadas.

Funcionários

- Correios eletrônicos e telefones de contato específicos
- Autoatendimento
- Página web corporativa e específica de países
- Intranet corporativa
- App Pessoas
- Avaliação do desempenho 360
- Órgãos de representação e participação
- Reuniões regulares
- Conferências
- Pesquisas de materialidade

Acionistas, investidores e sócios

- Correios eletrônicos e telefones de contato específicos
- Site corporativo
- Espaços online específicos para este grupo de interesse
- App específico
- Reuniões regulares
- Conferências
- Redes sociais

Clientes e segurados

- Correios eletrônicos e telefones de contato específicos
- Sites específicos para clientes
- Rede de Escritórios, agentes e intermediários
- Autoatendimento
- Apps específicos para clientes
- Pesquisas de materialidade
- Outras pesquisas e investigações
- Canais e correios eletrônicos de queixas e

Distribuidores, intermediários e colaboradores

- Correios eletrônicos e telefones de contato específicos
- Ferramentas e portais online específicos
- Autoatendimento
- Encontros e videoconferências
- Pesquisa de materialidade
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes sociais

Prestadores

- Correios eletrônicos específicos
- Telefones de contato específicos
- Responsáveis por prestadores e grupos de trabalho específicos
- Ferramentas e portais online específicos
- App específico para este grupo de interesse
- Autoatendimento
- Pesquisa de materialidade

Sociedade

- Correios eletrônicos e telefones de contato públicos e genéricos
- Rede de Escritórios
- Site web
- Apps genéricos
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e investigações
- Redes sociais

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

Modelo interno

de avaliação ESG

A tomada de decisões considera:

- A exposição ao risco de uma empresa ESG com:
- a exposição ao risco ESG dos países e setores em que a empresa esteve exposta e
- A análise do risco de reputação.

Marco próprio

de análise ESG

Revisão periódica para incorporar as melhores práticas

Grupo de trabalho ISR qualificado

Comitê de Riscos de Investimento: analisa periodicamente a composição das carteiras, sua avaliação ESG e controvérsias que possam surgir, em base, entre outros, ao Marco de Investimento Responsável (IR) da MAPFRE.

Mecanismos internos

de controle

Controlam e evitam:

- Práticas discriminatórias durante toda a relação trabalhista
- O trabalho infantil, forçado ou obrigatório.
- Respeito efetivo à liberdade sindical, de associação e de negociação coletiva: o quadro de funcionários da MAPFRE está representado por representantes legais dos trabalhadores (Ver S1-8).
- Foram assinados 39 acordos.

Processo de

homologação ESG

Assinatura de cláusulas específicas relacionadas aos comportamentos esperados.

Divulgação das políticas da MAPFRE.

Questionário específico:

- Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- Direitos Humanos
- Práticas e sanções ambientais
- Inclusão, diversidade e não discriminação.

Tanto na política de Direitos Humanos na seção "3: Princípios gerais de atuação da MAPFRE em relação aos Direitos Humanos", como no Código de Ética e Conduta na seção "4.2 Respeito e salvaguarda dos Direitos Humanos", é mencionado explicitamente que a MAPFRE rejeita o trabalho forçado, bem como o trabalho obrigatório e o trabalho infantil.

O tráfico de seres humanos é rejeitado implicitamente por meio de nosso compromisso com a dignidade e os direitos humanos. Esse compromisso se estende à proibição do trabalho nas formas mencionadas no parágrafo acima, práticas que consideramos inaceitáveis em qualquer contexto empresarial. A inter-relação entre o tráfico de seres humanos e essas formas de exploração profissional é evidente, pois ambas violam direitos fundamentais e perpetuam ciclos de abuso e desigualdade.

Reconhecemos a necessidade de abordar esses temas de uma forma abrangente e, por isso, estamos comprometidos com a inclusão de uma revisão de nossas políticas em futuras atualizações. Isso garantirá que nossas ações e princípios estejam alinhados com as melhores práticas para a proteção dos direitos humanos e para a promoção de um ambiente de trabalho justo e seguro, não apenas para funcionários, mas também para aqueles que não são, o que, por sua vez, fortalecerá nossa reputação e sustentabilidade no mercado.

A seguir, apresentamos um mapeamento que explica como e onde a aplicação dos aspectos chave relativos ao processo de devida diligência são refletidos neste Relatório de Sustentabilidade:

Elementos fundamentais da Diligência Devida	Seções do Relatório de Sustentabilidade
a) Integração da Diligência Devida à governança, à estratégia e ao modelo de negócio	1.2.3 (GOV-3): Integração do rendimento relacionado à sustentabilidade em sistemas de incentivos (29c) 1.3.1 (SBM-1): Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor (40) 1.4.3 (MDR): Requisitos mínimos de divulgação. MDR-P: Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais 3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.2.1 (S1-1): Políticas relacionadas ao pessoal próprio 3.2. TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR - 3.2.2.1 (S2-1): Políticas relacionadas aos trabalhadores da cadeia de valor 3.3. CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS - 3.3.2.1 (S4-1): Políticas relacionadas aos consumidores e usuários finais 1.3.1 (SBM-1): Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor (40) 4.1.3 (G1-2): Gestão das relações com os prestadores
b) Colaboração com as partes interessadas envolvidas em todas as etapas chave na Diligência Devida	1.3.2 (SBM-2): Interesses e opiniões das partes interessadas, considerando na resposta os parágrafos específicos associados de cada NEIS temática 3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.2.2 (S1-2): Processos para colaborar com os trabalhadores próprios e representantes dos trabalhadores em matéria de incidências 3.2. TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR - 3.2.2.2. (S2-2): Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos 3.3. CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS - 3.3.2.2 (S4-2): Processos para colaborar com os consumidores e usuários finais em matéria de impactos
c) Identificação e avaliação das incidências adversas	1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais 3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.1.1 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio 3.2. TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR - 3.2.1.1. (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio 3.3. CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS - 3.3.1.1 (SMB-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio
d) Adoção de medidas para enfrentar essas incidências adversas	3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.2.4 (S1-4): Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações e abordagens 3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.3.12 (S1-17): Incidentes, reclamações e incidentes graves relacionados aos direitos humanos 3.2. TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR 3.2.2.4. (S2-4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os trabalhadores da cadeia de valor, abordagens para gerenciar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos trabalhadores da cadeia de valor e à eficácia dessas ações 3.3. CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS - 3.3.2.4 (S4-4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os consumidores e usuários finais, abordagens para mitigar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos consumidores e usuários finais e à eficácia dessas açõess 4.1.2 (G1-1): Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e comportamento empresarial - 4.1.2.1. Comportamentos Éticos
e) Acompanhamento da eficácia desses esforços e comunicação	3.1. PESSOAL PRÓPRIO - 3.1.3.1 (S1-5): Objetivos relacionados à gestão de incidências de importância relativa, com a promoção de incidências positivas, bem como com de riscos e oportunidades 3.2. TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR 3.2.3.1. (S2-5): Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais 3.3. CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS - 3.3.3.1 (S4-5): Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais

1.2.5. (GOV-5): Gestão de riscos e controles internos da divulgação de informações sobre sustentabilidade

Na MAPFRE, estamos comprometidos com a transparência nas informações que oferecemos aos nossos grupos de interesse.

A MAPFRE está implementando um Sistema de Controle Interno sobre as Informações de Sustentabilidade (SCIIS), que permite garantir a exatidão, integridade e transparência das informações sobre sustentabilidade, abrangendo aspectos como sustentabilidade, impacto ambiental, responsabilidade social e governança corporativa, e permitindo assegurar que as informações sobre sustentabilidade sejam confiáveis e úteis na tomada de decisões.

O SCIIS é um conjunto de processos, procedimentos e políticas que, assim como o Sistema de Controle da Informação Financeira (SCIIF), faz parte do Sistema de Controle Interno que é integrado à estrutura organizacional de acordo com o modelo de três linhas de defesa. Nesse modelo, a primeira linha de defesa é a responsável por assumir os riscos e por projetar e aplicar os mecanismos de controle necessários para mitigar os riscos associados aos processos que realizam. A segunda linha de defesa garante o funcionamento do controle interno e, a terceira linha de defesa, realiza uma avaliação independente do Sistema de Controle Interno, reportando ao Comitê de Auditoria e Conformidade.

O SCIIS abrange os riscos que ameaçam os objetivos das informações sobre sustentabilidade (existência e ocorrência; integridade; conformidade regulatória, apresentação, detalhamento e comparabilidade); e também leva em consideração os riscos cobertos pelo Sistema de Gestão de Riscos da MAPFRE.

O Sistema de Gestão de Riscos implementado na MAPFRE tem como objetivo promover uma sólida cultura e um sistema eficaz de gestão de riscos para garantir que a análise dos possíveis riscos faça parte do processo de tomada de decisões. Para garantir a administração eficaz dos riscos, o Grupo desenvolveu 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.

A gestão de riscos das informações sobre sustentabilidade, definida neste Sistema de Gestão de Riscos, tem como objetivo identificar os riscos relativos à confiabilidade das informações sobre sustentabilidade e o estabelecimento de controles que mitigam esses riscos.

Na análise anual realizada sobre Dupla Materialidade do Grupo, são identificados os temas materiais do Grupo e avaliados os impactos, riscos e oportunidades que geram no ambiente em que opera e os que geram no Grupo. Cada um dos temas materiais identificados são associados aos processos onde a informação é gerada e, posteriormente, cada um dos riscos das informações são identificados em matéria de sustentabilidade dos processos.

A estratégia de mitigação desses riscos, desenvolvida para garantir a qualidade das informações sobre sustentabilidade, será baseada no desenvolvimento de controles para cada um dos riscos identificados. Com o objetivo de garantir que os dados sobre as informações de sustentabilidade, coletados, processados e relatados, sejam precisos, completos e confiáveis.

- **Controles preventivos,** criados para evitar erros e fraudes antes da ocorrência. Esses controles garantem que os processos de coleta, processamento e comunicação das informações sobre sustentabilidade sejam realizados de forma correta desde o início.

  Os controles preventivos definidos são: segregação de funções, autorização e aprovação, treinamento e competência, estabelecer procedimentos e padrões e controles de acesso.

- **Controles detectivos**, criados para identificar e corrigir erros e fraudes já ocorridos. Esses controles garantem que qualquer desvio nos processos de coleta, processamento e comunicação das informações de sustentabilidade seja detectado e corrigido atempadamente.

  Os controles detectivos definidos são revisões e conciliações, análise de dados e relatórios, relatórios de exceções, auditorias internas e monitoramento contínuo.

- **Controles corretivos**: Os controles corretivos entram em ação quando um problema ou fraqueza foram identificados nos processos. Esses controles se concentram na correção e prevenção da recorrência de erros.

A seguir, são detalhados os principais riscos identificados até o momento e suas estratégias de mitigação:

Ameaça Potencial	Riscos Sistema de Gestão de Riscos	Risco Informações de sustentabilidade	Estratégia de mitigação
Erro na elaboração dos processos de coleta de informações sobre sustentabilidade	• Falhas em comunicação ou desinformação • Governança e gestão dos dados • Falhas em sistemas TIC[5]	• Integridade • Existência e ocorrência • Apresentação, detalhamento e comparabilidade	Controles preventivos
Erro na elaboração dos processos de consolidação de informações sobre sustentabilidade			
Erro na elaboração dos processos de comunicação de informações sobre sustentabilidade			
Desajustes entre o conhecimento ou habilidades disponíveis e os requisitos técnicos dos postos relacionados aos processos de comunicação de informações sobre sustentabilidade	• Gestão de pessoal e organização.	• Conformidade regulatória • Apresentação, detalhamento e comparabilidade.	
Desajustes entre a capacidade instalada e os requisitos de força de trabalho necessários para abordar os processos de comunicação de informações sobre sustentabilidade			
Baixa integração das mudanças no ambiente regulatório	• Mudanças regulamentares • Gestão de pessoal e organização	• Apresentação, detalhamento e comparabilidade	
Dependência excessiva de pessoal-chave relacionado às funções ligadas à comunicação de informações sobre sustentabilidade	• Gestão de pessoal e organização • Governança	• Conformidade regulatória • Apresentação, detalhamento e comparabilidade	
Proteção Inadequada de dados ou segurança	• Segurança nos sistemas (excluindo ciberataques) • Fraude interna	• Conformidade regulatória	
Erro humano na execução dos processos de coleta de informações sobre sustentabilidade	• Gestão de pessoal e organização.	• Integridade • Existência e ocorrência	Controles preventivos e detectivos
Erro humano na execução dos processos de consolidação de informações sobre sustentabilidade	• Operações entre entidades do Grupo • Gestão de pessoal e organização	• Apresentação, detalhamento e comparabilidade. • Integridade.	
Erro humano na execução dos processos de comunicação de informações sobre sustentabilidade			
Supervisionamento inadequado na gestão dos processos ao comunicar informações sobre sustentabilidade	• Gestão de pessoal e organização • Governança	• Apresentação, detalhamento e comparabilidade. • Integridade	Controles detectivos
Sistemas ou ferramentas de gestão de informações sobre sustentabilidade deficientes, instáveis ou muito complexos	• Falhas em processos		

Esses riscos são potenciais e estão sujeitos a mudanças à medida que a implantação do SCIIS avança, novas informações se tornam disponíveis ou o contexto regulatório evolui. Nesse mesmo sentido, as estratégias estão sujeitas a modificações, visando evitar a materialização de potenciais riscos referenciados.

A gestão das informações sobre sustentabilidade na MAPFRE é realizada por meio de um aplicativo de informática que constitui uma base de dados centralizada (repositório comum de dados), e que foi programada para a execução automática de diferentes cálculos, estimativas e controles do processo, promovendo a aplicação homogênea dos critérios de comunicação e minimizando a probabilidade de erros, e facilitando o monitoramento e a supervisão dos controles definidos.

[5] Tecnologia da informação e Comunicação (TIC)

Nessa plataforma foram estabelecidas as seguintes funções assumidas pelos usuários:

- **ESG Data Owner:** responsáveis, em sua área de função, por coletar e processar corretamente no sistema de comunicação de informações sobre sustentabilidade os dados necessários para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade anual, bem como os suportes que os evidenciam; e por garantir a qualidade e disponibilidade das informações e a conformidade com as políticas, normas e procedimentos de gestão de dados de seu domínio funcional.
- **ESG Data Steward:** responsáveis por coordenar o relatório de informações sobre sustentabilidade de todas as entidades incluídas no perímetro de cada geografia e são encarregados de transmitir os objetivos e requisitos de comunicação em relação a essas informações a todas as entidades incluídas em seu perímetro.

A equipe da Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é responsável por realizar o último controle prévio à consolidação final dos dados de todo o Grupo, e é a encarrega da atualização periódica dos indicadores a serem relatados na ferramenta, bem como das instruções para seu preenchimento.

Além disso, é a responsável final pelas informações publicadas no Relatório de Sustentabilidade de acordo com as normas e critérios estabelecidos, realizando para isso as verificações correspondentes sobre a confiabilidade e integridade das informações de sustentabilidade apresentadas.

O Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE tem atribuída a competência de supervisionar o processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras obrigatórias e apresentar recomendações ou propostas ao Conselho de Administração com o objetivo de salvaguardar sua integridade.

Além disso, este Comitê também tem atribuída a competência de Supervisionar a eficácia dos controles internos da Sociedade, da auditoria interna e dos sistemas de controle e gestão de riscos financeiros e não financeiros, bem como discutir com o Auditor Externo os pontos fracos significativos do sistema de controle interno detectados durante o desenvolvimento da auditoria, sem violar sua independência.

Esse Comitê conta com o apoio da Área Corporativa de Auditoria Interna (ACAI) para a supervisão do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras, e para a supervisão da eficácia do Sistema de Controle Interno, financeiro e não financeiro. Para efetuar essa supervisão, foi estabelecido um Plano de Auditoria que detalha os trabalhos a serem realizados durante o exercício, tanto pelo ACAI quanto pelas Unidades de Auditoria Interna, visando revisar, entre outros aspectos, o correto funcionamento dos processos, bem como o trabalho de Avaliação do Sistema do Controle Interno do Grupo MAPFRE, dentro do qual está o SCIIS. O Comitê de Auditoria e Conformidade aprova e realiza um acompanhamento regular do Plano de Auditoria estabelecido, revisando, entre outros aspectos, as avaliações e recomendações apontadas nos trabalhos realizados pela ACAI e pelas Unidades de Auditoria Interna.

O Comitê de Riscos e Sustentabilidade tem a função de assistir ao Conselho de Administração na vigilância do desempenho da Sociedade na área de Sustentabilidade e na aplicação da estratégia de riscos.

1.3. Estratégia

1.3.1. (SBM-1): Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor

1.3.1.1. Nossa atividade

MAPFRE é um grupo multinacional com presença em 38 países e atividade em mais de 100, operando através de uma rede de 4.625 escritórios diretos e delegados, 8.042 agências de seguros bancários e 86.928 intermediários. Atua principalmente em atividades de seguros, resseguros e financeiras, oferecendo um catálogo de produtos e serviços adaptados às necessidades de nossos clientes. A oferta inclui soluções para pessoas físicas, autônomos, empreendedores, PMES e grandes corporações, abrangendo seguros de vida, saúde, patrimônio, automóveis, responsabilidade civil, riscos cibernéticos, transporte, agricultura e muito mais. Da mesma forma, nos adaptamos às tendências digitais e contribuímos para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável por meio de um plano de sustentabilidade que abrange não apenas nosso negócio, mas também as ações que tomamos com a sociedade.

1.3.1.2. Modelo de negócio e presença

A MAPFRE desenvolve um modelo de negócio voltado para o crescimento rentável e o desenvolvimento social nos países em que opera. A estratégia é baseada na busca da diversificação geográfica e de produtos, na eficiência da gestão e na redução contínua de custos para melhorar a competitividade. Também busca equilibrar a gestão corporativa com uma execução local adaptada a cada mercado, através de esforços como a promoção de sinergias ao compartilhar talentos, processos e ferramentas, etc. Esses elementos buscam garantir resultados sustentáveis e um serviço de alta qualidade, estabelecendo as bases para o ótimo atendimento dos clientes, núcleo central da atividade.

1.3.1.3. Nossos clientes

Como pode ser visto na descrição de cada um dos produtos mencionados na seção "1.3.1.5. Nossos produtos", foram criados para atender às necessidades específicas dos clientes, que agrupamos para poder analisar de forma mais homogênea suas características e necessidades, e assim elaborar ofertas mais adequadas para eles:

1. **Particular:** Qualquer pessoa física e identificada de forma inequívoca com a qual a MAPFRE tem um ou vários compromissos contratuais vigentes (a cobertura de seguro ou serviço pode ser atual ou iniciar no futuro) derivados da existência de um contrato de seguro ou prestação. As pessoas físicas com atividade comercial são contabilizadas como clientes particulares, reconhecendo suas necessidades específicas de seguros ou investimento.

Por sua vez, classificamos os clientes particulares de acordo com o tipo de contratação que eles realizam:

- Com relação direta: qualquer pessoa física identificada em um ou vários produtos da MAPFRE contratados por ela mesma ou por outra pessoa física, e com a qual a seguradora assume compromissos de seguros ou prestação de serviços em vigor.

- Com relação a um cliente empresa: qualquer pessoa física identificada em um ou vários produtos da MAPFRE contratados por uma pessoa jurídica e com a qual a seguradora assume compromissos de seguros ou prestação de serviços em vigor.

- Com relação direta, mas com condições marcadas por grupos de afinidade: Qualquer pessoa física identificada em um ou vários produtos da MAPFRE contratados por ela mesma ou por outra pessoa física, e com a qual a seguradora assume compromissos de seguros ou prestação de serviços em vigor.

2. **Empresa:** Qualquer pessoa jurídica e identificada de forma inequívoca com a qual a MAPFRE tem um ou vários compromissos contratuais vigentes (a cobertura de seguro ou serviço pode ser atual ou iniciar no futuro) derivados da existência de um contrato de seguro ou prestação.

Por sua vez, classificamos os clientes empresa de acordo com o tipo de contratação que eles realizam:

- Com relação direta: qualquer pessoa jurídica que está identificada em um ou vários produtos da MAPFRE contratados por ela mesma ou por outra pessoa física ou jurídica, e com a qual a seguradora assume compromissos de seguros ou prestação de serviços em vigor.

- Com relação direta, mas com condições marcadas por outras empresas: qualquer pessoa jurídica identificada em um ou vários produtos da MAPFRE (as condições globais do contrato foram negociadas por outras pessoas ou entidades) contratados por ela mesma ou por outra pessoa jurídica e com a qual a seguradora assume compromissos de seguro ou prestação de serviços em vigor

Contamos com diferentes formas de relacionamento dos clientes particular e empresa com a MAPFRE:

- Tomador do seguro ou contratante: pessoa física ou jurídica que estabelece a relação contratual com a MAPFRE tanto em seu nome como em nome das pessoas detalhadas no contrato em vigor.

- Pagador: pessoa física ou jurídica que assume os compromissos de pagamento em um contrato em vigor.

- Segurado: pessoa física ou jurídica exposta ao risco coberto pelo contrato de seguro em vigor. O risco pode incidir sobre a própria pessoa, sobre os bens que ela possui com um interesse econômico ou sobre seu patrimônio considerado de maneira global.

- Beneficiário: pessoa física ou jurídica designada e identificada de forma inequívoca na apólice como titular dos direitos de indenização estabelecidos por um contrato em vigor.

Durante o período de referência, não houve mudanças nos grupos de clientes atendidos.

1.3.1.4. Nossos mercados

Prestar atenção nos diferentes mercados em que operamos nos permite adequar ainda mais a oferta de produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes, adaptando-nos não apenas à sua estrutura legal e ao seu nível de faturamento, mas também às características intrínsecas do mercado onde se encontram, levando em conta fatores como regulamentação e normas legais, tendências macroeconômicas e inflação.

Durante o exercício 2024, as atividades empresariais do Grupo foram desenvolvidas através da estrutura organizacional integrada por três Unidades de Negócio (Seguros, Resseguro e Assistência MAWDY) e três Áreas Regionais:

- Ibéria (Espanha e Portugal)

- Internacional (Brasil, Outros LATAM, EMEA e Global Risks)

- América do Norte (Estados Unidos e Porto Rico)

A Unidade de Negócio de Seguros é organizada segundo as Áreas Regionais da MAPFRE, que constituem as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região. As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas na entidade jurídica MAPFRE RE. Em 2023, a Unidade de Assistência unificou sua marca como MAWDY em todos os mercados.

Para obter mais detalhes sobre a estrutura do grupo, consulte a Seção A. Estrutura Organizacional (seção Situação da Entidade. Estrutura Organizacional e Boa Governança).

Atendendo às especificidades e demandas de cada mercado, é importante reconhecer que as características locais, como a regulamentação, desempenham um papel decisivo em nossa capacidade de oferecer certos produtos. Embora nossa carteira esteja criada para cobrir uma ampla variedade de necessidades, alguns de nossos produtos não podem ser comercializados em certos mercados devido às normas específicas que regem cada região. Por isso, adaptamos nossa oferta a cada ambiente, respeitando os marcos legais locais e garantindo a conformidade com os padrões regulamentares de cada jurisdição em que operamos.

Durante o período de referência, não houve mudanças nos mercados atendidos.

1.3.1.5. Nossos produtos

A MAPFRE conta com um portfólio de produtos e serviços para cobrir cada uma das necessidades dos clientes individuais e empresas nos países onde operamos. Estes produtos têm suas adaptações ao mercado e legislação onde são distribuídos, portanto existem variantes do mesmo produto ou serviço de seguro, dependendo das características de cada mercado.

Em todos os produtos, os critérios de assinatura e fixação de preços estão subordinados apenas a aspectos relacionados aos perfis de risco que, em nenhum caso, buscam gerar um tratamento discriminatório em relação às pessoas.

1.3.1.5.1. Negócio segurador e ressegurador

• Seguros para clientes particulares

Seguros de automóveis

Estes seguros oferecem diferentes modalidades de cobertura para todos os tipos de veículos: responsabilidade civil, danos ao próprio veículo, garantias de mobilidade e assistência às pessoas. Para fornecer o melhor serviço ao cliente, contamos com uma rede de prestadores e empresas colaboradoras, como oficinas, peritos reguladores, guindastes e advogados, em todos os países em que estamos presentes.

Na MAPFRE, buscamos o monitoramento e a implantação das tendências na mobilidade das pessoas, que têm um impacto positivo no meio ambiente. Isso inclui o pagamento dos seguros em função do estilo de direção ou da distância percorrida, implementação do impacto dos sistemas de assistência à direção nas tarifas e seguros com coberturas específicas para veículos elétricos e de mobilidade pessoal e compartilhada. Para oferecer esses produtos, em alguns casos coletamos informações diretamente do veículo em tempo real, o que nos permite personalizar e adaptar nossas ofertas de maneira mais precisa.

Alguns desses produtos já estão disponíveis nos mercados como o da Espanha, Alemanha, Estados Unidos, Peru, Itália e Malta, e estão em processo de implementação em Portugal, Brasil e Porto Rico, devido à crescente demanda.

Seguros de lares

Os seguros de lar da MAPFRE são orientados a uma ampla variedade de clientes, para que proprietários ou inquilinos de lares possam se proteger contra riscos como roubos, incêndios, danos ou responsabilidade civil, entre outros. Nas apólices de lar, a MAPFRE permite a contratação de diferentes modalidades, coberturas, limites e serviços adicionais, possibilitando aos clientes a adaptação da apólice de lar contratada às suas necessidades individuais.

Entre as novidades incorporadas 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 ou a cobertura de painéis fotovoltaicos, que ajudam a reduzir a pegada de carbono.

Por sua vez, considerando a extensa rede de prestadores a seu serviço e para garantir uma atuação ética e socialmente responsável, a MAPFRE começou em 2019 um processo de homologação ESG[6] de prestadores, avaliando suas práticas de sustentabilidade, tanto na área ambiental quanto social, profissional e de governança corporativa. Esse esforço permitiu à MAPFRE contar com uma rede de mais de 11.000 prestadores de serviços homologados com base em critérios ESG, fato que tem um alto impacto positivo em nosso negócio e na satisfação dos clientes.

Seguros de saúde

Com esta apólice, o segurado pode acessar os serviços médicos contratados. Existem diferentes tipos de seguros: reembolso de gastos médicos, assistência sanitária, indenização, odontologia, para doenças graves e o seguro internacional de saúde. A MAPFRE possui uma extensa rede de prestadores de saúde.

A 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 novas capacidades para atender às novas necessidades dos clientes, além de um *hub* no ecossistema de saúde em que SAVIA é o destaque. Nesse sentido, contamos com serviços de consultas em vídeo, evitando o deslocamento dos segurados até os centros médicos, apoiando também a redução do impacto ambiental por mobilização de nossos clientes.

Seguros de vida

Contribuem para a estabilidade das famílias no caso de um evento inesperado, em seu modo de risco, sendo uma importante ferramenta de planejamento financeiro, em seu modo de economia.

[6] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

Embora todos esses produtos tenham um componente social evidente, quando se trata de microsseguros e de produtos voltados para o grupo sênior ou para outros grupos vulneráveis, falamos de produtos sustentáveis.

Os microsseguros são orientados para a população de baixa renda e estão adaptados às suas necessidades, tanto na forma de distribuição quanto nas coberturas oferecidas. É digno de nota o programa no México de seguro dos tomadores de microcréditos concedidos pela microfinanceira Compartamos.

Em relação às soluções orientadas ao grupo sênior, aos produtos que já faziam parte de nosso portfólio na Espanha em 2023, entre os quais se destacam as rendas que complementam a pensão da previdência social, a hipoteca inversa, o seguro de dependência e o produto de acidentes pessoais sênior, são incluídos em 2024 os serviços específicos para este grupo que incorporamos ao nosso produto de rendas vitalícias.

Também é preciso assinalar, como exemplo de solução que promove o bem-estar dos clientes, o lançamento em 2024 de um seguro de indenização para doenças graves no Brasil, que não cobre apenas uma ampla gama de doenças, mas que também permite incluir menores de idade, cobrindo as doenças específicas do vulnerável público infantil e incorporando o serviço de medicina de precisão oncológica.

A MAPFRE complementa com soluções específicas de planos de aposentadoria sua oferta de soluções de seguros de vida diferenciadas, nos 22 países em que opera de maneira direta neste negócio.

Fundos de investimentos e pensões

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

A MAPFRE AM, gestora de ativos da MAPFRE na Espanha, conta com dois fundos sustentáveis, que estão qualificados no Label ISR, promovido pelo Ministério de Finanças francês e que cumprem com o artigo 8 do novo regulamento europeu sobre divulgação de finanças sustentáveis (SFDR, nas siglas em inglês).

Além disso, a MAPFRE conta com planos de aposentadoria elaborados para oferecer suporte no planejamento da aposentadoria de forma eficiente e garantindo uma economia a longo prazo.

Outros seguros para particulares

A MAPFRE também oferece um amplo portfólio de produtos que se adapta às diferentes situações das pessoas em todos os mercados em que opera, completando sua oferta com seguros de comunidades ou condomínios, viagens, falecimentos, animais de estimação, acidentes pessoais e embarcações de lazer, seguros para celulares ou dispositivos móveis, entre outros. Na MAPFRE, o cliente é o foco de todas nossas ações, e sua experiência e satisfação são o pilar fundamental que marca a transformação de nossa oferta, processos operacionais e de negócio. Por isso, cuidamos do que é importante para você.

• Seguros para empresas

A MAPFRE conta com uma ampla gama de soluções de seguros (vida e não vida) para empresas. Possui equipes especializadas em assessoria e contratação capazes de atender as necessidades específicas de cada atividade comercial e permitindo, do ponto de vista de assinatura de riscos, fornecer segurança e confiança na proteção das empresas.

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. A MAPFRE está comprometida em não oferecer seguros a companhias de carvão, gás e petróleo, que não possuam um plano de transição energética que permita manter o aquecimento global em torno de 1,5 ºC.

Entre os seguros para empresas do portfólio da MAPFRE, os seguintes merecem destaque especial:

Seguro de negócios

A MAPFRE possui uma ampla especialização no produto de comércios, voltado para o comércio e para a microempresa, visando proteger a atividade econômica e o patrimônio desse segmento do tecido empresarial, que é de grande relevância para nossa sociedade. No produto de comércios, a MAPFRE oferece cobertura para danos materiais, responsabilidade civil ou perda de lucros, com diferentes limites e valores segurados.

Seguro multirrisco empresarial

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

Outros seguros para empresas

Além disso, a MAPFRE conta com produtos de seguros específicos para proteger as diferentes necessidades das empresas, como podem ser riscos de transporte e aviação (tanto de mercadorias como fuselagem), construção e montagem, lucros cessantes, avarias de máquinas, crédito e caução, operações agrícolas, frotas de automóveis ou riscos cibernéticos, entre outros.

Assim mesmo, e para fornecer cobertura para as necessidades específicas das empresas na área de proteção para seus funcionários e colaboradores, a MAPFRE oferece uma gama de produtos e serviços para esses grupos: produtos de vida e incapacidade, saúde, acidentes, morte, compromissos por pensões, programas internacionais de benefícios de funcionários e, além disso, seguros de vida economia coletivos.

Também são destaque os seguros e as melhores soluções de Assistência (Mia Drive, Mia Home, Mia Travel, Mia Health, Mia PME s, Mia T-Asiste) e Proteção (Mia Drive e Mia Lifestyle). Atualmente, esses serviços são oferecidos em 23 países, atendendo às necessidades específicas de nossos clientes.

• Global Risks

Unidade da MAPFRE especializada no oferecimento de soluções de seguros para grandes empresas, empresas multinacionais e empresas de setores globais de atividade (Specialty Lines).

• Resseguros

MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros S.A., é a entidade que engloba a Unidade de Resseguro do Grupo MAPFRE e que também consolida o negócio da Unidade de Global Risks. A MAPFRE RE presta serviços e recursos de resseguro, oferecendo todos os tipos de solução de resseguro de acordos e facultativos em todos os ramos de Vida e Não Vida.

Também mencionamos os seguros e serviços da Unidade MAWDY relacionados com viagens, saúde, lar, veículos e proteção de compras e bens e assistência em estrada.

1.3.1.5.2. Negócio relacionado aos serviços funerários

A principal atividade de Enalta se concentra em serviços funerários, aluguel de salas de velório, cremações e gestão de cemitérios. Além de seus centros próprios, o Grupo Enalta tem acordos através de sua filial AFS (All Funeral Services, S.A.) para prestar serviços em todo o território espanhol.

Em suma, na MAPFRE oferecemos uma gama de soluções de seguros e serviços financeiros desde a proteção pessoal até a gestão de riscos globais para grandes corporações, com uma abordagem focada na adaptação às necessidades de cada cliente e região.

1.3.1.6. Nosso pessoal próprio

É essencial destacar a função chave que nossos funcionários desempenham na implementação de nossa estratégia. São eles que, com seu conhecimento e esforço, possibilitam a elaboração e a entrega de soluções adaptadas a cada grupo de clientes.

Para alcançar nossos objetivos, é fundamental contar com um quadro de funcionários adequado, tanto em quantidade quanto em qualidade. Isso nos permite responder de maneira eficaz às demandas do mercado e manter nossa competitividade em cada setor em que operamos.

A MAPFRE é uma empresa global que é construída, todos os dias, por 30.585 pessoas. Todas elas estão no centro Nossa estratégia de gestão de pessoas, cujos pilares são desenvolvimento, promoção e bem-estar.

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS ASSALARIADOS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS

Áreas geográficas	Número de assalariados

ÁREAS CORPORATIVAS Y SERVICIOS CENTRALES	1.486
BRASIL	4.476
EMEA	2.200
IBÉRIA	10.238
LATAM SUL-CENTRO	7.122
MÉXICO	2.095
AMÉRICA DO NORTE	2.486
RESSEGURO	482
Total geral	**30.585**

Esta dimensão é complementada pela seção "3.1 Pessoal próprio" deste Relatório de Sustentabilidade.

1.3.1.7. A cadeia de valor da MAPFRE

O modelo de negócio da MAPFRE se baseia em vários fatores:

- A transformação e a inovação
- A diversificação geográfica
- A orientação ao cliente, tanto particular como empresarial
- O atendimento ao cliente através de múltiplos canais
- A oferta de uma variedade de produtos e serviços
- A vocação para cuidar das pessoas

Nosso modelo de negócio não se concentra exclusivamente em oferecer resultados econômicos, mas também em fazê-lo de maneira sustentável para tentar contribuir para o desenvolvimento das sociedades em que operamos. Este modelo é construído com base em nossas práticas de governança, em nossa responsabilidade ambiental e de investimento, e em nossa contribuição para a sociedade.

Nesse sentido, os *inputs* do modelo de negócio são:

- A análise econômica, política, social e jurídica dos mercados em que operamos.
- A compreensão das necessidades dos clientes atuais e potenciais.
- A análise dos riscos a serem segurados (pessoas, imóveis, propriedades, etc.).
- A análise de tendências econômicas, sociais, ambientais e de governança.
- A análise de cenários de riscos físicos e de transição.

Para coletar, desenvolver e garantir esses insumos, a MAPFRE conta com os seguintes mecanismos:

- Processo de revisão e definição da estratégia do Grupo e de cada um dos países.
- Observatório de Tendências de Mercado da área corporativa de negócio.
- Exercício de Modelo de negócio país liderado pela área corporativa de Negócio.
- Sistema de Gestão de Riscos.
- Estudos da MAPFRE Economics.
- Modelo de inovação.

Como *outputs*, se destacam:

- O oferecimento de um programa de seguros (produtos e serviços) de vida, saúde, acidentes, proteção de patrimônio (por exemplo, seguros de automóveis, lar, de responsabilidade civil, familiar, agricultura, pecuária, etc.), economia e investimentos, aposentadoria, mortes, viagens e lazer.

- Uma oferta adaptada a cada país, de acordo com as necessidades do cliente, porque para todas as empresas, pequenas, médias e grandes, temos uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada uma, tanto a nível local e nacional, como a nível global, ajustada ao modelo de gestão de cada cliente.

Considerando o mencionado acima, o modelo de negócio da MAPFRE é viável não apenas por suas próprias operações, mas também pelos agentes que completam sua cadeia de valor, alguns dos quais foram previamente mencionados.

Nossa cadeia de valor foi criada com base em nosso mapa de processos, com o propósito de maximizar a produtividade e o desempenho em cada fase. Isso abrange desde o relacionamento com os prestadores (fases anteriores), passando pela gestão e operação interna da empresa em suas diferentes linhas de negócio (operações próprias), até a entrega de valor aos clientes e sua interação com os distribuidores (fases posteriores). Essa estrutura permite operar em diferentes regiões do mundo, procurando nos adaptar às necessidades locais e gerenciar uma gama de serviços que ultrapassa os seguros tradicionais, como assistência, gestão de ativos ou serviços funerários.

A cadeia de valor é estruturada com base em três grandes etapas: fases anteriores, operações próprias e fases posteriores, que possibilitam a identificação dos atores e negócios envolvidos em cada fase da criação de valor da empresa.

- Fases anteriores: Prestadores

Na fase anterior da cadeia de valor estão os prestadores que oferecem apoio tanto em termos de serviços quanto de produtos necessários para as operações da MAPFRE. Esses prestadores se enquadram em duas categorias principais:

- **Prestadores de negócio:** Prestadores diretamente relacionados aos produtos e serviços que a MAPFRE oferece, colaborando com a empresa para o cumprimento das obrigações contratuais relacionadas com esses serviços ou prestações.

- **Prestadores de suporte:** Prestadores que fornecem bens e prestam serviços de suporte ao negócio e que não realizam as prestações decorrentes dos contratos de seguro ou de serviços oferecidos pelas empresas seguradoras do Grupo e suas filiais. Elas são agrupadas em 5 famílias principais: Tecnologia e Telecomunicações, Infraestrutura e Equipamento, Publicidade e Marketing, Gastos Gerais e Serviços externos.

O Grupo trabalha com cerca de 135.000 prestadores nas regiões em que opera.

- **Operações próprias:** Grupo MAPFRE

Nesta fase da cadeia de valor, a própria organização, o Grupo MAPFRE, é protagonista e inclui tanto funcionários assalariados quanto não assalariados. Nessa etapa, são executadas as operações principais e gerenciados os diferentes negócios que compõem a oferta da empresa.

A MAPFRE está organizada em diferentes linhas de negócio, como por exemplo:

- **Seguros:** núcleo principal do negócio que abrange seguros de vida, automóveis, saúde e lar, entre outros.

- **Resseguros:** oferece serviços e capacidade de resseguro, fornecendo todo tipo de solução de resseguro de acordos e facultativos em todos os ramos de Vida e Não Vida.

- **Global Risks:** especializada no fornecimento de soluções de seguros abrangentes para grandes empresas, multinacionais e empresas de setores globais de atividade na MAPFRE.

- **Assistência (MAWDY):** especializados em modelos de distribuição digitais com parceiros e empresas de diferentes setores com a prestação de serviços e soluções, além do seguro.

- **Gestora MAPFRE AM (Asset Management):** entidade responsável pela gestão dos investimentos do Grupo e dos clientes, pela administração dos fundos de economia para a aposentadoria de clientes (fundos de aposentadoria) e de aplicar os princípios de investimento socialmente responsável.

- **Enalta serviços funerários.**

Quanto à sua presença geográfica, a MAPFRE está presente em várias regiões globais, conforme detalhado na seção "1.3.1.4. Nossos mercados" deste documento.

• **Fases posteriores**: Clientes e distribuidores

A fase posterior da cadeia de valor é focada na distribuição dos produtos e serviços da MAPFRE e na interação com os clientes.

Os distribuidores que possibilitam a comercialização dos produtos da MAPFRE incluem:

• **Agente:** pessoa física ou jurídica que, ao celebrar um contrato de agência com uma ou várias entidades seguradoras e se registrar no Registro Administrativo especial de intermediários de seguros, corretores de resseguros e de seus altos cargos (ou o órgão segurador que gerencia as entradas de agentes em cada país), compromete-se a realizar a atividade de intermediação de seguros. As comunicações que o tomador do seguro efetuar com o agente de seguros que faz ou tenha feito a intermediação ou que tenha intermediado no contrato, terão os mesmos efeitos que se tivessem sido feitas diretamente à entidade seguradora. Os agentes de seguros são classificados como agentes de seguros exclusivos e agentes vinculados.

• **Corretor:** pessoa física ou jurídica que exerce a atividade comercial de intermediação de seguros privados sem manter vínculos contratuais que impliquem relação com entidades seguradoras, e que oferece assessoria independente, profissional e imparcial àqueles que solicitam a cobertura dos riscos aos quais suas pessoas, seus patrimônios, seus interesses ou responsabilidades estão expostos.

• **Colaborador:** refere-se aos acordos assinados com organizações cuja principal atividade econômica não é a venda de seguros, mas que podem vender um seguro complementando suas atividades, ou bem incorporado em seu produto ou em gestão direta com o cliente do colaborador. Esses colaboradores podem ser diferenciados entre bancários ou financeiros (quando o acordo é assinado entre a entidade e um banco, cooperativas de crédito para o consumo, Fintechs, produção de operações societárias com parceiros bancários e qualquer outra pessoa ou organização que desenvolva sua atividade comercial no ambiente de agências bancárias ou os sistemas de distribuição dessas entidades) e os não financeiros (o restante, desde um acordo com uma marca que vende veículos, uma empresa de eletricidade, etc.).

O Grupo distribui seus produtos através de 4.625 escritórios diretos e delegados, 8.042 agências de seguros bancários e 86.928 intermediários.

Por sua vez, os clientes são divididos de acordo conforme detalhado na seção "1.3.1.3. Nossos clientes".

A MAPFRE está trabalhando na definição dos mecanismos necessários para solicitar as informações correspondentes exigidas pela CSRD aos agentes envolvidos nas fases anteriores e posteriores de sua cadeia de valor. Nesse contexto, durante este exercício, ingressaremos na fase de implementação progressiva (phase-in) prevista na disposição transitória 10.2 da NEIS 1, que abrange a introdução gradativa de novas obrigações de comunicação de informações dos agentes da cadeia de valor, para facilitar a adaptação das empresas às exigências regulatórias. Isso possibilitará que possamos garantir o cumprimento regulamentar enquanto são desenvolvidas as capacidades internas necessárias para gerenciar a coleta e divulgação das informações requeridas de maneira eficiente e eficaz.

1.3.1.8. Plano Estratégico 2024-2026

A MAPFRE continua firme nos princípios que lhe permitiram alcançar sua posição atual. Com base nisso, a empresa elaborou seu Plano Estratégico 2024-2026, com o forte compromisso de gerar um impacto positivo diante dos desafios globais.

Este Plano, aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., está sujeito continuamente a um exercício de revisão, o que permite administrar o ambiente de incerteza em que nos encontramos.

A estratégia da MAPFRE está baseada em 4 pilares:

• Crescimento e rentabilidade

• Eficiência e produtividade

• Transformação e cultura

• Sustentabilidade

A MAPFRE definiu objetivos claros para os próximos três anos com foco na criação de valor a longo prazo com os Objetivos do Plano 2024-2026:

• Crescimento médio: superior a 6%.

• ROE médio (Retorno sobre o capital): entre 10% e 11%.

• Índice combinado médio: entre 96% e 95%.

Com relação ao Marco de Referência, para garantir a estabilidade e conformidade com os objetivos, a MAPFRE será guiada pelos seguintes indicadores financeiros:

• Solvência: 200% +/- 25 p.p.

• Índice de alavancagem: cerca de 24%.

• *Pay-out*: mais de 50%, com o compromisso de manter um dividendo estável ou crescente.

É essencial que esses objetivos sejam acompanhados por uma estratégia clara de sustentabilidade, visando garantir o crescimento da Entidade dentro de uma economia sustentável.

Estratégia de Sustentabilidade

Um processo bem-sucedido de sustentabilidade parte do compromisso da Diretoria Executiva, integra-se à visão estratégica da empresa e é decisiva no propósito da companhia. Na MAPFRE, a integração da sustentabilidade na estratégia, no negócio e nos processos é um sistema contínuo e dinâmico, que responde às diferentes tendências e riscos apresentados pelo ambiente atual.

Por isso, um Plano de Sustentabilidade foi elaborado com base no qual foram adotados compromissos exigentes e rotundos com os quais queremos gerar um impacto social e ambiental positivo, através de nosso papel natural como seguradores, investidores e gestores de ativos. Com nosso conhecimento, experiência e presença mundial, almejamos nos tornar um motor do crescimento sustentável para a sociedade.

A sustentabilidade é integrada de maneira transversal e progressiva em todas as áreas do negócio, com ênfase especial nos seguintes aspectos:

• Gestão da pegada ambiental e apoio à economia circular.

• Desenvolvimento de políticas de inclusão, promoção da educação financeira e incremento da acessibilidade ao seguro.

• Melhoria da governança empresarial, com maior transparência e cuidado com a pegada social.

• Gestão comprometida com os ODS, alinhando produtos, investimentos e assinaturas com esses objetivos.

O Plano Estratégico 2024-2026 da MAPFRE estabelece três objetivos chave na área de sustentabilidade:

1. Neutralidade em carbono em 15 países.

2. Investimentos sustentáveis, com mais de 95% alinhados aos critérios ESG.

3. Igualdade de gênero, com o objetivo de que 36% dos postos executivos sejam ocupados por mulheres até 2026.

Com o objetivo de oferecer apoio a esses compromissos do Plano Estratégico, a MAPFRE elaborou um Plano de Sustentabilidade que é articulado nas seguintes linhas de atuação:

LINHAS DE AÇÃO

Em conformidade com nosso compromisso de integrar a sustentabilidade à nossa estratégia empresarial, são apresentados abaixo os produtos sustentáveis que desenvolvemos e que consideramos representam uma resposta concreta aos interesses de nossos grupos de interesse, refletindo nosso compromisso com o meio ambiente e a sociedade:

PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS: Investimentos

Abaixo estão alguns dos produtos e serviços de investimento mais relevantes nos países e unidades de negócios da MAPFRE:

Fundo de Inclusión Responsable (MAPFRE AM Inclusión Responsable)	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 2024, o fundo alcançou 40 milhões de euros de patrimônio.
Fundo Capital Responsable (MAPFRE AM Capital Responsable)	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 exposição em renda fixa e 30% em ações). O objetivo é favorecer aquelas empresas e entidades que dispõem de uma estratégia voltada para o acompanhamento dos critérios ESG, partindo do pressuposto de que essas entidades fornecem um perfil de rentabilidade de risco mais adequado. No final de 2024, o fundo tem aproximadamente 133 milhões de euros de patrimônio.
Multifondos Compromiso ESG	Produto Unit Linked da MAPFRE, em que todos os Fundos que compõem a carteira incorporam critérios ESG em suas políticas de investimento. A MAPFRE conta com três novas opções de investimento neste seguro de economia-investimento. Trata-se de "Carteira ASG Moderada", "Carteira ASG Decidida" e "Carteira ASG Muito Decidida", para que os clientes preocupados com o desenvolvimento sustentável da sociedade contem com mais opções de economia e investimento. Todas as carteiras incluem, entre outros, fundos de investimento MAPFRE baseados em uma metodologia própria e nos quais, após uma profunda análise de critérios financeiros e sustentáveis, são selecionadas as empresas que integram ambos os critérios em seus objetivos de rentabilidade.
MAPFRE AM European Equities	Fundo que busca preservar o capital, mas sem renunciar ao crescimento de longo prazo. Para isso, conta com uma carteira equilibrada, principalmente conformada por ativos de renda variável de empresas europeias. Pelo menos 65% do patrimônio líquido promoverá ativamente características sociais e ambientais. Embora o fundo não tenha como objetivo um investimento sustentável, ele terá uma porcentagem mínima de 25% em "investimentos sustentáveis", conforme definido no artigo 2(17) do Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A e S, o Fundo usa exclusões e critérios de avaliação como estratégia principal, sendo ambos vinculativos. O objetivo é favorecer empresas e entidades com uma sólida estratégia ESG (ambiental, social e de governança). No final de 2024, o fundo tem aproximadamente 102 milhões de euros de patrimônio.
MAPFRE AM Iberian Equities	Fundo que busca preservar o capital, mas sem renunciar ao crescimento de longo prazo. Para isso, conta com uma carteira equilibrada, principalmente conformada por ativos de renda variável de empresas espanholas e portuguesas. Pelo menos 65% do patrimônio líquido promoverá ativamente características sociais e ambientais. Embora o fundo não tenha como objetivo um investimento sustentável, ele terá uma porcentagem mínima de 25% em "investimentos sustentáveis", conforme definido no artigo 2(17) do Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A e S, o Fundo usa exclusões e critérios de avaliação como estratégia principal, sendo ambos vinculativos. O objetivo é favorecer empresas e entidades com uma sólida estratégia ESG (ambiental, social e de governança). No final de 2024, o fundo tem aproximadamente 38 milhões de euros de patrimônio.
MAPFRE AM Good Governance	O fundo busca atingir um crescimento de capital a longo prazo, investindo em uma ampla gama de classes de ativos em escala mundial, incluindo outros OICVM. Pelo menos 65% do patrimônio líquido promoverá ativamente características sociais e ambientais. Embora o fundo não tenha como objetivo um investimento sustentável, ele terá uma porcentagem mínima de 25% em "investimentos sustentáveis", conforme definido no artigo 2(17) do Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A e S, o Fundo usa exclusões e critérios de avaliação como estratégia principal, sendo ambos vinculativos. O objetivo é favorecer empresas e entidades com uma sólida estratégia ESG (ambiental, social e de governança). O objetivo é favorecer empresas e entidades que contem com uma sólida estratégia ESG (ambiental, social e de governança). A filosofia de investimento do fundo é baseada na convicção de que empresas com boa governança oferecem rendimentos superiores. No final de 2024, o fundo tem aproximadamente 118 milhões de euros de patrimônio.

Outros produtos de investimento:

Infraestruturas:

MAPFRE e Abante, no desenvolvimento de sua aliança estratégica iniciada há quatro anos, lançaram em 2020 através do Macquarie, o grupo de serviços financeiros com sede na Austrália, um fundo de infraestrutura de até 324 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 (ESG), 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 podia diversificar as carteiras em um ambiente de baixa taxa de juros.

Investimentos sustentáveis:

Em 2021, a MAPFRE assinou um compromisso de 15 milhões de euros com o fundo Ginkgo 3 da gestora Edmond de Rotschild, cujo objetivo é recuperar solo contaminado em núcleos urbanos localizados em diferentes cidades europeias, incluindo Espanha e Portugal, para primeiro descontaminá-los e posteriormente construir áreas verdes, edifícios de escritórios, residenciais, institucional, etc., conforme acordado para cada projeto com os órgãos oficiais correspondentes a cada caso específico.

A outra parte do grupo segurador em investimentos alternativos se situa no acordo alcançado com a Iberdrola para investir conjuntamente em energias renováveis na Espanha, mediante a promoção de um veículo de investimento, administrado pela Kobus Partners. Conta com um compromisso de 212,5 milhões de euros por parte da MAPFRE. Esta associação representa a criação de um veículo de coinvestimento pioneiro entre uma energética e uma empresa seguradora.

A *Joint Venture* conta até o momento com 298 MW para projetos de produção de energia renovável eólica e com 150 MW para projetos de produção de energia renovável fotovoltaica, da carteira de ativos da empresa de energia.

Em 2023, a MAPFRE promoveu um novo Fundo Capital Risco para investimento na construção de usinas de biometano na Espanha. Conta com um compromisso de 20 milhões de euros por parte da MAPFRE. Este veículo oferece acesso ao investimento de outros investidores Institucionais e particulares, com destaque, entre eles, para a presença do ICO, com um compromisso que equipara a quantidade comprometida por nossa empresa. Este é o primeiro fundo do artigo 9 promovido a partir da MAPFRE, gerando um impacto positivo tanto do ponto de vista ambiental quanto social. Atualmente, o veículo já conta com 12 oportunidades de investimento aprovadas, para as quais se espera uma produção total de biometano de mais de 450.000 MWh/ano.

PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS: Assinatura

Abaixo são apresentados os produtos e serviços de assinatura mais relevantes nos países e unidades de negócios da MAPFRE:

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS	N.º de apólices seguradas 2024		Volume de Prêmios emitidos (€) 2024
Produtos Ambientais (E)	**1.223.236**	**€**	**1.387.285.955**
E - Agricultura baixa em carbono	300.652	€	864.290.145
E - Baseados no uso do veículo (PAYD, PHYD, etc.)	7.155	€	11.323.309
E - Biodiversidade e ecossistemas	812	€	4.293.219
E - Eficiência Energética	5.543	€	4.106.202
E - Energias renováveis	62.104	€	174.441.112
E - Evitam e/ou reparam os danos ocasionados no meio ambiente	447.239		€8.201.598
E - Patinetes elétricos	7.953	€	730.466
E - Veículos elétricos	391.778	€	319.899.904
Produtos Sociais (S)	**16.897.263**	**€**	**1.005.714.153**
S - Microsseguros	16.115.891	€	324.325.453
S - Negócios de Saúde para população >65 anos	39.184	€	17.890.298
S - Negócios de Vida para população >65 anos	731.055	€	592.771.952
S - Outros coletivos vulneráveis	11.133	€	70.726.450
Produtos de Boa Governança (G)	**36.132**	**€**	**41.678.466**
G - Seguros para riscos tecnológicos	36.132	€	41.678.466
Produtos de seguros com investimento ESG	**4.987**	**€**	**38.403.138**
INV- Unit-Linked com Fundos ESG	4.987	€	38.403.138
Total geral	**18.161.618**	**€**	**2.473.081.712**

O objetivo relacionado a esses produtos é alcançar um crescimento superior ao crescimento dos prêmios do Grupo, o que permitirá incrementar o peso relativo neste tipo de produtos.

Para enfrentar os desafios decorrentes do Plano Estratégico 2024-2026, a MAPFRE identificou várias questões de sustentabilidade que são fundamentais para sua estratégia, com destaque para a mitigação da mudança climática, o compromisso social e a melhoria do comportamento empresarial. Cada uma dessas áreas apresenta desafios e oportunidades que a MAPFRE busca abordar por meio de diversas alavancas de ação.

Compromisso Ambiental

Em relação à mudança climática, a MAPFRE foca na gestão de sua pegada ambiental. Isso significa reduzir o consumo de energia, adotar energias renováveis e transformar sua frota para modelos mais ecológicos. Além disso, a medição da pegada de carbono está sendo ampliada para incluir toda a cadeia de valor, permitindo uma visão mais integral de seu impacto ambiental.

Para gerenciar esses aspectos, o Grupo implementou várias alavancas de ação. Elas incluem, entre outras, a compra de energia com garantias de origem, a instalação de placas fotovoltaicas, a redução de viagens de negócio, a promoção do trabalho em mobilidade, a redução do consumo de papel e água, e a criação de um portfólio de investimentos sustentável. Por meio dessas iniciativas, a empresa pretende alcançar a neutralidade em carbono em 15 países até 2026 e em todos os países do Grupo até 2030, e reduzir sua pegada de carbono em 30% até 2030 (a partir de uma linha de base de 2022).

Compromisso Social

O compromisso social da empresa é evidenciado através de políticas inclusivas e programas que buscam melhorar a qualidade de vida dos diferentes grupos de interesse.

Em relação ao pessoal próprio, planos específicos foram implementados para a integração profissional de pessoas com deficiência, a promoção do talento sênior e a igualdade de gênero. Essas iniciativas foram criadas para promover um ambiente de trabalho diverso e equitativo, onde a contribuição de todos os funcionários seja valorizada. Além disso, programas para incrementar a representação feminina em postos executivos foram estabelecidos, 36% dos postos executivos estarão ocupados por mulheres até 2026, reconhecendo a importância da diversidade na tomada de decisões e na cultura organizacional.

Quanto aos trabalhadores na cadeia de valor, a MAPFRE se compromete em avaliar seus prestadores de acordo com critérios de sustentabilidade. Esse processo de avaliação inclui a análise de práticas profissionais, a conformidade de normas ambientais e a implementação de políticas de responsabilidade social. Os prestadores da rede preferencial de lar, automóveis e saúde e os prestadores de compras serão avaliados com critérios de sustentabilidade em países que representem 95% dos prêmios da MAPFRE até 2026, garantindo que todos atendam aos padrões ambientais e sociais que refletem os valores da empresa.

Por outro lado, em relação aos consumidores e usuários finais, políticas que incentivam a educação financeira e facilitam o acesso aos seguros foram implementadas. Essas iniciativas foram elaboradas para empoderar os consumidores, especialmente aqueles em situações vulneráveis, garantindo que contem com as informações necessárias para a tomada de decisões informadas sobre seu bem-estar financeiro.

Comportamento Empresarial

Em relação ao comportamento empresarial, a MAPFRE busca melhorar sua governança e transparência. Isso inclui a incorporação de objetivos de sustentabilidade na remuneração de diretores, alinhando os incentivos de liderança aos objetivos de sustentabilidade. Além disso, o voluntariado corporativo é promovido para encorajar a participação dos funcionários em iniciativas comunitárias. Ainda, um sistema de medição do impacto social de suas atividades será estabelecido, permitindo avaliar e comunicar de maneira efetiva sua contribuição para a sociedade. Essas ações pretendem aumentar a percepção de seu compromisso com a sustentabilidade entre funcionários e clientes, consolidando sua reputação como ator responsável dentro do mercado.

Desafios e Oportunidades Futuras

Os principais desafios enfrentados pelo Grupo incluem a adaptação a regulamentações ambientais e sociais que exigem revisão contínua de suas práticas e políticas. Além disso, a necessidade de inovar em produtos sustentáveis se torna fundamental em um mercado que demanda soluções responsáveis e alinhadas aos critérios ambientais, sociais e de governança (ESG).

Para abordar esses desafios, a MAPFRE está focada no desenvolvimento de novos produtos que não apenas cumpram as normas, mas que também acrescentem valor aos consumidores e à sociedade em geral. Isso envolve uma melhoria contínua na formação em sustentabilidade para funcionários e parceiros, para que todos os envolvidos entendam a importância destas iniciativas e possam implementá-las de maneira efetiva. A colaboração e a troca de conhecimentos serão fundamentais para promover uma cultura de sustentabilidade que impulsione a inovação e a competitividade no futuro.

Com esta abordagem integral, a MAPFRE busca garantir que a sustentabilidade seja um pilar transversal em todas suas operações.

1.3.2. (SBM-2): Interesses e opiniões das partes interessadas

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

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse consiste em construir relações de confiança 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 Sustentabilidade da MAPFRE.

Os principais grupos de interesse para a MAPFRE e os aspectos mais relevantes de sua estratégia e gestão são detalhados a seguir:

Grupos de interesse (45 a ii)	Como estamos comprometidos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Como respondemos (45 a v)
Clientes Particulares e Grupos/empresas	Interações periódicas são realizadas através de estudos de mercado, pesquisas de satisfação (NPS), - As redes sociais são monitoradas para conhecer as opiniões dos clientes - Análises das chamadas ao contact center, análises de reclamações e queixas, e pesquisa de sustentabilidade são realizadas para conhecer a opinião sobre nossas iniciativas - Produtos são projetados com base em necessidades específicas detectadas, apoiados em estudos internos, de tendências de mercado, necessidades dos clientes, pesquisas da MAPFRE Economics e do Observatório de Tendências	- Ouvir e entender as necessidades e expectativas dos clientes, garantindo que a oferta esteja alinhada com suas exigências - Promover relações sustentáveis que fortaleçam a confiança e a satisfação dos consumidores	- Resposta através do oferecimento de soluções personalizadas aos clientes através de nossa rede comercial, escuta ativa em diferentes canais mencionados acima e com o apoio tecnológico como, por exemplo, chatbots e contact center. A regulamentação local de cada país onde operamos é levada em consideração - Resposta eficientemente a sugestões, comentários e queixas, minimizando riscos e maximizando impactos positivos
Prestadores De serviços	- Interações regulares com os Prestadores através de controles de atividade, nos quais é reforçado o compromisso da marca com a sustentabilidade. -Visitas presenciais dependendo do tipo de atividade para verificar instalações, pessoal, etc. -Interação ativa e acompanhamento rápido de consultas/comentários recebidos dos Prestadores - Coleta de informações através dos canais de consulta e denúncia	- Reforçar o compromisso assumido tanto pela MAPFRE quanto por seus prestadores com os temas relacionados à sustentabilidade - Conhecer a percepção ou dificuldade dos prestadores em relação à sustentabilidade	- Resposta rápida a perguntas e preocupações por correio eletrônico ou contato telefônico - Mantendo um relacionamento fluido e contínuo com nossos prestadores para abordar qualquer gestão relacionada às suas atividades - Realização de uma homologação que permita avaliar e garantir que cumprem com os padrões de qualidade, sustentabilidade, éticos, legais e operacionais exigidos pela MAPFRE. - Tratamento atempado de consultas e denúncias decorrentes dos canais correspondentes
Prestadores De suporte	- Interações regulares com os prestadores durante todo o processo de contratação, garantindo a transparência em todo o processo - Comunicação bidirecional multicanal através de correios eletrônicos, contatos telefônicos, reuniões presenciais e outros canais tecnológicos (SAP ARIBA) - Disponibilização de ferramentas tecnológicas que permitam agilizar a gestão das operações de nossos prestadores (Business Network SAP ARIBA) - Coleta de informações através de pesquisas de sustentabilidade, questionário de Registro e homologação, e outros certificados	Construir relacionamentos sólidos promovendo a confiança, a integridade nas relações, as práticas socialmente responsáveis, a transparência e a igualdade de tratamento - Critérios objetivos para homologação, seleção e contratação de nossos prestadores, com base em critérios de qualidade, econômicos e de sustentabilidade objetivos - Os relacionamentos são orientados por princípios éticos, garantindo o cumprimento das leis e/ou do marco jurídico existente - Geração de um negócio ético e responsável baseado na igualdade de tratamento e oportunidades -Garantir o pagamento nos prazos estabelecidos	- Estabelecendo canais de comunicação claros - Estabelecendo uma equipe de suporte aos prestadores para responder às necessidades e consultas realizadas - Realizando a revisão e homologação periódica de prestadores - Reduzindo as adjudicações diretas, incentivando a livre concorrência do mercado - Promovendo a transparência nas negociações Construindo relações comerciais com estratégias - win to win -
Distribuidores Agentes, corretores, colaboradores e delegados	- Diálogo regular e direto com os principais distribuidores - Colaborações estratégicas e relações de longo prazo com distribuidores estratégicos - Coleta de informações através dos canais de consulta e denúncia	- Incluir as percepções de nossos principais distribuidores na tomada de decisões, estabelecendo objetivos comuns que melhorem a experiência do cliente final. - Cumprir nosso código de ética e gerar alinhamento com os valores corporativos.	- Entrega de nosso Código de Ético aos distribuidores - Geração de planos de desenvolvimento e acompanhamento com distribuidores estratégicos - Tratamento atempado das consultas e denúncias derivadas dos canais correspondentes

Grupos de interesse (45 a ii)	Como estamos comprometidos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Como respondemos (45 a v)
Comunidade financeira Investidores, acionistas e analistas	- Publicação no site da Comissão Nacional do Mercado de Valores (Espanha) ("CNMV") e no site corporativo da Sociedade, as informações privilegiadas e outras informações relevantes nos termos estabelecidos na regulamentação em vigor - Retransmissões das apresentações de resultados trimestrais e outras comunicações relevantes para o mercado - Coordenação de reuniões periódicas com acionistas e investidores institucionais, para apresentar os principais aspectos das informações econômico-financeiras, não financeiras e corporativas da Sociedade e da evolução de seu negócio, bem como de atender seus pedidos de informação - A Área de Relações com Investidores, que é o canal de comunicação permanente entre a Sociedade e seus acionistas e investidores institucionais, é disponibilizada para atender consultas e solicitações de informação - Presença ativa nas redes sociais e em outros meios de comunicação, como imprensa ou televisão, nos quais são feitos esforços para divulgar informações de interesse sobre o andamento e as atividades da MAPFRE	- Garantir o cumprimento dos princípios definidos na seção 1 da "Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto e de Comunicação de Informação Econômico-Financeira, Não Financeira e Corporativa" - Correta divulgação perante o mercado das informações relativas à MAPFRE	- Incorporação de suas perspectivas e interesses nas informações elaboradas, bem como no processo de desenvolvimento do plano estratégico - Relatórios e divulgação transparentes e regulares - Resposta às solicitações de informações específicas - Criação de espaços de diálogo sobre resultados financeiros e não financeiros
Pessoal Próprio Diretoria, assalariados e não assalariados	- Grupos de escuta e participação: Formamos grupos representativos do quadro de funcionários, incluindo jovens, perfis sênior, perfis estratégicos, expatriados, recém-contratados e recém-promovidos. - Questionários eNPS® Transacional e Relacional: Usamos questionários para medir a satisfação e o compromisso dos funcionários. - Diálogo com o quadro de funcionários: Mantemos um diálogo contínuo com os funcionários, relatando informações relevantes, ouvindo suas opiniões e solicitando sua participação ativa deles por meio de vários canais, incluindo a representação legal dos trabalhadores.	- Potencializar o compromisso: Incentivamos o compromisso dos funcionários com os valores da MAPFRE, reforçando a cultura do esforço e do trabalho por objetivos, a fim de desenvolver um forte senso de pertencimento e obter melhores resultados individuais e coletivos. - Cultura de respeito e diversidade: Consolidamos uma cultura de respeito às pessoas e promovemos comportamentos favoráveis e abertos para a diversidade. - Ambiente de trabalho saudável: Criamos um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permite que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.	- Canais de comunicação claros e fluidos: Estabelecemos canais de comunicação efetivos para garantir comunicações claras e fluidas. - Ações específicas para melhorar a experiência: Implementamos ações específicas para mitigar os impactos negativos sobre o pessoal e melhorar sua experiência na entidade. - Reconhecimento e Celebração: Celebramos as realizações e contribuições de nossos funcionários através de programas de reconhecimento e eventos especiais, promovendo um senso de orgulho e pertencimento dentro da organização.

Grupos de interesse (45 a ii)	Como estamos comprometidos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Como respondemos (45 a v)
Órgãos e instituições Reguladores, pares da indústria e associações setoriais	- A MAPFRE tem o compromisso de fornecer informações claras e verazes sobre suas atividades e resultados aos diferentes Reguladores, atendendo aos diferentes requisitos - A empresa promove relações baseadas na lealdade e integridade com outras empresas do setor segurador, participando de fóruns e associações setoriais para compartilhar as melhores práticas e contribuir para o desenvolvimento do setor.	- A colaboração da MAPFRE com reguladores, pares da indústria e associações setoriais é estruturada de maneira a promover a transparência, a responsabilidade e o respeito às normas. - Essa colaboração gera confiança entre os demais grupos de interesse e garante que eles tomem decisões informadas	- Os resultados da colaboração com os reguladores são utilizados para melhorar as práticas empresariais de maneira contínua. - A participação em associações permite à MAPFRE estar alinhada aos padrões da indústria e contribuir para iniciativas que beneficiem a comunidade e o setor em geral. Estas associações também servem como plataformas para abordar desafios comuns e encorajar a sustentabilidade.
Sociedade Sociedade civil organizada, setor acadêmico e especialistas, comunidades e cidadania, e mídia e influenciadores	- Comunicação permanente e fluida com os grupos de interesse com base na transparência, no respeito e na integridade	- Transmitir o projeto institucional, empresarial e social da MAPFRE - Responder à demanda de informações dos diferentes stakeholders	- Com informações transparentes e verdadeiras, adaptadas aos tempos da mídia, mantendo a confidencialidade dos dados dos clientes/prestadores/ funcionários, etc. - Com informações permanentes, proativas e de maneira simples, clara e buscando a compreensão por parte da mídia e da sociedade

A MAPFRE conhece os interesses e pontos de vista de suas partes interessadas chave através da gestão que realiza sobre elas em cada uma das áreas operacionais vinculadas através do processo de Devida Diligência (consulte a seção "1.2.4 (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida"), bem como através do exercício de Dupla Materialidade (consulte a seção "1.4.1 (IRO-1): "Descrição dos processos para identificação e avaliação de incidências, riscos e oportunidades materiais", que avalia tanto o impacto de suas atividades nos grupos de interesse quanto a influência que fatores externos, como a sustentabilidade e as regulamentações, têm sobre a empresa. Essa abordagem nos permite integrar as necessidades e expectativas dos grupos de interesse na tomada de decisões, garantindo uma gestão preparada para lidar com impactos e riscos, e aproveitar oportunidades, sempre com um compromisso com a transparência e a responsabilidade.

Em relação aos trabalhadores da cadeia de valor, embora não colaborem diretamente com a MAPFRE no nível de sua estratégia e no modelo de negócio, há processos e mecanismos para escutar suas opiniões, que podem servir de base para avaliar a estratégia e o modelo de negócio.

Nesse sentido, a MAPFRE incentiva a escuta ativa desse grupo de interesse através da integração de critérios sociais na avaliação de prestadores e clientes. Com relação aos prestadores, define critérios de pegada social em sua homologação ESG[7] e realiza visitas às suas instalações para supervisionar as condições de trabalho e, se forem detectadas incidências, implementa medidas corretivas. Além disso, estabelece cláusulas contratuais voltadas a garantir práticas profissionais responsáveis. Por sua vez, em relação aos clientes, incorpora aspectos sociais nos processos de investimento e assinatura. Em ambos os casos, também disponibiliza canais de denúncia para gerenciar e resolver possíveis incidências de trabalho. Esses processos são descritos com mais detalhes nas seções "3.2.2.2. S2–2: Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos" e "3.2.2.3. S2– 3: Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os trabalhadores da cadeia de valor expressem suas preocupações"

A análise de Dupla Materialidade leva em conta os fatores que mais afetam a MAPFRE para o desenvolvimento da estratégia e modelo de negócio, sendo um deles os interesses, opiniões e preocupações dos principais grupos de interesse. Para isso, são analisados os resultados das pesquisas e avaliações realizadas, priorizando posteriormente as principais preocupações que surgem da análise e que estão diretamente relacionadas aos impactos associados à sustentabilidade.

[7] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

Em seguida, identificam-se ações para abordar esses impactos, o que finalmente se traduz em alterações em aspectos a serem considerados na geração e revisão da estratégia e do modelo de negócio, que sempre mantêm os grupos de interesse no centro e, portanto, têm um peso importante nas decisões estratégicas da empresa.

Atualmente, a MAPFRE não planeja implementar medidas que envolvam modificações em sua estratégia ou modelo de negócio.

Sobre forma em que o Conselho de Administração é informado sobre as opiniões e interesses das partes interessadas afetadas em relação aos impactos associados à sustentabilidade da empresa, consulte a seção "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles".

Por obter mais detalhes sobre a gestão dos compromissos com os principais grupos de interesse, consulte as seguintes seções:

• Pessoal próprio: 3.1. Pessoal próprio

• Clientes: 3.3. Consumidores e usuários finais

• Prestadores: 4.2.3. (G1-2): Gestão das relações com os prestadores

1.3.3. (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Depois de realizar o exercício de dupla materialidade, foram identificados os padrões que emergem como materiais para a MAPFRE em 2024, sendo eles:

• E1 - Mudança climática.

• S1 - Pessoal próprio.

• S2 - Trabalhadores da cadeia de valor.

• S4 - Consumidores e usuários finais.

• G1 - Comportamento empresarial.

Por sua vez, para cada um desses padrões, e conforme detalhado na tabela da seção "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles", foram identificados impactos, riscos e oportunidades materiais que são fundamentais para uma compreensão total de como esses temas afetam a estratégia e o modelo de negócio da MAPFRE. Em resumo, foram identificados um total de 51 impactos, riscos e oportunidades materiais, que são descritos na seção acima mencionada.

Em 2024, nenhum efeito financeiro significativo foi materializado derivado dos riscos identificados, exceto pela ocorrência de eventos catastróficos relevantes. Para obter mais detalhes, consulte a seção Fatos econômicos e corporativos relevantes do Relatório de Gestão Consolidado do exercício 2024.

Com relação aos efeitos financeiros atuais decorrentes das oportunidades identificadas, durante este exercício nenhum impacto financeiro significativo foi registrado.

Os impactos materiais acima mencionados, relacionados à mudança climática, podem ter efeitos positivos ou negativos no meio ambiente. Esses impactos podem contribuir para reduzir ou aumentar as emissões de CO2, principal gás responsável pelo efeito estufa, influindo assim no aquecimento global e em suas múltiplas consequências.

Por outro lado, os impactos materiais associados ao pessoal próprio, trabalhadores da cadeia de valor e consumidores e usuários finais também podem representar efeitos positivos ou negativos nesses grupos. Esses impactos podem afetar sua saúde e bem-estar, a promoção de condições de trabalho decentes, bem como o impulsionamento da igualdade de gênero e diversidade.

Entender e gerenciar adequadamente esses impactos é fundamental, porque podem ter influência tanto positiva quanto negativa na consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

A empresa vincula seus impactos ambientais, sociais e de governança aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável mencionados na Agenda 2030, bem como a sua própria estratégia e modelo de negócio da MAPFRE. Além disso, para o caso específico dos impactos ambientais, também foi levado em consideração o Acordo de Paris.

O foco nas pessoas (pessoal próprio) e a importância estratégica dos trabalhadores da cadeia de valor respondem à própria natureza do modelo de negócio, que interage de forma direta e recorrente com clientes, prestadores e distribuidores chave.

Adicionalmente, a governança da entidade está marcada pela necessidade de gerenciar esses impactos de forma efetiva, o que inclui garantir um comportamento empresarial adequado e que reflita os valores corporativos.

Esses impactos materiais identificados estão, em geral, vinculados a um horizonte temporal de curto prazo, com exceção dos vinculados à mudança climática e aos casos específicos de comportamento empresarial ("Atendimento limitado às necessidades dos grupos de interesse por sua baixa acessibilidade aos canais de denúncia da MAPFRE"), que foram mapeados com um horizonte temporal de médio prazo.

A estratégia e o modelo de negócio da MAPFRE foram concebidos para buscar a resiliência em um ambiente dinâmico, com base em uma abordagem que combina a busca pela estabilidade financeira, a gestão proativa de riscos e o compromisso com a sustentabilidade. Esta análise combinada é realizada anualmente, com uma visão atual e de longo prazo, conforme apropriado.

Por um lado, o destaque é um elevado índice de solvência, bem como o uso estratégico do resseguro, ambos como indicadores de solidez financeira. Além disso, os testes de estresse demonstram nossa capacidade de lidar com cenários extremos e gerenciar riscos, tanto financeiros quanto operacionais.

Paralelamente, uma gestão de riscos que abrange tanto riscos estratégicos quanto operacionais e emergentes é realizada, com o objetivo de nos adaptar de forma ágil a mudanças regulamentares e de mercado, bem como contar com medidas para responder a qualquer impacto material potencial que possa se materializar no desenvolvimento de nossas atividades. Esse exercício é integrado e retroalimentado com o exercício de Dupla Materialidade e a identificação de impactos, riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade.

A diversificação geográfica, a inovação digital e o alinhamento com marcos internacionais, como CSRD, buscam reforçar nossa capacidade de gerar valor sustentável a longo prazo, garantindo, ao mesmo tempo, a proteção de nossos clientes e outros grupos de interesse.

Na seção "2.2.1.2. (SBM – 3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo "2. Mudança Climática", a resiliência da estratégia e do modelo de negócio da MAPFRE em relação aos aspectos climáticos são abordados.

Os temas de sustentabilidade materiais identificados em 2024, em conformidade com a CSRD, são totalmente consistentes com os identificados no período anterior, de como segue:

No exercício atual, a mudança climática, o pessoal próprio, a relação com clientes e a boa governança (comportamento empresarial) continuam sendo considerados temas materiais.

Como parte do processo de melhoria contínua e da adoção da metodologia de Dupla Materialidade segundo a CSRD, os trabalhadores da cadeia de valor foram incorporados como grupo de interesse.

Outros temas ambientais diferentes da mudança climática não surgiram como materiais, de acordo com a metodologia aplicada em 2024. No entanto, esses temas são mantidos sob análise e acompanhamento contínuos, para abordá-los adequadamente caso sua materialidade aumente.

Além disso, em exercícios anteriores, foram incorporados temas que atualmente estão incluídos no Relatório de Sustentabilidade, atendendo a outros requisitos transversais das normas de referência:

- Produtos ESG[8] e Investimentos ESG: Estão integrados de maneira descritiva na seção "1.3.1.8. Plano Estratégico 2024-2026 " deste capítulo de Informações Gerais.

[8] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

- Digitalização e bom uso das tecnologias: São abordados nos capítulos de Pessoal Próprio e Clientes e Usuários Finais, com foco na cibersegurança e na privacidade.

Por fim, é preciso mencionar que o Relatório Integrado de 2023 não detalhava de maneira específica os impactos, riscos e oportunidades materiais identificados através do estudo de Dupla Materialidade.

No exercício de Dupla Materialidade de 2024 não foram identificados impactos, riscos ou oportunidades materiais relacionados aos temas específicos da Entidade, todos eles cobertos através dos requisitos de divulgação previstos pelas NEIS.

Em relação ao clima, a MAPFRE busca identificar, avaliar e gerenciar os impactos, riscos e oportunidades materiais em linha com seu compromisso com a sustentabilidade e a integração de critérios ESG em sua estratégia e modelo de negócio. A empresa avalia tanto os riscos físicos, decorrentes de eventos agudos e crônicos com impacto na carteira de assinatura e imóveis próprios, quanto os riscos de transição, com influência na avaliação de ativos financeiros devido à evolução para uma economia baixa em carbono. Também é realizada uma análise da resiliência operacional das operações e serviços de negócio.

Para medir e gerenciar esses riscos, a MAPFRE emprega ferramentas como a análise de dupla materialidade e cenários climáticos desenvolvidos por órgãos reconhecidos como o IPCC e o NGFS. No estudo de dupla materialidade realizado em 2024, o risco de eventos climáticos extremos foi identificado como material. De acordo com a metodologia utilizada, foi avaliado como risco médio-alto na materialidade financeira.

A gestão conta com a oferta de produtos e soluções sustentáveis, bem como a incorporação de critérios ESG nas decisões de investimento. A MAPFRE RE, sua resseguradora, desempenha um papel chave na mitigação dos efeitos de eventos catastróficos, reforçando o compromisso da empresa com a sustentabilidade.

Consulte a seção "2.2.1.2 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" para encontrar mais detalhes sobre este ponto.

A MAPFRE também busca integrar a gestão do talento em sua estratégia de sustentabilidade, destacando áreas como a promoção do bem-estar no trabalho, a diversidade, a formação contínua e o respeito pelos direitos humanos. Essas iniciativas estão alinhadas com seu compromisso de melhorar a qualidade de vida dos funcionários e atrair talento diverso, contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Para identificar e gerenciar os impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados à gestão do talento, a empresa levou em consideração as características do pessoal, bem como a forma como o processo de transição energética poderia afetá-lo e sua possível exposição a trabalho forçado ou trabalho infantil.

Consulte a seção "3.1.1.1 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" para encontrar mais detalhes sobre este ponto.

Com relação aos trabalhadores da cadeia de valor, a MAPFRE busca gerenciar de maneira integral seus impactos, riscos e oportunidades, alinhando suas práticas aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa. Embora esses trabalhadores não participem diretamente da definição da estratégia da empresa, a MAPFRE implementa cláusulas éticas e processos criados para garantir práticas profissionais responsáveis por parte de seus empregadores.

Por um lado, a MAPFRE identifica impactos, riscos e oportunidades vinculados aos trabalhadores da cadeia de valor, conforme eles estejam vinculados às fases anteriores ou posteriores de sua cadeia de valor e, por outro lado, realiza um entendimento de como esses trabalhadores podem ser afetados negativamente pelos impactos materiais, considerando a existência de padrões generalizados ou sistêmicos de trabalho infantil ou forçado nas operações ou nas de sua cadeia de valor, e se são identificadas áreas geográficas específicas ou produtos que apresentem um risco relevante deste tipo de práticas.

Consulte a seção "3.2.1.1 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" para encontrar mais detalhes sobre este ponto.

A MAPFRE busca desenvolver processos integrais para identificar, avaliar e gerenciar os impactos, riscos e oportunidades relacionados à proteção de dados de seus clientes, a garantia de transparência e o desenvolvimento de produtos acessíveis e inclusivos.

A empresa identifica riscos como a perda de dados pessoais, conflitos éticos no uso da inteligência artificial e práticas comerciais indevidas. Por outro lado, também reconhece oportunidades de expandir sua carteira mediante a inovação tecnológica e seu compromisso com a diversidade. Os impactos detectados são gerais e não afetam de maneira diferenciada grupos específicos de clientes. Para integrar esses aspectos em sua estratégia, a MAPFRE implementa processos como pesquisas de satisfação, análises locais e gestão de reclamações.

Consulte a seção "3.3.1.1 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" para encontrar mais detalhes sobre este ponto.

1.4. Gestão de incidências, riscos e oportunidades

1.4.1. (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais

A Análise de Materialidade é chave para avançar em nosso Plano Estratégico 2024-2026 e para reforçar nosso compromisso com a sustentabilidade. Seus resultados identificam nossos principais impactos, riscos e oportunidades que, integrados aos processos de decisão e gestão da empresa, adaptam e orientam a estratégia do Grupo para avançar de maneira responsável na direção correta (para obter mais informações sobre o processo de gestão de riscos, consulte a seção "Gestão Integral de Riscos"). Esse exercício é revisado anualmente e a consulta aos grupos de interesse é realizada a cada dois anos.

Em 2024, atualizamos nossa metodologia para alinhá-la às diretrizes de EFRAG. Embora em 2023 tenha ocorrido uma aproximação à materialidade financeira e de impacto, solicitada pela EFRAG, em 2024 essa metodologia foi adaptada para garantir a conformidade com a diretriz da EFRAG e os requisitos CSRD. Assim, estabelecemos prioridades tanto para os grupos de interesse (para fora) como para a MAPFRE (para dentro).

Para identificá-los e atender às preocupações dos principais grupos de interesse, temos consultado tanto fontes internas (materialidade financeira) quanto externas (materialidade de impacto) e todos os grupos de interesse identificados pela MAPFRE.

O controle do exercício de Dupla Materialidade inclui a implementação de políticas claras, a participação de equipes multidisciplinares e a revisão contínua dos impactos, riscos e oportunidades relacionados aos aspectos ambientais, sociais e de governança.

A área responsável pela elaboração do exercício de Dupla Materialidade é a Diretoria Corporativa de Sustentabilidade, com o auxílio dos responsáveis pela sustentabilidade das diferentes unidades da MAPFRE para a coleta das informações necessárias para os países, negócios e atividades do alcance.

O resultado do exercício de Dupla Materialidade é compartilhado com as áreas chave da organização para sua integração dentro da estratégia e processos. O exercício também é encaminhado à Diretoria Corporativa de Riscos para que retroalimente o processo de identificação de riscos da empresa que, por sua vez, é considerado como insumo para o exercício de Dupla Materialidade.

Uma vez concluído o estudo de Dupla Materialidade, o Comitê Operacional de Sustentabilidade e o Comitê de Riscos e Sustentabilidade analisam anualmente o processo e os resultados, e supervisionam a evolução das questões de sustentabilidade materiais juntamente com seus impactos, riscos e oportunidades.

1.4.1.1. Governança e integração estratégica

Conforme mencionado acima, o Comitê Operacional de Sustentabilidade e o Comitê de Riscos e Sustentabilidade revisam anualmente o processo de materialidade e seus resultados e supervisionam a evolução dos temas materiais. Em 2024, ambos os comitês validaram a nova metodologia desenvolvida para o estudo de Dupla Materialidade e, uma vez finalizada a consulta aos grupos de interesse e obtidos os resultados do estudo de Dupla Materialidade, validaram o processo e seu resultado. Com a sua aprovação, a priorização dos assuntos materiais é integrada nos processos de gestão e decisão da empresa e, portanto, em sua estratégia.

Esta metodologia e seus resultados serão novamente revisados no primeiro semestre de 2025.

1.4.1.2. Abordagem, processo e metodologia

Essa abordagem de dupla materialidade avalia os assuntos materiais em relação a dois eixos principais:

- **Materialidade financeira:** coleta o impacto financeiro dos riscos e oportunidades de sustentabilidade associadas às atividades da empresa sobre a própria companhia. A materialidade financeira é obtida estimando a probabilidade e o impacto que podem ter sobre a estabilidade financeira da empresa no curto, médio e longo prazo.
- **Materialidade de impacto:** inclui o impacto das atividades da empresa e sua cadeia de valor sobre o ambiente, entendendo este como o meio ambiente e a sociedade. A materialidade de impacto é obtida pela avaliação da gravidade e probabilidade que os grupos de interesse atribuem aos diferentes impactos.

Esta análise permite:

1. Coletar as preocupações dos grupos de interesse em relação aos impactos, riscos e oportunidades (IROs) materiais identificados, identificar iniciativas e estabelecer prioridades.
2. Medir o potencial impacto financeiro para o negócio e definir tanto medidas de controle e mitigação dos riscos e impactos como iniciativas para aproveitar as oportunidades geradas.
3. Ajudar a priorizar as iniciativas em matéria de sustentabilidade e alinhá-las com as iniciativas estratégicas do Grupo.
4. Identificar como cada tema material afeta a análise de materialidade dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
5. Identificar as questões de sustentabilidade que são materiais para a empresa e que, portanto, devem ser relatadas de acordo com os requisitos da Diretiva Europeia sobre Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD).
6. Utilizar seu resultado nos processos de identificação de riscos do Grupo.

1.4.1.3. Fases e resultado: Estudo de Dupla Materialidade

O estudo de dupla materialidade é realizado levando em conta todos os negócios e operações do grupo, e seu desenvolvimento metodológico consiste em quatro fases principais:

1. Definição do perímetro de análise. Essa fase delimita o perímetro de avaliação da dupla materialidade, através das seguintes subfases:
   a. identificação dos temas de sustentabilidade mais relevantes para a entidade. Para avaliar a materialidade das questões de sustentabilidade através desta estrutura de tópicos, nas fases de materialidade de impacto e financeira, esses temas são fundamentados através de impactos, riscos e oportunidades relacionados à atividade da empresa e sua cadeia de valor.
   b. identificação dos grupos de interesse que participam no exercício e sua priorização,
   c. definição de canais de escuta através dos quais os grupos de interesse são contatados.
2. Avaliação da materialidade de impacto e da materialidade financeira. A fase inclui:
   a. Impacto:
      i. identificação dos impactos,
      ii. avaliação através dos parâmetros de escala, alcance e caráter remediável,
      iii. definição do limiar de materialidade e identificação dos impactos materiais
   b. Financeira:
      i. identificação de riscos e oportunidades.
      ii. avaliação por meio das variáveis de efeito financeiro e probabilidade,

iii. definição do limiar de materialidade e identificação dos riscos e oportunidades materiais

3. Relatório de resultados. Detalhamento dos temas que resultaram materiais no exercício realizado.

4. Integração e vinculação de resultados: identificação das questões materiais que devem ser relatadas:

   a. Relação entre os IROs materiais e os temas e subtemas do NEIS, para a identificação das questões materiais que a empresa deve informar em seu Relatório de Sustentabilidade.

Fase 1. Definição do perímetro de análise

Tomando como ponto de partida os temas de sustentabilidade analisados no exercício de materialidade da MAPFRE em 2023, foi complementado com o estudo dos temas contemplados em fontes externas, principalmente as Normas Europeias de Informação sobre Sustentabilidade (NEIS) que completam a Diretriz de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD), a proposta de Diretriz da UE sobre a Diligência Devida das empresas em matéria de sustentabilidade, os padrões GRI e SASB, as recomendações e guias de TCFD e CDP, as certificações ISO 50,001, ISO 14. 001, o relatório The Global Risk Report 2023 publicado pelo World Economic Forum, o relatório Mind the Sustainability Gap do CRO Forum, o Financial Stability Report de dezembro de 2022 desenvolvido pela EIOPA, e um benchmark com relação a pares de mercado; e fontes internas como a matriz de riscos da MAPFRE.

Como resultado do mencionado acima, uma lista de temas para o estudo de 2024 foi definida e foram agrupados em três categorias: meio ambiente, social e governança.

Em relação aos grupos de interesse, foram identificados levando em consideração os já definidos pela MAPFRE em sua estratégia de relação com os grupos de interesse, juntamente com uma análise dos identificados em fontes externas.

O seu processo de identificação começou com uma análise AS-IS do exercício de materialidade do ano anterior, foi complementado por um benchmark de pares da indústria e, finalmente, por meio de uma análise gap foram identificados os grupos de interesse que participariam no exercício. Posteriormente, eles foram priorizados em função de dois conceitos: "influência" e "interesse":

- Influência é a capacidade do grupo de interesse para determinar ou alterar a tomada de decisões da entidade. A avaliação foi feita com base nos seguintes 5 critérios: i) capacidade de influenciar a tomada de decisões; ii) capacidade de influenciar o financiamento da entidade; iii) capacidade de influenciar outros grupos de interesse; iv) grau em que suas próprias decisões condicionam a atividade da MAPFRE; v) substituibilidade do grupo de interesse. O resultado total obtido para a influência pesou 60% sobre o resultado final da priorização.

- O interesse corresponde ao nível de utilidade e benefício que o grupo de interesse tem sobre as atividades da entidade. As pontuações foram atribuídas com base nos seguintes critérios: i) impacto das atividades e decisões do Grupo em cada grupo de interesse; ii) benefícios econômicos ou sociais que o grupo de interesse pode obter da MAPFRE. O resultado total obtido para o interesse pesou 40% sobre o resultado final da priorização.

Levando em conta o acima exposto, foi atribuído a cada grupo um peso ou importância, que foi utilizado para ponderar os resultados de cada um desses grupos, dando maior peso maior às respostas dos grupos priorizados, sendo o peso de cada grupo a média ponderada entre a influência (60%) e o interesse (40%).

Quando, dentro dos grupos de interesse foram identificados subgrupos de interesse, uma hierarquização a nível subgrupos foi realizada para atribuir a pontuação entre eles e, assim, obter a pontuação do grupo.

Uma vez identificados os grupos de interesse, os canais de escuta mais adequados foram concretizados para adaptar a consulta às necessidades de cada grupo e facilitar sua participação:

Contato direto:

1. Questionários online para incrementar a capacidade de chegada.

2. Grupos focais (focus groups), em que um grupo de participantes debate sobre um conjunto de questões. O objetivo é aprofundar determinadas preocupações que podem ser identificadas em relação aos temas de sustentabilidade em estudo.

3. Entrevistas com grupos de interesse chave, em que acontecem interações mais individualizadas com o objetivo de coletar conhecimentos, informações e perspectivas em primeira mão e que permitem aprofundar ainda mais nos diferentes temas de sustentabilidade.

Contato indireto:

1. Análise interna. É mais difícil ter acesso direto a determinados grupos de interesse. Por isso, uma análise interna foi estabelecida para avaliar a escala ou relevância que esses grupos dariam aos impactos do estudo de dupla materialidade, tendo como referência documentos publicados por estes grupos.

Fase 2. Avaliação da materialidade de impacto e da materialidade financeira

Materialidade de impacto

Para a avaliação da materialidade de impacto foram reunidas as opiniões dos grupos de interesse (recebidas através dos questionários) e complementadas com as recebidas nas entrevistas e *focus group.*

Os resultados das respostas recebidas através dos questionários, o principal canal de escuta quantitativamente, são os seguintes:

Grupo de interesse	Nº de respostas	Porcentagem
Funcionários	7.230	35,87%
Clientes	5.550	27,53%
Prestadores	2.578	12,79%
Distribuidores e colaboradores	4.741	23,52%
Sociedade	39	0,19%
Comunidade financeira	17	0,08%
Órgãos e instituições	3	0,01%
Total	**20.158**	**100%**

A avaliação da materialidade de impacto considerou como base as indicações incluídas nas NEIS e no guia da EFRAG, e sua definição foi finalizada através da metodologia mencionada a seguir. De acordo com as indicações das NEIS e da EFRAG sobre o processo de Dupla Materialidade, a materialidade de impacto foi medida a partir de dois eixos principais: severidade e probabilidade.

Por sua vez, a severidade foi dividida em 3 subcategorias: escala, alcance e caráter remediável.

É importante entender que os impactos nos quais os tópicos foram baseados possuem diferentes características:

- Positivos/Negativos: os impactos podem ser diferenciados entre positivos ou negativos em função de se o impacto gerado sobre o ambiente é benéfico ou prejudicial, respectivamente.

- Reais/Potenciais: os impactos são chamados de reais quando ocorreram ou ocorrem durante o período de referência, ou de potenciais quando têm uma probabilidade de ocorrer a curto, médio ou longo prazo.

- Com/Sem impacto nos DH: esta classificação afeta os impactos negativos e potenciais. Refere-se ao fato de que, em caso de materialização, haveria ou não algum tipo de relação com a vulneração dos Direitos Humanos.

Esses conceitos que determinam a natureza dos impactos tiveram consequências no cálculo da materialidade de impacto nos seguintes aspectos:

- A severidade dos impactos positivos é formada por escala (medida de 1 a 5 nas pesquisas com os grupos de interesse, segundo sua percepção sobre a relevância de cada tema) e alcance (medido de 1 a 5 em função de faixas geográficas e populacionais segundo a extensão dos impactos). Por outro lado, a severidade dos impactos negativos é composta por escala, alcance e caráter remediável. A última é medida de 1 a 5 conforme a abrangência entendida das ações e medidas que a empresa poderia implementar para remediar o impacto.

- A materialidade de impacto dos impactos atuais é medida apenas em termos de gravidade, enquanto a materialidade dos impactos potenciais é medida em termos de severidade e probabilidade.

• Além disso, no caso de um impacto negativo e potencial que tenha sido qualificado como tendo impacto nos Direitos Humanos, a severidade prevalece diante da probabilidade.

Com a totalidade dos resultados de materialidade de impacto, a média aritmética foi calculada e foram determinados como materiais todos os impactos cujo resultado de materialidade de impacto superou o valor médio.

Materialidade financeira

A materialidade financeira foi calculada em nível consolidado, portanto, os riscos e oportunidades foram avaliados a partir da perspectiva da MAPFRE como Grupo, considerando as seguintes fontes de informação:

• informações públicas da empresa, por exemplo, o relatório TCFD 2023.

• informações internas, por exemplo, o mapa de riscos, plano de sustentabilidade, plano estratégico.

• riscos e oportunidades associados aos impactos identificados no exercício de materialidade de impacto

• dependências ambientais e sociais.

Para calcular o efeito financeiro e a probabilidade alinhada às NEIS, um parâmetro adicional foi considerado: os horizontes temporais. Dessa forma, os riscos e as oportunidades de cada tópico para o curto, médio e longo prazo são avaliados.

Os horizontes temporais indicam a duração que cada um dos impactos pode ter.

O horizonte temporal utilizado na avaliação da materialidade financeira foi definido nas NEIS de CSRD:

• Curto prazo: até 1 ano

• Médio prazo: de 1 a 5 anos

• Longo prazo: mais de 5 anos

Caso sejam incorporadas ao longo deste documento informações elaboradas segundo horizontes temporais diferentes dos mencionados acima, isso será indicado explicitamente na seção correspondente.

Uma vez definidos os horizontes temporais, o efeito financeiro e a probabilidade dos riscos e oportunidades para o curto, médio e longo prazo foram analisados.

Essa análise foi realizada com base na avaliação no curto, médio e longo prazo:

i) **Efeito financeiro,** que é a influência do impacto nos fluxos de caixa futuros. Para a quantificação do efeito financeiro dos riscos, uma escala de 1 a 5 foi utilizada alinhada ao processo de avaliação de riscos corporativos, segundo o efeito no Patrimônio Líquido do último exercício. Para as oportunidades, uma escala de 1 a 5 foi utilizada em função do efeito sobre as receitas ou custos do último exercício.

ii) **Probabilidade,** que é o grau de certeza de que um impacto potencial ocorrerá ou de que um impacto atual se repetirá. De acordo com a metodologia da MAPFRE, a probabilidade foi medida em uma escala de 1 a 5 alinhada ao processo de avaliação de riscos corporativos. No caso das oportunidades, dada a falta de exercícios de medição similares ao dos riscos, elas foram pontuadas a partir das iniciativas planejadas e em andamento do Plano de Sustentabilidade e dos temas que cada oportunidade aborda, considerando as tendências desses efeitos em aumento, redução ou permanecer constantes.

Para identificar se um risco ou oportunidade é material do ponto de vista financeiro, a média aritmética dos valores de materialidade financeira entre a totalidade de riscos e oportunidades foi calculada e, assim, se superasse este valor médio, o risco ou a oportunidade seria considerado material.

Fase 3. Relatório de resultados

Com base no estudo realizado em 2024, os seguintes temas materiais foram identificados:

1. Mudança climática

2. Pessoal próprio

3. Trabalhadores da cadeia de valor

4. Consumidores e usuários finais

5. Comportamento empresarial

Na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" deste Relatório de Sustentabilidade, são apresentados os impactos, riscos e oportunidades materiais resultantes do exercício de Dupla Materialidade 2024, bem como as mudanças em relação às identificadas no período anterior.

Fase 4. Integração e vinculação dos resultados

A tabela a seguir mostra a ligação entre as questões materiais e a estratégia do Grupo, bem como com o Plano Estratégico:

Tema	Conexão com os eixos da estratégia do grupo	Conexão com o Plano de Sustentabilidade 2024 – 2026	Localização neste relatório
Mudança Climática	Sustentabilidade	Gestão de pegada ambiental + Assinatura sustentável + Investimento sustentável	1.3.1 (SBM-1) Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor 2.2. E1 - Mudança climática
Pessoal Próprio	Transformação e Cultura + Sustentabilidade	Emprego + Inclusão	3.1. S1- Pessoal próprio
Trabalhadores da cadeia de valor	Crescimento e Rentabilidade + Eficiência e Produtividade + Sustentabilidade	Gestão da cadeia de fornecimento	3.2. S2- Trabalhadores da Cadeia de valor 4.1.3 (G1-2) Gestão das relações com os prestadores
Consumidores e usuários finais	Crescimento e Rentabilidade + Eficiência e Produtividade + Transformação e Cultura	Inclusão + Educação Financeira + Acessibilidade ao seguro + Produtos e serviços sustentáveis + Assinatura sustentável + Investimento sustentável	1.3.1 (SBM-1) Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor 3.3. S4 - Consumidores e usuários finais
Comportamento empresarial	Transformação e Cultura	Transparência + ODS e Pegada Social	1.2.3 (GOV-3) Integração do rendimento relacionado à sustentabilidade em sistemas de incentivos 4.1.2 (G-1): Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e comportamento empresarial 4.1.4 (G-3) Prevenção e detecção da corrupção e suborno 4.2.1 (G-4) Casos de Corrupção e suborno 4.2.2 (G-5) Influência política e atividades de grupos de pressão

1.4.1.4. Gestão integral 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. A identificação de impactos, riscos e oportunidades realizada por meio do exercício de Dupla Materialidade está incorporada no processo de gestão integral de riscos da empresa.

Na MAPFRE, o Sistema de Gestão de Riscos tem como objetivos principais promover uma sólida cultura e um sistema eficaz de gestão de riscos, garantir que a análise dos possíveis riscos faça parte do processo de tomada de decisões e preservar a solvência e a solidez financeira do Grupo, contribuindo para seu posicionamento como seguradora de confiança. Para isso, considera a gestão integrada de todos e cada um dos processos de negócio e a adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos.

Para garantir o gerenciamento eficaz dos riscos enfrentados pelo Grupo, considerando os de caráter potencial ou emergente e os riscos de sustentabilidade, foi desenvolvido um conjunto de políticas de gestão que estabelecem as diretrizes gerais, os princípios básicos e o marco de ação para cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente nas entidades integrantes do Grupo, atribuem as responsabilidades e definem as estratégias, processos e procedimentos de informação para a identificação, medição, vigilância, gestão e notificação dos riscos, e fixam as linhas de comunicação.

Marco de Governança do Sistema de Gestão de Riscos

As responsabilidades do Sistema de Gestão de Riscos são integradas na estrutura organizacional do Grupo de acordo com o modelo de três linhas de defesa, de maneira que todo o pessoal da organização tenha responsabilidades atribuídas para o cumprimento dos objetivos de controle.

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. O Conselho de Administração conta com o Comitê de Riscos e Sustentabilidade e com o Comitê de Auditoria e Conformidade para o desempenho de suas funções em relação ao Sistema de Gestão de Riscos.

O Grupo também possui outros comitês com competências relacionadas ao Sistema de Gestão de Riscos, como o Comitê de Segurança, Crise e Resiliência do Grupo, o Comitê de Security, o Comitê de Riscos de Investimentos e o Comitê Operacional de Sustentabilidade.

A Diretoria Corporativa de Riscos, no desempenho de suas funções, coordena o conjunto de estratégias, processos e procedimentos necessários para a gestão integral de riscos, e sua atuação é supervisionada pelo Terceiro Vice-presidente e pelo Diretor Geral Financeiro (CFO) por delegação do Conselho de Administração da MAPFRE S.A. e seus comitês delegados.

Os órgãos de governança da MAPFRE recebem trimestralmente informação relativa à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto e dos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, bem como informação relativa ao cumprimento dos limites estabelecidos no apetite de risco e demais políticas específicas de riscos.

Para maiores detalhes sobre os sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos e seu marco de governança, consultar o relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes (SFCR) no site corporativo (ver seções B.3.1 B.3.2, B.4.1 em relação ao Sistema de Controle Interno e Sistema de Gestão de Riscos na seção de solvência de www.MAPFRE.com.

Participação dos grupos de interesse na identificação de riscos

O Grupo promove o desenvolvimento de diferentes procedimentos orientados a garantir a consideração dos principais riscos que possam afetar, também abrangendo as preocupações dos grupos de interesse na área ambiental, social e de governança.

A priorização das questões de sustentabilidade que são relevantes, tanto para os grupos de interesse quanto para a MAPFRE, é realizada regularmente através do estudo de Dupla Materialidade.

Por outro lado, a participação proativa dos funcionários na identificação, controle e informação dos riscos, e na transmissão de sua opinião sobre os sistemas de controle interno e de gestão de riscos internos, é complementada pelos seguintes procedimentos:

- A pesquisa de ambiente de controle, realizada com periodicidade pelo menos bianual, e cujo objetivo é obter a opinião de todos os funcionários da organização em relação ao ambiente de controle existente, permitindo conscientizar sobre a cultura de riscos na organização e identificar as fraquezas e oportunidades de melhoria dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos.

- O procedimento de comunicação e registro de eventos de risco operacional, através do qual os funcionários da primeira linha de defesa informam à Diretoria de Riscos sobre os eventos ou incidentes de risco operacional ocorridos na entidade. As Diretorias de Riscos nas entidades possuem um registro dos eventos ocorridos, coordenam com as áreas responsáveis os planos de ação necessários para sua gestão e informam trimestralmente à Diretoria Corporativa de Riscos daqueles eventos com impacto econômico superior a 100.000 euros. Por sua vez, a Diretoria Corporativa de Riscos se reporta trimestralmente ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade, garantindo que as informações relevantes em relação aos riscos operacionais sejam notificadas aos Órgãos de Governança do Grupo. Os incidentes ou eventos operacionais são classificados seguindo padrões internacionais de registro de eventos de acordo com as seguintes categorias: Fraude Interna (inclui atos de corrupção ou contrários ao Código Ético e de Conduta); Fraude Externa (inclui segurança dos sistemas e ciberataques); Práticas de emprego e segurança no trabalho; Clientes, produtos e práticas de mercado; Danos a ativos materiais; Falhas nos sistemas TIC, [9] Execução, entrega e gestão de processos.

- Os procedimentos de controle dos riscos, através dos quais é promovida uma análise qualitativa dinâmica por processos, de modo que os gestores de cada área ou departamento identifiquem os riscos potenciais que afetam tanto os processos de negócios quanto os de suporte. Os responsáveis pelas áreas e departamentos elaboram manuais de controles internos e outras documentações descritivas, que reúnem os procedimentos, as atividades e intervenientes nas mesmas e são identificados os riscos associados e os controles que os mitigam. O conhecimento e a documentação dos controles permitem que os responsáveis pelas várias áreas e departamentos das entidades da MAPFRE avaliem a eficácia dos controles estabelecidos, saibam se os riscos relevantes identificados estão suficientemente controlados e tomem as medidas corretivas necessárias.

Identificação de riscos

No início de cada ano, a Diretoria Corporativa de Riscos promove a identificação dos riscos materiais que podem afetar o andamento do Grupo ao longo do plano de negócio, bem como outros riscos emergentes a mais longo prazo.

Estas informações foram atualizadas ao longo do ano, incluindo, conforme necessário, algum outro risco que tenham aumentado nos últimos meses, analisando diversos relatórios de riscos externos e considerando a perspectiva supervisora. Na identificação de riscos materiais promovida em janeiro de 2024 participaram 338 funcionários relevantes de entidades presentes em 24 países em que o Grupo opera.

O processo leva em consideração os resultados obtidos do estudo de Dupla Materialidade, promovido para identificar os temas na área ambiental, social e de governança, que são relevantes tanto para a MAPFRE como para os grupos de interesse.

Riscos e oportunidades ESG

A MAPFRE analisa permanentemente aqueles fatores que, caso se materializem, podem ter um impacto sobre o negócio (referente a nossas atividades de investimento e assinatura), ou podem ter tal impacto. Nessa análise, levam-se em conta os fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), 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.

A análise desses fatores ESG, 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 a realização dessa análise, a MAPFRE criou um modelo interno de avaliação ESG que analisa e 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. Essa metodologia foi implementada no negócio de riscos globais, no negócio da Espanha e do Brasil e no negócio de Resseguro facultativo.

[9] Tecnologia da informação e Comunicação (TIC)

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 de cada país ou unidade de negócios e, se for caso, 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.

A integração dos riscos ESG nas restantes categorias de riscos gerais e tradicionais é realizada de forma natural nos processos de gestão e controle, empregando o Sistema de Gestão de Riscos e uma taxonomia que incorpora os riscos ESG. A Diretoria Corporativa de Riscos da MAPFRE, anualmente e com o objetivo de identificar os riscos materiais que podem ter impacto nas diferentes entidades, realiza o mapa de riscos para o Grupo em base nas respostas a questionários de avaliação. Estes questionários reúnem uma perspectiva sobre a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos de acordo com a classificação de categorias de riscos gerais, entre os quais é considerado o risco da mudança climática e outros riscos associados ao meio ambiente, a sociedade e a governança.

Na seção "2.2.2.1. (IRO – 1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais relacionadas ao clima" do capítulo "2.2 Mudança Climática", detalha mais informações sobre o processo para identificar e avaliar incidências, riscos e oportunidades relacionados ao clima.

A MAPFRE busca desenvolver processos integrais para identificar, avaliar e gerenciar os impactos, riscos e oportunidades relacionados ao clima, em linha com seu compromisso com a sustentabilidade e a transição para uma economia baixa em carbono. A empresa analisa tanto os riscos físicos quanto os de transição. Para medir e gerenciar esses riscos em suas carteiras de seguros e investimentos, a MAPFRE emprega metodologias reconhecidas como o GHG Protocol, PCAF e teste de estresse alinhados aos objetivos do Acordo de Paris. Além disso, busca identificar oportunidades no desenvolvimento de soluções inovadoras que contribuam para mitigar os riscos climáticos, especialmente em setores-chave como lar, automóvel e industrial.

Consulte a seção "2.2.2.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais relacionadas ao clima", para obter mais detalhes sobre este ponto.

Além disso, a MAPFRE conta com processos para identificar e avaliar impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados ao comportamento empresarial, alinhados ao seu modelo de gestão integral de riscos. Esta abordagem abrange as políticas corporativas detalhadas na seção "4.1.2 (G1-1): Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e comportamento empresarial", que estabelecem diretrizes éticas e de comportamento.

A responsabilidade de gestão é distribuída entre áreas chave como Conformidade, Assessoria Jurídica, Relações Trabalhistas e Comunicação, entre outras, abordando aspectos como prevenção de riscos penais, anticorrupção, talento, prestadores e políticas públicas.

Consulte a seção "4.1.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais relacionadas ao clima", para obter mais detalhes sobre este ponto.

1.4.2. (IRO-2): Requisitos de divulgação definidos nas NEIS cobertos pelo Relatório de Sustentabilidade da empresa

O índice NEIS a seguir oferece aos leitores uma orientação sobre como a MAPFRE aplicou as Normas Europeias de Informação sobre Sustentabilidade (NEIS). O índice indica onde é possível encontrar as informações correspondentes no Relatório de Sustentabilidade 2024 do Grupo MAPFRE:

Capítulo	Padrão	Requisito de divulgação	Página
INFORMAÇÃO GERAL			
Bases para a elaboração	NEIS 2	BP-1, BP2	##
Governança	NEIS 2	GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5	##
Estratégia	NEIS 2	SBM-1, SBM-2, SBM-3	##
Gestão de incidências, riscos e oportunidades	NEIS 2	IRO-1, IRO-2, MDR	##
INFORMAÇÃO MEIO AMBIENTAL			
Mudança climática			
Estratégia	E1	SBM-3, E1-1,	##
Gestão de impactos, riscos e oportunidades	E1	IRO-1, E1-2, E1-3,	##
Parâmetros e objetivos[10]	E1	E1-4, E1-5, E1-6, E1-7, E1-8	##
INFORMAÇÃO SOCIAL			
Pessoal próprio			
Estratégia	S1	SBM-3	##
Gestão de impactos, riscos e oportunidades	S1	S1-1, S1-2, S1-3, S1-4	##
Parâmetros e objetivos[11]	S1	S1-5, S1-6, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17	##
Trabalhadores da cadeia de valor			
Estratégia	S2		##
Gestão de impactos, riscos e oportunidades	S2	S2-1, S2-2, S2-3, S2-4	##
Parâmetros e objetivos	S2	S2-5	##
Consumidores e usuários finais			
Estratégia	S4	SBM-3	##
Gestão de impactos, riscos e oportunidades	S4	S4-1, S4-2, S4-3, S4-4	##
Parâmetros e objetivos	S4	S4-5	##
INFORMAÇÃO DE GOVERNANÇA			
Comportamento empresarial			
Gestão de impactos, riscos e oportunidades	G1	IRO-1, G1-1, G1-2, G1-3	##
Parâmetros e objetivos	G1	G1-4, G1-5, G1-6, MDR	##

Assim mesmo, na tabela do Anexo I página ## são detalhados todos os pontos de dados derivados de outra legislação da UE, incluídos no apêndice B da NEIS 2, indicando onde podem ser encontrados no Relatório de Sustentabilidade.

Na seção "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais" é descrita a metodologia com base na qual foi determinada a informação material que conforma este Relatório de Sustentabilidade em relação aos impactos, riscos e oportunidades materiais, incluindo o uso de limiares e o alinhamento aos critérios estabelecidos na NEIS 1, seção "3.2. Questões de importância relativa significativa e importância relativa da informação."

[10] O requisito de divulgação E1-9 não é incluído por aproveitar o período de implementação transitória previsto pela CSRD.

[11] O requisito de divulgação S1-7 não é incluído por aproveitar o período de implementação transitória previsto pela CSRD.

1.4.3. (MDR): Requisitos mínimos de divulgação

Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais

A seguir, é apresentada uma tabela que detalha os impactos, riscos e oportunidades, juntamente com sua respectiva codificação, que será utilizada nas seções posteriores para facilitar a consulta:

Mudança climática	Governança	Pessoal próprio	Trabalhadores da cadeia de valor	Consumidores e usuários finais
E1 - IP1: Mitigação da mudança climática através da redução da pegada de carbono das operações internas	G1- IP1: Promoção das políticas públicas sustentáveis.	S1- IP1: Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal.	S2- IP1: Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.	S4-IP1: Desenvolvimento de produtos acessíveis e de inclusão.
E1 - IP2: Promoção de uma economia com baixas emissões através da assinatura e investimento em atividades que contribuem para a mitigação da mudança	G1- IP2: Contribuição para a melhoria da sociedade devido à difusão de nosso comportamento empresarial e cultura corporativa.	S1- IP2: Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar.	S2- IP2: Contribuição para a proteção da saúde e segurança dos funcionários da cadeia de fornecimento e distribuidores.	S4-IP2: Promoção da comunicação acessível.
E1 - IP3: Contribuição para a adaptação à mudança climática da sociedade através da criação de produtos, inclusão de coberturas ou adaptação de normas de assinatura associadas aos riscos da mudança climática.	–	S1- IP3: Promoção da natalidade apoiando a conciliação do quadro de funcionários próprio em situações de maternidade ou paternidade	S2- IP3: Proteção dos Direitos Humanos na cadeia de fornecimento e distribuição.	S4-IP3: Contribuição para a transparência das informações.
–	–	S1- IP4: Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera	S2- IP4: Proteção dos Direitos Humanos nos critérios de assinatura.	S4-IP4: Proteção e uso responsável dos dados de clientes.
–	–	S1- IP5: Contribuição para o desenvolvimento das capacidades do talento próprio.	S2- IP5: Contribuição para a inclusão social nos investimentos.	S4-IP5: Melhoria na experiência do cliente.
–	–	S1- IP6: Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.	–	–
E1 - IN1: Contribuição para o efeito estufa pela colaboração com prestadores que não realizam práticas alinhadas com a mitigação da mudança climática.	G1- IN1: Atendimento limitado às necessidades dos grupos de interesse por sua baixa acessibilidade aos canais de denúncia da MAPFRE.	–	S2- IN1: Casos de discriminação na cadeia de fornecimento ou na rede de distribuição quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.	S4-IN1: Deficiências na assessoria dos clientes devido a más práticas comerciais.
E1 - IN2: Contribuição para o efeito estufa através da assinatura e investimento em atividades intensivas em emissões de gases do efeito estufa.	–	–	S2- IN2: Casos de assédio no trabalho quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.	S4-IN2: Perda de capacidade econômica dos clientes por cobertura ou compensação insuficiente para substituir ou reparar a propriedade danificada.
–	–	–	S2- IN3: Impacto na vulneração de Direitos Humanos pela assinatura ou investimento em empresas não alinhadas aos padrões e princípios internacionais.	S4-IN3: Perda de dados pessoais de clientes por causa de ciberataques.
E1 - R1: Ocorrência de eventos de riscos físicos agudos de mudança climática, que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa.	–	S1- R1: Deficiências no desenvolvimento da atividade decorrentes de uma gestão deficiente de pessoal e organização, bem como a escassez de talento para os postos de trabalho requeridos.	–	S4-R1: Diminuição da carteira decorrida da insatisfação dos clientes devido à opacidade nas informações e deficiências na orientação dos produtos.

Mudança climática	Governança	Pessoal próprio	Trabalhadores da cadeia de valor	Consumidores e usuários finais
E1 - R2: Ocorrência de riscos físicos crônicos e agudos de mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade.	–	–	–	S4-R2: Insuficiência do prêmio ao buscar maximizar as coberturas na proteção dos clientes.
E1 - R3: Ocorrência de riscos de transição da mudança climática que levem a uma redução das receitas dos atuais produtos e serviços.	–	–	–	S4-R3: Interrupções de serviço ocasionadas por falhas nos sistemas tecnológicos.
E1 - R4: Ocorrência de riscos de transição de mudança climática de mercado que levem a uma queda na avaliação dos ativos financeiros da empresa.	–	–	–	S4-R4: Perda de dados de clientes que levem a fraudes em massa ou interrupções de serviços causadas por ciberataques.
–	–	–	–	S4-R5: Utilização incorreta da Inteligência Artificial originando conflitos éticos (preconceitos) ou descumprimento
E1 - O1: Potencializar a oferta de serviços de assessoria relacionados à mudança climática.	G1- O1: Melhoria da captação de talentos e satisfação do pessoal próprio devido à promoção da cultura corporativa	S1- O1: Captação de talento diverso e multidisciplinar por meio da promoção da diversidade no quadro de funcionários.	S2- O1: Melhoria da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes da correta gestão dos trabalhadores dos prestadores.	S4-O1: Aumento da carteira de clientes devido ao compromisso com a diversidade e inclusão.
E1 - O2: Potencializar a oferta de produtos de seguros relacionados à mudança climática.	G1- O2: Melhoria da resiliência empresarial pela aplicação de boas práticas na gestão de prestadores.	S1- O2: Redução da rotatividade do pessoal próprio originado pela satisfação associada às condições de trabalho.	–	S4-O2: Aumento da carteira de clientes decorrente do aumento da satisfação dos clientes.
E1 - O3: Desenvolvimento de novas fontes de receitas a partir de novos mercados e produtos de investimento em mudança climática.	–	S1- O3: Aumento da atração do talento pela qualidade das ofertas de emprego.	–	S4-O3: Aumento da carteira de clientes decorrente da proteção dos clientes.
–	–	S1- O4: Melhoria da produtividade pela formação do talento próprio	–	S4-O4: Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas

Esta seção apresenta as políticas adotadas pela MAPFRE para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais desenvolvidas ao longo do documento, bem como os detalhes referentes a elas:

Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais

(G1-01)

Esta norma define os princípios que orientam o comportamento empresarial da MAPFRE, integrando-os em seus valores (solvência, integridade, serviço, inovação e equipe multicultural e diversa) e inspirando seu Código de Ética e Conduta. Os princípios são desenvolvidos em conformidade com os compromissos internacionais e locais assumidos pela Empresa. Sua aplicação é supervisionada pelo Comitê de Auditoria e Conformidade, que sugere modificações ao Conselho de Administração, quando necessário.

Os princípios são aplicáveis a todas as entidades que integram o Grupo e a seus respectivos órgãos de governança. Esses órgãos de administração conhecem e assumem os princípios, garantindo seu cumprimento, e os colocam à disposição de todos os grupos de interesse por meio do site da MAPFRE.

Código de Ética e Conduta

(G1-IP2)

Atualizado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, o código define os princípios e normas que regulam o comportamento dos funcionários, diretores, membros dos órgãos de administração e colaboradores do Grupo MAPFRE, garantindo que suas ações se ajustem à legalidade em vigor e respondam aos mais altos padrões de profissionalismo, integridade e responsabilidade.

O Código se aplica extensivamente àqueles que colaboram em estreita relação com a empresa, como prestadores e contratados, que deverão adequar seu comportamento aos princípios estabelecidos nele e nas políticas, normas e procedimentos internos que o complementam. Para garantir seu conhecimento e conformidade, é amplamente divulgado e está disponível nos canais internos e nos canais públicos da MAPFRE.

Política de Sustentabilidade

(E1-IP1, E1–IP2, E1–IP3, E1-IN1, E1–IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-02, E1-03, S4-IP1, S4-IP3, S4-IN1, S4-IN2, S4-R1, S4-01, S4-03)

Estabelece um marco de referência a partir do qual qualquer entidade do Grupo MAPFRE pode desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente da forma, seja convencional e/ou digital, na qual o negócio é desenvolvido e do país em que opere, adaptando localmente as ações necessárias para seu cumprimento.

A MAPFRE reconhece que a sustentabilidade significa um equilíbrio entre aspectos ambientais, sociais e de governança. Assim, a empresa assume sua responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável, protegendo e cuidando das pessoas, e promovendo o crescimento do tecido empresarial nos países onde opera, com uma visão tanto do presente quanto do futuro.

De acordo com o mencionado acima, a estratégia de sustentabilidade da MAPFRE define como os aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG) afetam empresa e os grupos de interesse com os quais se relaciona, gerencia seu impacto na sociedade e identifica as oportunidades de desenvolvimento sustentável, para criar valor compartilhado com os grupos de interesse e a sociedade como um todo.

O Comitê Operacional de Sustentabilidade executa a tarefa de acompanhamento das iniciativas internacionais de sustentabilidade e os compromissos adquiridos pela MAPFRE em cada momento, bem como de avaliar e propor, se for caso, ao órgão competente, a adesão de novas iniciativas relacionadas neste âmbito de ação relevantes para o Grupo.

Política de Assinatura

(E1-IP2, E1-IP3, E1-IN2, E1-02, S2- IP3, S2-IN3, S4-IN2, S4-03, S4-04)

A Área Corporativa de Negócio impulsiona o desenvolvimento e a implantação da política, aplicável a todas as entidades seguradoras e resseguradoras do Grupo MAPFRE. A política define as diretrizes para a assinatura de riscos e determinação de tarifas dentro do Grupo, garantindo que as políticas específicas de cada entidade não contrariem as normas gerais do Grupo. Seu objetivo é garantir uma assinatura prudente dos riscos, alinhada à estratégia corporativa e ao apetite ao risco, sem comprometer o perfil de risco do Grupo.

A política se aplica a todas as entidades seguradoras e resseguradoras da MAPFRE, com revisões semestrais lideradas pelo Comitê de Política de Assinatura, responsável por sua atualização e alinhamento aos objetivos estratégicos do Grupo.

Marco de Investimento

(E1-IP2, E1-IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-03, S2-IP4, S2-IN3)

Aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., conforma o marco de referência para integrar os critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) em suas decisões de investimento, reafirmando seu compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento a longo prazo. Esta abordagem estratégica busca criar valor sustentável para os clientes e um impacto positivo na sociedade e no ambiente.

Considerando que o investimento responsável oferece oportunidades para promover o crescimento empresarial por meio de tendências sustentáveis, mas também enfrenta riscos como disputas ESG ou danos à reputação; a MAPFRE avalia e gerencia esses fatores com ferramentas específicas, monitorando continuamente os riscos e oportunidades associados.

O marco é aplicável a todos os ativos gerenciados pela MAPFRE, incluindo investimentos delegados a terceiros, que devem estar alinhados a estes princípios. Além disso, exclui investimentos contrários aos objetivos ambientais da MAPFRE.

Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade

(E1-IP2, E1-IP3, E1-IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-03)

Para garantir que os riscos relacionados ao meio ambiente, à sociedade e à governança sejam integrados ao processo de tomada de decisões de investimento, a MAPFRE AM se compromete a gerenciar seus investimentos de maneira socialmente responsável, em linha com os princípios de sustentabilidade do Grupo MAPFRE e diversas iniciativas internacionais, como as associadas à iniciativa financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e o Pacto Global da ONU, os Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e os Princípios para a Sustentabilidade do Seguro (PSI).

Aplicável a todos os ativos gerenciados pela MAPFRE AM, garante que os critérios ESG sejam considerados em todas as análises e decisões de investimento. Além disso, estabelece exclusões de investimento em empresas ligadas a atividades não sustentáveis, como aquelas relacionadas ao carvão ou à violação dos direitos humanos.

O processo de acompanhamento envolve gestores de fundos e carteiras, que integram esses fatores em suas tomadas de decisões, com o apoio da Diretoria de Riscos da MAPFRE AM, que supervisiona o cumprimento da política e elabora relatórios periódicos para o Conselho de Administração. Anualmente, o Conselho de Administração da MAPFRE AM revisa a política e pode ser modificada a qualquer momento, com sua aprovação, para adaptação a qualquer mudança significativa que afete qualquer um de seus conteúdos.

Política Atuarial

(S4-04)

Define os princípios e responsabilidades para as Diretorias Atuariais da MAPFRE (corporativa, regional e local), visando garantir a correta avaliação atuarial dentro do Grupo, sendo aplicável a todas as entidades seguradoras e resseguradoras.

A Diretoria Corporativa Atuarial é responsável por supervisionar o cumprimento desses princípios e por tomar medidas corretivas em caso de irregularidades. Além disso, coordena com a Diretoria de Gestão de Riscos o projeto e validação de modelos internos. As Diretorias Regionais, por sua vez, devem garantir a conformidade desta política em sua área territorial.

Política de Continuidade de Negócio

(E1-R1, S4-R3)

Atualizada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, para oferecer cobertura aos requisitos estabelecidos no regulamento sobre resiliência operacional digital do setor financeiro (DORA), estabelece o marco global para desenvolvimento, documentação, implantação, teste, revisão e melhoria contínua dos Planos de Continuidade de Negócio na MAPFRE e de seus Sistemas de Gestão, incluindo os diferentes elementos ligados à continuidade da atividade em matéria TIC[12] e seguindo um enfoque baseado no risco.

A Política de Continuidade de Negócio é de cumprimento obrigatório para todas as entidades do Grupo MAPFRE, sendo a Diretoria Corporativa de Segurança responsável por seu desenvolvimento e implantação.

Política de Meio Ambiente

(E1-IP1, E1-IP2, E1-IP3, E1-IN1, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-02, E1-03)

Atualizada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, a política concretiza e desenvolve os princípios gerais de atuação da MAPFRE relacionados à conservação e proteção do meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição, preservação da biodiversidade, gestão dos recursos, eficiência energética, economia circular e luta contra a mudança climática.

[12] Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

A MAPFRE desempenha suas atividades sob um firme compromisso com a sustentabilidade a partir da perspectiva ambiental. Isso é materializado através da integração do meio ambiente no negócio, promovendo a responsabilidade ambiental, a preservação da biodiversidade, a prevenção da poluição, a gestão eficiente dos recursos e a mitigação da mudança climática, de acordo com o previsto na Política de Sustentabilidade Corporativa.

De cumprimento obrigatório para todas as entidades que integram a MAPFRE, está disponível para todos os grupos de interesse no site corporativo. O Comitê Operacional de Sustentabilidade da MAPFRE é o órgão responsável por impulsionar o desenvolvimento e a implantação da Política de Meio Ambiente, assim como por zelar pelo cumprimento, divulgação e revisão periódica da mesma.

Política de Direitos Humanos

(S1-IP1, S1-IP3, S1-IP6, S2-IP1, S2-IP2, S2-IP3, S2-IN1, S2-IN3)

Atualizada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, define o compromisso do Grupo com o respeito aos direitos fundamentais, seguindo os padrões internacionais. A política orienta suas ações em relação à rejeição da discriminação, do trabalho infantil e forçado, e do respeito pela liberdade sindical e de negociação; incluindo procedimentos para identificar e mitigar riscos de vulneração de direitos humanos.

Aplicável a todas as pessoas trabalhadoras da MAPFRE, diretores e membros dos órgãos de administração, bem como àqueles que trabalham em estreita colaboração com a empresa (pessoal de Empresas de Trabalho Temporário, prestadores e contratados, entre outros); a Subdiretoria Geral de Relações Trabalhistas zela pelo seu desenvolvimento e implantação.

Disponível para todos os grupos de interesse no site corporativo, os prestadores das diferentes entidades são informados no momento da homologação e contratação.

Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas

(S1-IP2, S1-R1, S2-IP1)

A política define um compromisso em nível de organização para garantir a saúde e segurança dos trabalhadores, que busca alcançar 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; e alcançar um nível ideal em segurança ocupacional, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos no trabalho.

Aplicável a todos os níveis da organização, da diretoria aos funcionários, não especifica um órgão de governança específico, mas enfatiza o compromisso coletivo da empresa. A política está disponível para todos os grupos de interesse no site corporativo.

Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

(S1-IP3, S1-R1, S1-01)

A MAPFRE promove o respeito à individualidade e a eliminação de comportamentos discriminatórios, buscando garantir a igualdade de oportunidades e consolidar uma cultura inclusiva no ambiente de trabalho. A diretoria e os responsáveis pelas equipes têm a obrigação de garantir o cumprimento da política, dando o exemplo em termos de diversidade e igualdade de oportunidades. A norma incentiva a todo o quadro de funcionários a respeitar esses princípios e garantir que todas as pessoas sejam tratadas com respeito e dignidade.

Aplicável a todos os trabalhadores e colaboradores da MAPFRE, a política abrange processos como acesso ao emprego, promoção, desenvolvimento profissional, formação, avaliação do desempenho e comunicação, bem como as relações com funcionários, clientes, prestadores e outros grupos de interesse.

Política de Promoção, Seleção e Mobilidade

(S1-IP5, S1-R1, S1-01, S1-02, S1-03, S1-04)

A política busca desenvolver o talento global dentro da MAPFRE, oferecer oportunidades de crescimento interno aos funcionários e garantir sua satisfação e compromisso, promovendo a empregabilidade mediante programas de desenvolvimento profissional, formação e mobilidade.

Aplicável a todas as atividades relacionadas à seleção, promoção e mobilidade dos funcionários, em todos os níveis da organização e em todas as áreas geográficas nas quais o Grupo opera, sem especificar exclusões, a política prioriza funcionários e gestores responsáveis pelas equipes como grupos de interesse destinatários.

A diretoria, bem como as pessoas encarregadas da gestão de equipes dentro da MAPFRE, são responsáveis pela aplicação da política e por garantir seus princípios chave: igualdade de oportunidades, não discriminação e transparência em processos de seleção, promoção e mobilidade.

Política de Desconexão Digital

(S1-R1)

A Diretoria de Recursos Humanos de cada país promove a implantação de normas para o reconhecimento do direito das pessoas trabalhadoras a se desconectar das ferramentas de trabalho e comunicação fora do horário de trabalho, estabelecendo diretrizes para promover uma cultura de respeito ao tempo pessoal dos funcionários.

Aplicável a todas as pessoas trabalhadoras da MAPFRE, independentemente de sua forma de prestação de serviços, está disponível nos canais internos e sua implementação foi acompanhada por uma importante campanha de comunicação e conscientização para todo o quadro de funcionários.

Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio na MAPFRE

(S2-IN2)

A Diretoria de Recursos Humanos de cada país promove o desenvolvimento e a implantação do protocolo que busca manter um ambiente de trabalho que respeite os direitos fundamentais das pessoas e no qual qualquer tipo de comportamento constitutivo de assédio seja evitado. Para isso, o protocolo regulamenta os princípios de ação aplicáveis na MAPFRE sobre esta área, bem como o procedimento a seguir em caso de ocorrência ou existência de indícios da prática de comportamento qualificável como assédio, com o objetivo de proteger a vítima/pessoa denunciante.

O protocolo se encontra publicado no site corporativo e na intranet do Grupo, sendo aplicável a: a) Todas as pessoas trabalhadoras no Grupo MAPFRE, independentemente do tipo de contrato. b) Pessoas que realizam estágios ou bolsas, bem como colaboradores de empresas subcontratadas ou de trabalho temporário. c) Membros do órgão de administração e diretoria das empresas do Grupo MAPFRE, incluindo os não executivos. d) Pessoas cuja relação de trabalho com o Grupo tenha finalizado. e) Candidatos que participaram em processos de seleção.

Política de Segurança e Privacidade

(S1-IP7, S4-IP4, S4-IN3, S4-R4)

Atualizada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 26 de junho de 2024, define um marco estratégico para a proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis da organização perante riscos de segurança, ameaças cibernéticas e vulnerabilidades relacionadas às tecnologias da informação. Esse marco abrange medidas específicas orientadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como a privacidade dos dados pessoais. Além disso, busca a promoção da resiliência operacional dos serviços prestados, a garantia do cumprimento regulamentar e a preservação da reputação da empresa.

Aplicável a todas as entidades do Grupo, seu cumprimento é obrigatório para funcionários, diretores e colaboradores. Sua implementação inclui a integração da segurança nos processos de negócio, treinamento e conscientização do pessoal, estabelecimento de controles adequados e colaboração com autoridades nas áreas das normas em vigor.

O Comitê de Segurança, Crise e Resiliência do Grupo é o órgão responsável por impulsionar o desenvolvimento e a implantação desta Política, e por zelar pelo seu cumprimento, divulgação e revisão periódica. O restante das responsabilidades associadas à gestão da segurança e privacidade é formulado com os detalhes necessários no Marco de Governança de Segurança da MAPFRE.

Modelo de Governança de Relação com o Cliente

(S4-IP5, S4-02, S4-03)

A Área Corporativa de Negócio promove o desenvolvimento e a implantação do Modelo de Governança de Relação com o Cliente, que busca posicioná-lo como eixo central de todas as interações, oferecendo uma experiência adequada e consistente em cada ponto de contato. O modelo define diretrizes globais e flexíveis aplicáveis em todas as regiões e níveis de maturidade, promovendo decisões alinhadas, a adoção de melhores práticas e a incorporação de inovações que aprimorem a experiência do cliente. Além disso, oferece mecanismos para monitorar os benefícios de uma orientação focada no cliente e atribui papéis e responsabilidades claros para maximizar seu desempenho.

O contexto de aplicação abrange seis áreas estratégicas: dados do cliente, inteligência do cliente, proposta de valor, experiência do cliente, gestão de interações e Voz do Cliente. Quanto à sua organização, a Diretoria de Clientes, integrada na Área Corporativa de Negócio (ACN), lidera a implementação, projetando e adaptando políticas e metodologias tanto em nível local quanto corporativo, em colaboração com as principais áreas internas. Esse modelo otimiza a relação com o cliente, reforça a colaboração entre stakeholders e garante uma abordagem transversal e flexível, orientada à melhoria contínua e à adaptação às necessidades do mercado.

Política de comunicação.

(S4-IP2)

A Diretoria Corporativa de Comunicação promove o desenvolvimento e a implantação da Política de Comunicação do Grupo MAPFRE. Essa política abrange seu compromisso na comunicação com seus grupos de interesse, tanto em nível geral quanto individual com cada um dos grupos com os quais atua.

Em sua comunicação externa, a MAPFRE busca transmitir à sociedade seu projeto institucional, empresarial e social e vincular sua reputação à sua aspiração, manifestada em sua visão, de ser reconhecida pelos stakeholders como empresa merecedora de confiança. Em sua comunicação interna, busca contribuir para o alinhamento da organização aos objetivos institucionais, empresariais e sociais do Grupo, e engajar todas as pessoas em seu desenvolvimento.

Guia de Uso de Soluções de IA

(S4-R5)

A Diretoria Corporativa de Segurança promove o desenvolvimento e a implantação do guia, que define as bases para o uso adequado da Inteligência Artificial (IA) nos projetos da MAPFRE, priorizando qualidade, segurança, privacidade, equidade, explicabilidade e transparência. O guia busca gerenciar os riscos associados à IA, como segurança, discriminação e privacidade, maximizando seu impacto positivo no crescimento empresarial e mitigando possíveis impactos negativos, como danos de reputação ou penalizações.

O guia é fundamentado no Regulamento (UE) 2024/1689, nas normas em vigor sobre proteção de dados e nas normas internas da MAPFRE; e é de cumprimento obrigatório para todas as entidades do Grupo MAPFRE e tem alcance internacional, sendo aplicado nas entidades fora da Espanha, desde que não contrarie as normas locais.

Política Anticorrupção

(S4-IN1)

Atualizada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, expõe o compromisso da MAPFRE contra a corrupção, incluindo a extorsão e o suborno, estabelecendo normas e um marco para evitar e detectar práticas de corrupção em todas as atividades do Grupo em nível global.

De aplicação para todas as pessoas trabalhadoras, diretores, membros dos órgãos de administração e terceiros que colaborem ou atuem em nome da MAPFRE em operações relacionadas as suas atividades, é publicada no site corporativo para conhecimento dos diferentes grupos de interesse. A MAPFRE reforça esta publicação com ações de formação e divulgação nos canais internos.

Marco de Atuação para um Relacionamento Institucional Responsável
(G1-IP1)

O Comitê Operacional de Sustentabilidade aprovou o Marco de Atuação para um Relacionamento Institucional Responsável, que abrange as normas corporativas e compromissos assumidos pela MAPFRE para garantir um comportamento responsável em seu relacionamento institucional. Alinha os compromissos públicos do Grupo às ações de seus funcionários, detalhando os comportamentos e normas internas que devem ser seguidos.

De aplicação para todos os funcionários da MAPFRE, centraliza disposições dos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo, do Código de Ética e Conduta, da Política Anticorrupção e de outros compromissos públicos, está publicado no site corporativo para difusão e conhecimento entre funcionários e outros grupos de interesse.

Política do Sistema Interno de Denúncias
(G1-IN1)

O Sistema Interno de Denúncias da MAPFRE possibilita aos denunciantes informar ações que podem representar determinadas infrações do direito da União Europeia (como as relacionadas à contratação pública, à segurança de produtos, à proteção do meio ambiente, à saúde pública ou à proteção de dados, entre outras), ou que afetem os interesses financeiros da UE ou do mercado interno, que podem ter sido praticadas nas entidades do Grupo com sede na União Europeia, tudo isso de acordo com a Diretiva (UE) 2019/1937 e suas normas locais de transferência.

Decorrido um ano e meio desde a implementação do sistema referido no parágrafo anterior, o Conselho de Administração considerou conveniente modificar o modelo inicial para evoluir para um Sistema Interno de Informação, que integre todos os canais existentes para a recepção e resolução de quaisquer denúncias, com um processamento homogêneo, aberto a qualquer pessoa e cuja responsabilidade recaia sobre cada entidade do Grupo.

Por este motivo, o Conselho de Administração da MAPFRE, S.A., em sua reunião de 18 de dezembro de 2024, aprovou a Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e o Procedimento de Gestão de Informações da MAPFRE, S.A., revogando a Política e o Procedimento de Gestão do Sistema Interno de Denúncias vigente anteriormente.

Igualmente, a aprovação da Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e do Procedimento de Gestão de Informações da MAPFRE, S.A. revoga a regulamentação do Canal de Denúncias Éticas e do Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis. Tanto a política quanto o procedimento estão publicados em uma seção separada e identificável da página inicial do site corporativo da MAPFRE.

Modelo de Prevenção de Riscos Penais
(G1-IN1)

O Modelo de Prevenção de Riscos Penais (MPRP), aprovado em junho de 2023, descreve as bases e princípios que fundamentam as ações da MAPFRE, S.A. e suas sociedades dependentes com domicílio social na Espanha, para evitar que elas incorram em responsabilidades penais e detalha o desenho e a estrutura do sistema implantado na organização para prevenir a prática de crimes que podem ser atribuídos a essas entidades. O Modelo é específico para a MAPFRE S.A. e atua como marco geral para todas as entidades do Grupo. As entidades seguradoras com domicílio social fora da Espanha adotam este modelo como referência, adaptando-o às normas locais correspondentes. Cada seguradora do grupo revisa seu Modelo (MPRP) a cada dois anos, dentro do marco aprovado pela MAPFRE S.A.

A Função de Conformidade supervisiona a implementação, funcionamento e cumprimento do Modelo para garantir que o Grupo MAPFRE em seu conjunto opera dentro do marco de cumprimento regulamentar. Também está comprometida com a prevenção da prática de crimes e realiza uma análise exaustiva de suas operações para identificar riscos penais e os controles para mitigá-los.

O Modelo está disponível para todos os funcionários das entidades dentro de seu escopo de aplicação através de sua inclusão na Intranet. Além disso, um extrato das diretrizes acima está disponível no site corporativo da MAPFRE, para que qualquer terceiro relacionado com o Grupo esteja ciente do interesse da MAPFRE na prevenção de crimes e possa comunicar, por meio do canal habilitado para isso, o possível cometimento de crimes ou comportamentos contrários aos regulamentos internos estabelecidos pela MAPFRE.

Norma de Compras

(G1-02)

A Área Corporativa de Finanças e Meios promove o desenvolvimento e a implementação da Norma de Compras, que estabelece os critérios e princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome da MAPFRE, e a gestão da relação com os prestadores do Grupo, tanto os prestadores de negócio ligados às prestações quanto os prestadores de suporte.

A norma busca garantir um processo ético e socialmente responsável nas ações de todos os envolvidos na cadeia de fornecimento, tudo isso orientado para a consecução de resultados, o cumprimento orçamentário, o controle dos gastos, a eficiência na gestão e a redução de custos, alcançando um nível de qualidade adequado nas contratações e no serviço ao cliente, e um incremento do controle interno em todas as fases do processo.

A norma está publicada na intranet da MAPFRE e é acessível a qualquer funcionário da empresa. Ela é de caráter global e, portanto, de aplicação em todas as empresas do Grupo com participação majoritária e em todas as entidades em que a MAPFRE tem a responsabilidade de gestão, independentemente da área geográfica onde se encontre e do tipo de negócio, estando sob sua cobertura qualquer contratação de bens ou serviços, independentemente de sua natureza ou tipologia.

A seguir, são fornecidas informações complementares sobre alguns desses documentos, dependendo do fato onde tenham sido elaborados, respondendo a normas de terceiros, ou elaborados de acordo com diferentes partes interessadas:

Documento	Normas de terceiros contempladas	Partes interessadas
Código de Ética e Conduta	Normas de Comportamento nas Relações com Terceiros	-
Política de Sustentabilidade	Princípios do Pacto Mundial. Princípios para a sustentabilidade em seguros (PSI). Princípios de Investimento Responsável (PRI) Princípios ONU Mulheres	A construção de relações estáveis e geradoras de confiança se baseia no diálogo e no princípio da boa-fé e, por conseguinte, a MAPFRE estabeleceu em suas normas internas critérios que devem orientar a atuação com seus funcionários, clientes, acionistas, parceiros, prestadores e empresas colaboradoras, concorrentes, governos e autoridades.
Marco de Investimento	Princípios do Pacto Mundial e os Princípios de Investimento Responsável da ONU Net Zero Asset Owner Alliance	-
Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade	Iniciativas internacionais e apoiar a Agenda 2030 da ONU. Regulamento (UE) 2019/2088.	-
Política de Continuidade de Negócio	Regulamento (UE) 2022/2554 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, sobre resiliência operacional digital do setor financeiro	-
Política de Direitos Humanos	Marcos internacionais chave sobre direitos humanos e sustentabilidade, como a Carta Internacional de Direitos Humanos da ONU, os Princípios do Pacto Mundial, as Diretrizes da OCDE, os princípios da ONU MULHERES e os padrões da OIT sobre direitos trabalhistas.	-
Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas	A política faz uma clara referência à Organização Mundial da Saúde (OMS), mencionando seus conceitos sobre locais de trabalho e empresas saudáveis. Isso indica que a empresa está alinhada aos padrões internacionais de saúde e segurança no trabalho	A perspectiva dos trabalhadores é considerada como uma parte fundamental na implementação desta política. Além disso, ao mencionar a sustentabilidade do local de trabalho, sugere-se que também sejam levados em conta os interesses de outros grupos de interesse, como clientes ou prestadores
Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Diretiva de Igualdade de Tratamento no Emprego (2000/78/CE) - União Europeia. Lei Geral de Direitos das Pessoas com Deficiência e sua Inclusão Social. Lei de Igualdade Efetiva entre Mulheres e Homens. Real Decreto 1026/2024, de 8 de outubro.	A MAPFRE incentiva a Diretoria e as demais pessoas responsáveis pela gestão das equipes a aplicar esses princípios, a serem exemplos em matéria de respeito à diversidade e igualdade de oportunidades e tratamento, e tomar as medidas necessárias para garantir seu cumprimento.
Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio na MAPFRE	Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações normativas e combate à corrupção (a "Lei 2/2023"), aprovada em conformidade com a Diretiva 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro (Diretiva Whistleblowing). Convênio da OIT sobre protocolos de assédio.	-

Documento	Normas de terceiros contempladas	Partes interessadas
Modelo de Governança de Relação com o Cliente	-	A MAPFRE envolve todas suas áreas na Orientação ao Cliente, estabelecendo um Modelo de Governança para gerenciar as interações em todos os pontos de contato de forma ordenada e homogênea. Esse modelo define responsabilidades claras e adaptadas a cada contexto, buscando otimizar o relacionamento com o cliente.
Guia de Uso de Soluções de IA	Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece regras harmonizadas sobre inteligência artificial (AI Act). Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.	-
Política Anticorrupção	Medidas para prevenir a corrupção definidas pela Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção	-
Política do Sistema Interno de Denúncias/ Sistema Interno de Informação	Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações normativas e combate à corrupção, aprovada em conformidade com a Diretiva 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro (Diretiva Whistleblowing).	–
Política do Sistema Interno de Denúncias/ Sistema Interno de Informação	A MAPFRE assume um compromisso claro de evitar a prática dentro dela de crimes tipificados no Código Penal espanhol (ou normas análogas dos diferentes países onde estão domiciliadas as entidades do Grupo) mencionados nos Catálogos dos MPRPs.	O MPRP é aplicável aos representantes legais da MAPFRE, seus administradores sociais, seus gerentes, seus funcionários e outras pessoas sujeitas à autoridade ou instruções das pessoas mencionadas acima ou que atuam em sua área de gestão, supervisão, vigilância ou controle.
Âmbito de atuação para um relacionamento institucional responsável	Comportamento do Registro de Transparência da UE	Este marco abrange o compromisso de lidar com autoridades, legisladores, reguladores, supervisores e outros ambientes institucionais e também é regido pelos princípios internos do Grupo.
Norma de Compras	Leis e regulamentações existente em cada país	Para a criação da NORMA, foram levados em conta os interesses de todos os grupos de interesse envolvidos no processo de contratação, tanto externos (prestadores) quanto internos (Área Financeira, Jurídica, Segurança, Conformidade, etc.).

As políticas estão disponíveis para todos os grupos de interesse no site corporativo e/ou na intranet da MAPFRE.

Os dados necessários sobre ações, objetivos e métricas elaboradas pela MAPFRE para trabalhar de acordo com suas políticas e para a consecução dos objetivos estão detalhados em cada seção temática.

2. Informação Meio Ambiental

2.1. Divulgação de informações nos termos do artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 (Taxonomia ambiental)

2.1.1. Taxonomia da UE para ativos de balanço

A taxonomia da UE é um sistema de classificação que estabelece uma lista de atividades econômicas sustentáveis do ponto de vista ambiental, incluindo a adaptação à mudança climática. Em conformidade com o Regulamento Europeu de Taxonomia 2020/852, relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar a classificação dos investimentos sustentáveis, as empresas seguradoras e resseguradoras deverão informar ao mercado indicadores de elegibilidade e alinhamento vinculados a seus investimentos/ativos em balanço.

Uma atividade econômica é ambientalmente sustentável quando se encontra reunida nos setores de atividade mencionados e cumpre três requisitos: (1) contribuir de forma substancial para pelo menos um dos seis objetivos ambientais identificados pela norma (mitigação da mudança climática, adaptação à mudança climática, uso sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos, transição para uma economia circular, prevenção e controle da poluição e proteção e restauração da diversidade biológica e dos ecossistemas); (2) não causar nenhum prejuízo a nenhum dos outros objetivos (princípio DNSH, acrônimo da expressão inglesa Do Não Significant Harm); e (3) cumprir com as garantias mínimas sociais.

Contexto Normativo

No Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 são detalhadas as considerações, bem como o tipo de ativos a serem considerados no cálculo dos KPIs da taxonomia da UE.

De acordo com o Artigo 7 do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178, são feitos os seguintes esclarecimentos em relação ao perímetro de ativos a serem considerados nos KPIs:

a. As exposições a administrações centrais, bancos centrais e emissores supranacionais serão excluídos do cálculo do numerador e do denominador dos indicadores-chave de resultados das empresas financeiras.

b. Os derivados serão excluídos do numerador dos indicadores-chave de resultados das empresas financeiras.

c. As exposições das empresas que não estão obrigadas a publicar informação não financeira de acordo com o artigo 19-A ou 29-A da Diretiva 2013/34/UE (NFRD) serão excluídas do numerador dos indicadores-chave de resultados das empresas financeiras.

Com base no tipo de ativos no balanço do Grupo MAPFRE, cuja atividade significativa é a seguradora e resseguradora, foram marcados aqueles com relação a:

i. Denominador: ativos que serão considerados dentro do perímetro do indicador de ativos cobertos pela taxonomia.

ii. Numerador: ativos que serão considerados e analisados para entender se estão ou não alinhados com a taxonomia.

Informações quantitativas

Para cumprir o estabelecido no Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 e suas modificações (publicadas em junho e novembro de 2023) são reportados os principais resultados em relação à taxonomia UE das tabelas quantitativas são:

i. Ativos não elegíveis com o montante de 18.355.437.096 € e a porcentagem de 69,53% em relação aos ativos cobertos.

ii. Ativos elegíveis, mas não alinhados com o montante de 2.094.074.795 € € e a porcentagem de 7,93% em relação aos ativos cobertos.

iii. Os ativos alinhados ao montante 5.951.132.159 € e a porcentagem 22,54% em relação aos ativos cobertos.

A soma destes três indicadores resulta no total dos ativos cobertos.

Além disso, no Anexo X do Regulamento 2021/2178 é detalhada a tabela que as empresas de Seguros deverão reportar e os resultados obtidos. No ano 2024, a informação para o Grupo MAPFRE foi a seguinte:

TABLA1 KPI ALINHAMENTO DO ATIVO

KPI	
O valor médio ponderado de todos os investimentos das empresas de seguros ou resseguros orientadas a financiar atividades econômicas que se ajustam à taxonomia ou estão vinculadas a estas atividades em relação ao valor dos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados, com as seguintes ponderações para os investimentos em empresas: Sobre a base do volume de negócios: 0,01% Sobre a base do CapEx: 0,01%	O valor médio ponderado de todos os investimentos das empresas de seguros ou resseguros orientadas a financiar atividades econômicas que se ajustam à taxonomia ou vinculadas a estas atividades, com as seguintes ponderações para os investimentos em empresas: Sobre a base do volume de negócios: €2.262.759 Sobre a base do CapEx: €2.706.807
A porcentagem dos ativos cobertos pelo indicador chave de resultados em relação aos investimentos totais das empresas de seguros ou resseguros (ativos administrados totais). Exceto investimentos em entidades soberanas. Índice de cobertura: 47%	O valor monetário dos ativos cobertos pelo indicador chave de resultados. Exceto investimentos em entidades soberanas. Cobertura: €26.400.644.051
Detalhamento adicional "DENOMINADOR"	
A porcentagem de derivados em relação aos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados. (0,01)%	O valor em termos monetários dos derivados. -3.395.440 €
A proporção de exposições a empresas financeiras e não financeiras não sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Empresas não financeiras: 18,05% Empresas financeiras: 13,84%	Valor das exposições a empresas financeiras e não financeiras não sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE: Empresas não financeiras: €4.766.178.351 Empresas financeiras: €3.653.904.574
A proporção das exposições a empresas financeiras e não financeiras de países não membros da UE não sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Empresas não financeiras: 11,21% Empresas financeiras: 9,82%	Valor das exposições a empresas financeiras e não financeiras de países não membros da UE não sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE: Empresas não financeiras: €2.958.266.191 Empresas financeiras: €2.593.153.016
A proporção de exposições a empresas financeiras e não financeiras sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Empresas não financeiras: 7,24% Empresas financeiras: 7,08%	Valor das exposições a empresas financeiras e não financeiras sujeitas aos artigos 19-A e 29-A da Diretiva 2013/34/UE: Empresas não financeiras: €1.911.059.745 Empresas financeiras: €1.868.825.411
A proporção de exposições a outras contrapartes e ativos nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: 26,22%	Valor das exposições a outras contrapartes e ativos: €6.922.489.057
A proporção dos investimentos das empresas de seguros ou resseguros que não sejam investimentos relacionados a contratos de seguros de vida, em virtude dos quais o risco do investimento seja suportado pelos tomadores do seguro, que se destinam a financiar atividades que se ajustam à taxonomia ou estão vinculadas a estas atividades: 16,63%	Valor dos investimentos das empresas de seguros ou resseguros que não sejam investimentos relacionados a contratos de seguros de vida, em virtude dos quais o risco do investimento seja suportado pelos tomadores do seguro, que se destinam a financiar atividades que se ajustam à taxonomia ou estão vinculadas a estas atividades: €4.390.072.032

Detalhamento adicional "DENOMINADOR"

O valor de todos os investimentos que financiam atividades econômicas que não são elegíveis de acordo com a taxonomia em relação ao valor dos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Volume de negócio 59,83% CapEx 58,73%	Valor de todos os investimentos que financiam atividades econômicas que não são elegíveis de acordo com a taxonomia: Volume de negócio €15.795.338.693 CapEx €15.506.071.208
O valor de todos os investimentos que financiam atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia, em relação ao valor dos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Volume de negócio 11,73% CapEx 11,74%	Valor de todos os investimentos que financiam atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia: Volume de negócio €3.097.684.417 CapEx €3.098.403.807

Detalhamento adicional "NUMERADOR"

A proporção das exposições que se ajustam à taxonomia em comparação com empresas financeiras e não financeiras sujeitas aos artigos 19bis nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Empresas não financeiras: Sobre a base do volume de negócios: 2,07% Sobre a base do CapEx: 3,15% Empresas financeiras: Sobre a base do volume de negócios: 0,24% Sobre a base do CapEx: 0,29%	Valor das exposições que se ajustam à taxonomia em comparação com empresas financeiras e não financeiras sujeitas aos artigos 19 bis: Empresas não financeiras: Sobre a base do volume de negócios: €545.340.859 Sobre a base do CapEx: €830.943.211 Empresas financeiras: Sobre a base do volume de negócios: €64.176.313 Sobre a base do CapEx: €77.396.846
A proporção dos investimentos das empresas de seguros ou resseguros que não sejam investimentos relacionados a contratos de seguros de vida, em virtude dos quais o risco do investimento seja suportado pelos tomadores do seguro, que se destinam a financiar atividades que se ajustam à taxonomia ou estão vinculadas a estas atividades: Sobre a base do volume de negócios: 1,88% Sobre a base do CapEx: 2,63%	Valor dos investimentos das empresas de seguros ou resseguros que não sejam investimentos relacionados a contratos de seguros de vida, em virtude dos quais o risco do investimento seja suportado pelos tomadores do seguro, que se destinam a financiar atividades que se ajustam à taxonomia ou estão vinculadas a estas atividades: Sobre a base do volume de negócios: €497.248.718 Sobre a base do CapEx: €694.932.546
A proporção das exposições que se ajustam à taxonomia em comparação com outras contrapartes e ativos nos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Sobre a base do volume de negócios: 6,78% Sobre a base dos investimentos em ativos fixos: 1,36%	Valor das exposições que se ajustam à taxonomia em comparação com outras contrapartes e ativos com respeito aos ativos totais cobertos pelo indicador chave de resultados: Sobre a base do volume de negócios: €11.178.466 Sobre a base dos investimentos em ativos fixos: €2.244.748

Detalhamento do numerador do indicador chave de resultados por objetivo ambiental (Atividades que se ajustam à taxonomia)

1) Mitigação da mudança climática	Volume de negócios: 3,147%
	CapEx: 4,333%
	Atividades de transição: A 0,167% (volume de negócios)
	Atividades de transição: A 0,237% (CapEx)
	Atividades facilitadoras: B 0,95% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B 1,268% (CapEx)
2) Adaptação à mudança climática	Volume de negócios: 0,015%
	CapEx: 0,049%
	Atividades facilitadoras: B 0,011% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B 0,022% (CapEx)
3) Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos	Volume de negócios: 0,003%
	CapEx: 0,004%
	Atividades facilitadoras: B 0,001% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B 0,694% (CapEx)
4) Transição para uma economia circular	Volume de negócios: 0,003%
	CapEx: 0,014%
	Atividades facilitadoras: B 0,002% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B 0,001% (CapEx)
5) Prevenção e controle da poluição	Volume de negócios: 0,004%
	CapEx: 0,003%
	Atividades facilitadoras: B 0,003% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B 0,003% (CapEx)
6) Proteção e recuperação da biodiversidade e dos ecossistemas	Volume de negócios: —%
	CapEx: —%
	Atividades facilitadoras: B —% (volume de negócios)
	Atividades facilitadoras: B —% (CapEx)

TABLA 2. ATIVIDADES RELACIONADAS COM A ENERGIA NUCLEAR E O GÁS FÓSSIL[13]

Atividades relacionadas com a energia nuclear	
A empresa realiza, financia ou tem exposições na pesquisa, no desenvolvimento, na demonstração e na implantação de instalações inovadoras de geração de eletricidade que produzem energia a partir de processos nucleares com um mínimo de resíduos do ciclo de combustível.	SIM
A empresa realiza, financia ou tem exposições na construção e na exploração segura de novas instalações nucleares para produzir eletricidade ou calor de processo, incluído para fins de aquecimento urbano ou processos industriais como a produção de hidrogênio, bem como suas melhorias de segurança, utilizando as melhores tecnologias disponíveis.	SIM
A empresa realiza, financia ou tem exposições na exploração segura de instalações nucleares existentes que produzem eletricidade ou calor de processo, incluído para fins de aquecimento urbano ou processos industriais como a produção de hidrogênio a partir de energia nuclear, bem como suas melhorias de segurança.	SIM
Atividades relacionadas com o gás fóssil	
A empresa realiza, financia ou tem exposições na construção ou exploração de instalações de geração de eletricidade que produzem eletricidade a partir de combustíveis fósseis gasosos.	SIM
A empresa realiza, financia ou tem exposições na construção, renovação e exploração de instalações de geração combinada de calor/frio e eletricidade que utilizem combustíveis fósseis gasosos.	SIM
A empresa realiza, financia ou tem exposições na construção, renovação e exploração de instalações de geração de calor que produzem calor/frio a partir de combustíveis fósseis gasosos.	SIM

13 As tabelas 2, 3, 4, 5 e 6 são derivadas de uma alteração no Regulamento 2020/852 (modificado por 2022/1214)

TABLA 3. ATIVIDADES ECONÔMICAS QUE SE AJUSTAM À TAXONOMIA (denominador)

	Montante e proporção Volume de Negócio (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Atividades econômicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	4.379.299€	0,04%	4.537.478€	0,04%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	4.654.941€	0,04%	4.813.120€	0,04%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	33.038.150€	0,31%	33.217.293€	0,31%	1.345,00€	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	2.810.542€	0,03%	2.810.561€	0,03%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	34.482.233€	0,32%	34.099.913€	0,32%	44.846.297,00€	0,42%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	481.278€	—%	481.278€	—%	- €	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas que se ajustam à taxonomia não mencionadas nas linhas 1 a 6 no denominador do ICR aplicável	275.175.249€	2,57%	227.965.367€	2,13%	46.081.018,00€	0,43%
Total ICR aplicável	**355.021.691€**	**3,32%**	**307.925.010€**	**2,88%**	**90.928.660€**	**0,85%**

TABLA 4. ATIVIDADES ECONÔMICAS QUE SE AJUSTAM À TAXONOMIA (numerador)

	Montante e proporção Volume de Negócio (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Actividades económicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	36.155€	—%	36.155€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	232.872€	—%	221.415€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	58.666.106€	0,88%	58.510.343€	0,88%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	7.531€	—%	7.765€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	1.494.065€	0,02%	1.068.615€	0,02%	10.858.892 €	0,16%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	39.034€	—%	39.034€	—%	- €	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas que se ajustam à taxonomia não referida nas linhas 1 a 6 acima no numerador do ICR aplicável	2.598.440.122€	38,91%	2.617.966.819€	39,2%	1.065.674.671,00€	15,96%
Montante total e proporção das atividades econômicas que se ajustam à taxonomia no numerador do ICR aplicável	2.658.915.883€	39,81%	2.677.850.146€	40,1%	1.076.533.563,00€	16,12%

TABLA 5. ATIVIDADES ECONÔMICAS ELEGÍVEIS SEGUNDO A TAXONOMIA MAS QUE NÃO SE AJUSTAM À TAXONOMIA

	Montante e proporção Volume de Negócio (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Atividades econômicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	2.304.897€	0,02%	2.368.168€	0,02%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	2.306.127€	0,02%	2.368.755€	0,02%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	3.010.029€	0,03%	3.073.894€	0,03%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	31.317.118€	0,29%	33.449.252€	0,31%	7.478€	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	68.412.531€	0,64%	68.746.727€	0,64%	45.193.999€	0,42%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.086.373€	0,01%	1.106.540€	0,01%	- €	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia não mencionadas nas linhas 1 a 6 acima no denominador do ICR aplicável	1.384.820.456€	12,95%	1.366.163.176€	12,77%	581.105.941€	5,43%
Montante e proporção das atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia no denominador do ICR aplicável	1.493.257.531€	13,96%	1.477.276.512€	13,81%	626.307.419€	5,85%

TABLA 6. ATIVIDADES ECONÔMICAS NÃO ELEGÍVEIS SEGUNDO A TAXONOMIA

Atividades econômicas	Montante Volume de Negócio	Porcentagem
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 1 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.099.174€	0,01%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 2 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.400.211€	0,01%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 3 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	8.982.064€	0,08%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 4 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	318.815€	—%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 5 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	45.262.908€	0,42%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 6 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.229.235€	0,01%
Montante e proporção de outras atividades econômicas não elegíveis de acordo com a taxonomia não mencionadas nas fileiras 1 a 6 acima no denominador do ICR aplicável	2.112.808.356€	19,75%
Montante total e proporção das atividades econômicas não elegíveis de acordo com a taxonomia no denominador do ICR aplicável	2.171.100.764€	20,30%

Tabela 7. ATIVIDADES ECONÔMICAS QUE SE AJUSTAM À TAXONOMIA (denominador)

	Montante e proporção CapEx (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Atividades econômicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	244.512€	—%	244.551€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	15.937.125€	0,15%	15.937.127€	0,15%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	16.982.007€	0,16%	16.992.486€	0,16%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.761.875€	0,02%	1.761.875€	0,02%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	44.849.382€	0,43%	44.849.382€	0,43%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	5.820.218€	0,06%	5.820.218€	0,06%	- €	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas que se ajustam à taxonomia não mencionadas nas linhas 1 a 6 no denominador do ICR aplicável	338.086.571€	3,22%	364.061.346€	3,47%	49.422.184€	0,47%
Total ICR aplicável	**423.681.690€**	**4,04%**	**449.666.985€**	**4,28%**	**49.422.184€**	**0,47%**

TABLA 8. ATIVIDADES ECONÔMICAS QUE SE AJUSTAM À TAXONOMIA (numerador)

	Montante e proporção CapEx (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Atividades econômicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	14.382€	—%	14.679€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	9.471.825€	0,14%	9.327.635€	0,14%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	49.056.720€	0,74%	47.939.318€	0,73%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	388.223€	0,01%	402.041€	0,01%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	2.327.461€	0,04%	2.361.723€	0,04%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica que se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no numerador do ICR aplicável	129.323€	—%	136.855€	—%	€ 782	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas que se ajustam à taxonomia não referida nas linhas 1 a 6 acima no numerador do ICR aplicável	2.652.981.083€	40,17%	2.594.412.947€	39,28%	1.067.734.943€	16,17%
Montante total e proporção das atividades econômicas que se ajustam à taxonomia no numerador do ICR aplicável	2.714.369.018€	41,09%	2.654.595.198€	40,19%	1.067.735.725€	16,17%

TABLA 9. ATIVIDADES ECONÔMICAS ELEGÍVEIS SEGUNDO A TAXONOMIA MAS QUE NÃO SE AJUSTAM À TAXONOMIA

	Montante e proporção CapEx (a informação deve ser apresentada em importes monetários e em porcentagens)					
	CCM + CCA		Mitigação da mudança climática (CCM)		Adaptação à mudança climática (CCA)	
Atividades econômicas	Montante	%	Montante	%	Montante	%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	659.833€	0,01%	659.833€	0,01%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	8€	—%	8€	—%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	1.126.633€	0,01%	1.126.633€	0,01%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	7.882.278€	0,08%	9.274.848€	0,09%	121.654€	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	59.660.320€	0,57%	60.524.297€	0,58%	- €	—%
Montante e proporção da atividade econômica elegível de acordo com a taxonomia, mas que não se ajusta à taxonomia referida na seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	2.079.576€	0,02%	2.079.008€	0,02%	- €	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia não mencionadas nas linhas 1 a 6 acima no denominador do ICR aplicável	1.381.533.967€	13,16%	1.322.836.155€	12,6%	578.396.979€	5,51%
Montante e proporção das atividades econômicas elegíveis de acordo com a taxonomia, mas que não se ajustam à taxonomia no denominador do ICR aplicável	1.452.942.616€	13,84%	1.396.500.783€	13,31%	578.518.633€	5,51%

TABLA 10. ATIVIDADES ECONÔMICAS NÃO ELEGÍVEIS SEGUNDO A TAXONOMIA

Atividades econômicas	Montante Volume de Negócio	Porcentagem
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 1 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.26 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	0,58€	—%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 2 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.27 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	14.101.962€	0,13%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 3 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.28 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	4.723.119€	0,04%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 4 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.29 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	202.669€	—%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 5 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.30 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	45.375.924€	0,43%
Montante e proporção da atividade econômica referida na fileira 6 do quadro de funcionários 1 que não é elegível de acordo com a taxonomia de acordo com a seção 4.31 dos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 no denominador do ICR aplicável	28.610€	—%
Montante e proporção de outras atividades econômicas não elegíveis de acordo com a taxonomia não mencionadas nas fileiras 1 a 6 acima no denominador do ICR aplicável	1.949.727.133€	18,58%
Montante total e proporção das atividades econômicas não elegíveis de acordo com a taxonomia no denominador do ICR aplicável	2.014.159.416€	19,19%

Informação qualitativa

De acordo com o Anexo XI do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178, além do relato de dados quantitativos, consideramos como ativos cobertos 26.400.644.050 € que representa 46,56% do total dos ativos os ativos incluídos no denominador, como os ativos tangíveis (ágio e outros ativos intangíveis), os investimentos imobiliários, os investimentos financeiros, os investimentos contabilizados aplicando o método de participação, os outros investimentos, os créditos sociais e outros, e a tesouraria.

Além disso, no numerador (ou seja, aqueles ativos potencialmente elegíveis) os ativos que são considerados são os investimentos imobiliários, os investimentos financeiros e os investimentos contabilizados por equivalência patrimonial.

Para obter as porcentagens de elegibilidade e alinhamento das empresas, utilizou-se a ferramenta MSCI. Os montantes dos investimentos alinhados foram calculados com base nas porcentagens de alinhamento publicadas pelas empresas em 2023, em que o Grupo MAPFRE tem posição no fechamento de 2024. Uma revisão da extração de dados de MSCI é realizada e os ajustes pertinentes em caso de erro evidente na ferramenta. Os investimentos que não possuem um código de identificação reconhecido pela MSCI são analisados separadamente.

Para os fundos de investimento com informação disponível, foi realizado um *look-through* do fundo e analisado sua elegibilidade e alinhamento. No entanto, os fundos para os quais não há informação foram incluídos como não elegíveis. Além disso, os investimentos dentro do Grupo foram considerados cobertos e não elegíveis, uma vez que são investimentos como definidos pela normativa, mas não é possível avaliar sua elegibilidade e alinhamento, pois fazem parte do próprio KPI do Grupo.

No caso de títulos ambientalmente sustentáveis emitidos por uma empresa, a taxonomia permite incluir no cálculo dos KPIs informação específica de tal financiamento em relação à sua elegibilidade e alinhamento. No entanto, no processo de cálculo, utilizou-se informação de elegibilidade e alinhamento da empresa emissora do título ambientalmente sustentável, porque não foi possível obter a informação específica dos títulos ambientalmente sustentáveis proporcionada pela ferramenta MSCI.

Os imóveis com rendas foram considerados elegíveis com base na atividade 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios. Os imóveis de uso próprio foram considerados não cobertos. Para definir seu alinhamento, foi realizada a análise sobre todos os imóveis que geram rendas (considera-se o CaPex das renovações para melhorar a eficiência ambiental) durante o ano. Uma vez verificados estes critérios, foi verificado se os imóveis cumprem os requisitos da normativa da atividade 7.7. Em relação aos fundos de investimento de real estate, foi realizada uma análise preliminar para verificar a disponibilidade de informação de taxonomia nos anexos do artigo 8 ou 9 do Regulamento SFDR e Sustentabilidade. De qualquer forma, para a análise do alinhamento dos fundos de investimento de real estate, foi solicitado a cada um deles seu dado de alinhamento. Para os fundos que possuíam esse dado, foi tomado como referência para o cálculo dos KPIs correspondentes incluídos nas tabelas informadas anteriormente. No entanto, nos fundos que não possuem esta informação foram analisados seus ativos subjacentes dentro do procedimento de análise dos imóveis quando estava disponível. A coleta das informações de taxonomia dos imóveis e fundos de investimento de real estate do Grupo MAPFRE foi realizada através do preenchimento de questionários definidos com este propósito.

Observações:

Na tabela 1, os KPIs da média ponderada dos investimentos alinhados foram calculados com base no peso que cada investimento tem dentro da carteira do Grupo MAPFRE.

Considerando que a tabela "Detalhamento adicional do denominador" é em termos de montante total e não em termos de CapEx ou Volume de Negócio, foram considerados elegíveis, mas não alinhados, os investimentos que tinham CapEx ou Volume de Negócio elegível, mas que não têm CapEx nem Volume de Negócio alinhado. A elegibilidade foi calculada com o montante total do investimento.

Os montantes em termos de CapEx e Volume de Negócio das tabelas "Detalhamento adicional do denominador", "Detalhamento adicional do numerador", "Tabela 2", "Tabela 3", "Tabela 4" e "Tabela 5", foram calculados com as porcentagens de elegibilidade e alinhamento obtidas em MSCI em relação ao montante do investimento.

Para os objetivos do clima (objetivo de mitigação e adaptação), as porcentagens de elegibilidade foram calculadas com dados informados pelas empresas financeiras e não financeiras no ano 2023 obtidos pela ferramenta MSCI.

Detalhamento do denominador do indicador chave de resultados por objetivo ambiental (Atividades elegíveis para a taxonomia)

1) Mitigação da mudança climática	Volume de negócios:	6,36%
	CapEx:	7,16%
2) Adaptação à mudança climática	Volume de negócios:	0,17%
	CapEx:	0,2%
3) Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos	Volume de negócios:	0,01%
	CapEx:	0,02%
4) Transição para uma economia circular	Volume de negócios:	0,28%
	CapEx:	0,12%
5) Prevenção e controle da poluição	Volume de negócios:	0,28%
	CapEx:	0,26%
6) Proteção e recuperação da biodiversidade e dos ecossistemas	Volume de negócios:	0,01%
	CapEx:	—%

2.1.2. Taxonomia da UE para os seguros de Não Vida

A Taxonomia da UE é um sistema de classificação que estabelece uma lista de atividades econômicas sustentáveis do ponto de vista ambiental, incluindo a adaptação à mudança climática. Em conformidade com o Regulamento Europeu de Taxonomia 2020/852, relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar a classificação dos investimentos sustentáveis, as empresas Seguradoras e Resseguradoras deverão informar ao mercado indicadores de elegibilidade e alinhamento vinculados a suas atividades de Assinatura Não Vida/ Resseguro.

Uma atividade econômica é ambientalmente sustentável quando se encontra reunida nos setores de atividade mencionados e cumpre três requisitos: (1) contribuir de forma substancial para pelo menos um dos seis objetivos ambientais identificados pela norma (mitigação da mudança climática, adaptação à mudança climática, uso sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos, transição para uma economia circular, prevenção e controle da poluição e proteção e restauração da diversidade biológica e dos ecossistemas); (2) não causar nenhum prejuízo a nenhum dos outros objetivos (princípio DNSH, acrônimo da expressão inglesa Do Não Significant Harm); e (3) cumprir com as garantias mínimas sociais.

Contexto Normativo

O Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 define as atividades que contribuem para mitigar e adaptar-se à mudança climática. Além disso, são estabelecidos os critérios técnicos de seleção para determinar as condições em que é possível considerar que uma atividade econômica específica contribui substancialmente para a mitigação da mudança climática ou para sua adaptação. Deste regulamento delegado apenas será de aplicação o referente ao âmbito de Seguros, que pertence ao artigo 10 do Anexo II, Atividades financeiras e de seguros.

Os ramos considerados dentro do estudo são os indicados no ponto 10.1. Seguros diferentes daqueles de Vida: seguro contra riscos relacionados com o clima: Seguro de gastos médicos; Seguro de proteção de renda; Seguro de acidentes de trabalho; Seguro de responsabilidade civil de veículos automóveis; Outro seguro de veículos automóveis; Seguro marítimo, de aviação e transporte; Seguro de incêndio e outros danos aos bens; Seguro de assistência.

Informações quantitativas

Para cumprir o estabelecido no Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 e suas modificações (publicadas em junho de 2023), as empresas seguradoras devem informar os seguintes indicadores de suas atividades de assinatura de Não Vida e resseguro:

Contribuição substancial para a adaptação à mudança climática e sem prejuízo significativo ("Sem prejuízo significativo").

Atividades econômicas	Ingresos seguros totales año t (2)	Proporção de receitas de seguros ano t (3)	Proporção de receitas de seguros ano t-1 (4)	Mitigação da mudança climática (5)	Recursos hídricos e marinhos (6)	Economia circular (7)	Poluição (8)	Biodiversidade e ecossistemas (9)	Garantias mínimas (10)
	Euros	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1 Atividades de assinatura de seguros e resseguros de não vida que se ajustam à taxonomia (meio ambientalmente sustentáveis)	638.509.510€	2,576%	1,897%	S	S	S	S	S	S
A.1.1 Das quais, resseguradas	246.932.504€	0,996%	0,996%	S	S	S	S	S	S
A.1.2 Das quais, derivadas das atividades de resseguros	—€	—%	—%	S	S	S	S	S	S
A.1.2.1 Das quais resseguradas (retrocessão)	—€	—%	—%	S	S	S	S	S	S
A.2 Atividades de seguro e resseguro de não vida elegíveis de acordo com a taxonomia, mas não ambientalmente sustentáveis (atividades que não se ajustam à taxonomia)	3.639.159.685€	14,684%	14,23%						
B. Atividades de seguros e resseguros de não vida não elegíveis de acordo com a taxonomia	20.505.997.429€	82,74%	83,873%						
Total (A.1 + A.2 + B)	**24.783.666.624€**	**100%**	**100%**						

Os "prêmios" das colunas (2) e (3) serão apresentados, conforme apropriado, como prêmios brutos emitidos ou como volume de negócios relacionado à atividade de seguros ou resseguros de não de vida.

Os seguros e resseguros de não de vida apenas podem se ajustar ao Regulamento (UE) 2020/852 como atividade que facilita a adaptação à mudança climática".

Para o indicador de receita de prêmios adaptados segundo a taxonomia da UE: é realizado um aumento no alcance de relatório de receitas da atividade seguradora da MAPFRE para o exercício de 2024, incluindo os países necessários para incrementar em 95% o alcance informado desses dados (incluindo: Argentina, Chile, Colômbia, Itália, Malta, Panamá, Portugal, República Dominicana, MAPFRE Global Risks e MAWDY).

Informação qualitativa

Fases de estudo:

O estudo está constituído em duas fases: análise de elegibilidade e análise de alinhamento.

Ambas as fases são analisadas com base nos resultados obtidos em prêmios e, uma vez concluído o processo por produto, realiza-se uma conversão proporcional por ramo para obter os KPIs com a métrica de receitas de seguros.

Na fase de elegibilidade, foi analisado detalhadamente todo o negócio de Não Vida de cada entidade no alcance de estudo do Grupo MAPFRE. Este estudo identifica não apenas todos os produtos do negócio de Não Vida, mas também aqueles que de forma direta ofereçam cobertura pelo menos para um risco climático relacionado com a tabela do Apêndice A do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139. O volume de receitas de seguros elegíveis em NIIF-UE 17 foi calculado a partir do índice obtido a partir da identificação do prêmio relacionado diretamente com um risco climático da tabela do Apêndice A do regulamento Delegado 2021/2139 sobre o total do prêmio do produto. Portanto, o KPI de elegibilidade representa o total de receitas que cobrem diretamente um risco climático sobre o total de receitas do negócio de Não Vida no NIIF-UE 17.

Um dos desafios para cumprir as obrigações deste relatório foi a gestão de dados em todos os âmbitos:

1. **Rastreabilidade**: Este ponto representa um desafio significativo, porque os sistemas de informação financeira não incorporam o nível de detalhe necessário para conectar a contabilidade com os dados técnicos que permite obter a informação desagregada requerida para relacioná-las com o cumprimento dos critérios técnicos.

2. **Sistemas de informação**: No cálculo das informações reportadas, empregou-se a informação obtida a partir dos diferentes sistemas de gestão de informação contábil do Grupo como SAP e HFM. As informações encontradas em cada um desses sistemas chegam a um nível de granularidade diferente e nem sempre foi possível fazer uma correta identificação do prêmio vinculado a riscos climáticos. Existem quatro situações diferentes em função da informação disponível:

   i. **Detalhamento do prêmio em nível de coberturas e garantias**: Nesses casos, a renda elegível de seguros foi obtida a partir do detalhamento do prêmio. Para isso, foram selecionadas apenas as garantias/coberturas relacionadas a fenômenos atmosféricos.

   ii. **Série histórica de sinistros**: Nos casos em que não foi possível dividir o prêmio, mas foi possível identificar a cobertura climatológica, foi realizada uma aproximação a partir de dados de sinistralidade.

   iii. **Estudos de mercado**: Nos casos em que não foi possível dividir o prêmio nem fazer o estudo a partir de sinistralidade, mas há conhecimento de que existe sinistralidade climática não codificada, foi obtido o valor do prêmio elegível a partir de estudos de mercado sobre sinistralidade climática, como por exemplo o realizado pela UNESPA "O Seguro e a Sustentabilidade Climática" ou outros realizados por exemplo pela APESEG no Peru.

   iv. **Não elegível**: Caso não esteja nas situações anteriores, não foi considerada receita de seguros elegíveis.

A fase de alinhamento envolve a análise de três blocos:

1. **Critérios Técnicos de Seleção**: Foi analisado de maneira detalhada cada um dos produtos elegíveis obtidos na fase anterior para verificar seu cumprimento. Cabe mencionar que o cumprimento destes critérios requer não apenas da interpretação literal da regulação, mas também da interpretação diligente da entidade para cada um dos subcritérios. A coleta das informações de taxonomia do Grupo MAPFRE para a análise dos critérios técnicos de seleção foi realizada através do preenchimento de questionários definidos com este propósito com uma sólida base de evidências.

A partir das informações obtidas após a análise deste bloco, calcula-se a porcentagem que indicará o alinhamento das receitas elegíveis, com a possibilidade de obter dois valores como resultado por produto: porcentagem de alinhamento de 100% caso cumpra todos os subcritérios ou porcentagem de alinhamento de 0%, caso não cumpra todos os subcritérios. O volume de receitas de seguros alinhados para Grupo MAPFRE foi calculado de modo a verificar o cumprimento de todos os critérios e subcritérios da norma, obtendo como resultado:

• Volume de receitas de seguros alinhados: €558.352.027

• Porcentagem de alinhamento: 2,488%

2. **Critério DNSH**: Foram extraídos do volume de receitas elegíveis aqueles obtidos a partir de clientes com NACEs relacionados com combustíveis fósseis para cumprir este critério.

3. **Critério MSS:** o Grupo MAPFRE cumpre as Salvaguardas Sociais Mínimas, de acordo com o disposto na política de Direitos Humanos e no Código de Ética e Conduta, que reúne os procedimentos e políticas de diligência devida, entre eles os exigidos pela taxonomia em relação ao respeito e cumprimento dos seguintes princípios e declarações:

    - Linhas Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais.
    - Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.
    - Princípios Reitores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos.
    - Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O Grupo MAPFRE, para o relatório do KPI de elegibilidade e alinhamento da Taxonomia da UE no exercício 2024, optou por seguir um critério conservador e de prudência igual que no exercício 2023, dando por válidos apenas critérios que são possíveis de evidenciar de forma objetiva.

A empresa realizou uma avaliação dos esforços necessários para calcular os indicadores de Taxonomia relativos às atividades não financeiras, dada a baixa representatividade dessas atividades dentro do modelo de negócio da MAPFRE (menos de 0,1% das receitas). Os indicadores para o exercício 2024 não são informados.

2.2. E1 - Mudança Climática

2.2.1. Estratégia

2.2.1.1. (E1–1): Plano de Transição para Mitigação da Mudança Climática[14]

Para alcançar o objetivo de ser uma empresa Net Zero até 2050, o Grupo MAPFRE trabalha na elaboração de um roteiro único, um Plano Corporativo de Transição Climática 2025-2050. Este plano envolverá os objetivos aprovados pela empresa em seus diferentes planos vigentes: Plano de Sustentabilidade 2024-2026, Plano de Pegada Ambiental 2021-2030, os objetivos intermediários 2021-2030 publicados no âmbito da Net Zero Asset Owner Alliance, bem como as informações relatadas anteriormente pelo grupo em seus Relatórios TCFD ou em diferentes relatórios públicos.

No decorrer do ano 2025, o Plano Corporativo de Transição Climática do Grupo MAPFRE será aprovado pelos órgãos de governança correspondentes e sua divulgação terá lugar no site da empresa.

No entanto, a mudança climática está integrada na gestão dos principais aspectos da MAPFRE, como a governança corporativa, a estratégia, os riscos e objetivos. A Empresa estabeleceu objetivos e alavancas de ação estratégicas para estar alinhada à trajetória de 1,5 °C e alcançar as zero emissões líquidas até 2050.

Os objetivos de redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE) estão alinhados à agenda climática internacional e se baseiam em ações concretas capazes de mitigar efetivamente a mudança climática a curto, médio e longo prazo. Atendendo às ferramentas disponíveis desenvolvidos pela comunidade científica, o Grupo MAPFRE está em posição de afirmar seu entendimento de que os atuais objetivos de redução dos alcances 1, 2 e 3 (operacionais e de investimento), em relação ao ano 2022, estão alinhados aos esforços exigidos pela ciência para não superar um aumento de 1,5 °C na temperatura global, em linha com o Acordo de Paris.

Todas as informações referentes aos objetivos de redução de emissões GEE são descritas na seção E1 - 4 Objetivos relacionados à mitigação da mudança climática e sua adaptação.

Na seção 2.2.3.1. E1–4: Objetivos relacionados à mitigação da mudança climática e sua adaptação incluem as alavancas e ações que foram estabelecidas para alcançar todos os objetivos de redução de emissões de GEE propostos pela MAPFRE.

Com relação às reduções de emissões referentes à pegada de carbono operacional, são detalhadas as seguintes alavancas:

Alavancas de redução de emissões de Alcance 1:

- **Redução do uso de combustíveis fósseis**: com ações relativas a melhorias de eficiência energética de geradores e sistemas de aquecimento que utilizam combustíveis fósseis.
- **Frotas ECO**: renovação de veículos próprios para monitoramento de baixas emissões de GEE.

Alavancas de redução de emissões de Alcance 2:

- **Painéis solares para autoconsumo**: instalações para gerar eletricidade e reduzir as contas de luz.
- **Eficiência energética**: com projetos relativos a melhorias e otimização de instalações e imóveis, bem como campanhas de conscientização.
- **Compra de eletricidade com garantias de origem renovável**: ampliação deste critério a 100% dos países do Grupo.

Alavancas de redução de emissões de Alcance 3:

Descarbonização Operacional:

- **Gestão de Commuting**: iniciativas relacionadas à melhoria do modelo de trabalho remoto e desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.

[14] O requisito 16e não é aplicável para a MAPFRE. Por ser uma entidade financeira, o Plano CapEx-estabelecido no RD 2021/2178 não é de aplicação.

- **Viagens de negócio**: para a redução das viagens de negócios de cada país, aplicação global da Norma Corporativa de Gastos e desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.
- **Redução na geração de resíduos**: medidas que priorizem a reutilização, redução e reciclagem mediante a doação de recursos não utilizados, campanhas de conscientização junto a funcionários e segregação dos diferentes tipos de resíduos gerados.
- **Redução do consumo de papel**: ações dentro do Plano de Ações de Economia de papel planejadas, como a implantação de controles de impressão e campanhas de digitalização e *"paperless"*.

Descarbonização da carteira de investimentos:

- Iniciativas em relação aos objetivos de redução de emissões alinhados ao objetivo de 1,5 °C.
- Financiamento de uma economia baixa em carbono.
- *Engagement* com os principais emissores.
- Análise ESG da carteira de investimentos.
- Compromissos ambientais em investimentos.
- Teste de estresse das carteiras.

Descarbonização da carteira de assinatura:

- Iniciativas em relação à Análise ESG das carteiras de assinatura.
- *Engagement* com os principais clientes.
- Oferta de produtos de seguros sustentáveis.
- Compromissos ambientais em assinatura.
- Teste de estresse das carteiras.

Em um nível transversal para a parte operacional, a MAPFRE conta com uma décima alavanca que contribui para a descarbonização dos alcances 1, 2 e 3 operacionais:

- **Compensação de emissões**: A MAPFRE está trabalhando na neutralidade de carbono do Grupo para os alcances 1, 2 e 3 mediante a revisão e aprovação da Estratégia Corporativa de Compensação de Gases do Efeito Estufa (GEE) e a avaliação e seleção anual de projetos de compensação de acordo com a Estratégia de Compensação GEE.

As informações sobre as ações de mitigação da mudança climática agrupadas por alavancas de descarbonização identificadas são descritas com mais detalhes na seção *2.2.2.3. E1-3 Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática*.

A MAPFRE continua com o desenvolvimento de seu Plano de Transição para contar com as informações relativas à quantificação dos investimentos e ao financiamento em apoio à execução de seu plano de transição, uma avaliação qualitativa das possíveis emissões GEE bloqueadas, informações sobre os montantes de CapEx-significativos investidos relativos a atividades econômicas relacionadas ao carvão, petróleo e gás, informações sobre se a MAPFRE está ou não excluída dos índices de referência da UE harmonizados com o Acordo de Paris, e uma explicação de como o plano de transição está integrado e harmonizado à estratégia da empresa e o planejamento financeiro da MAPFRE. Uma vez finalizado o Plano de Transição, este será aprovado pelo Conselho de Administração e serão detalhados os avanços no Grupo MAPFRE com relação à aplicação do Plano.

2.2.1.2. (SBM–3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Em sua análise de Dupla Materialidade, a MAPFRE identificou os riscos climáticos físicos e de transição, bem como os eventos mais relevantes associados a cada um deles que podem afetar seu negócio. Em termos de riscos físicos, a MAPFRE considera tanto os eventos agudos de mudança climática que poderiam interromper sua cadeia de valor quanto os eventos crônicos e agudos que poderiam incrementar a sinistralidade. Em relação aos riscos de transição, a empresa avalia o impacto das mudanças em direção a uma economia de baixo carbono, o que poderia reduzir as receitas de seus produtos e serviços atuais e afetar a avaliação de seus ativos financeiros no mercado.

Tipo de risco	Riscos
Riscos físicos	Ocorrência de eventos de riscos **físicos agudos** de **mudança climática, que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa.**
	Ocorrência de riscos **físicos crônicos e agudos** de **mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade.**
Riscos de transição	Ocorrência de riscos de **transição** de **mudança climática que produziriam uma redução das receitas dos atuais produtos e serviços.**
	Ocorrência de riscos de **transição** de **mudança climática de mercado que levem a uma queda na avaliação dos ativos financeiros da empresa.**

Impacto dos riscos da mudança climática na estratégia e no modelo de negócio

O modelo de negócio e a estratégia do Grupo MAPFRE são um exemplo de como a empresa enfrenta os desafios globais na área de sustentabilidade, como gerencia os riscos ambientais, sociais e de boa governança, e como inova no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros em benefício de seus clientes e da comunidade. A gestão dos riscos de mudança climática ajuda na tomada de decisões em temas tão importantes como as operações diárias, assinatura, as aquisições, os investimentos, a inovação em produtos e serviços, e a gestão da reputação, essencial para ganhar a confiança dos nossos grupos de interesse e adaptar o processo de planejamento financeiro do Grupo à mudança climática. A MAPFRE está plenamente comprometida com as iniciativas de investimentos responsáveis e lançou toda uma gama de produtos que englobam seus critérios ambientais, sociais e de governança (ESG).

Horizontes temporais e cenários funcionários

Para analisar a resiliência de sua estratégia e modelo de negócio, a MAPFRE realiza uma análise e avaliação do impacto gerado pelos riscos e oportunidades decorrentes da mudança climática, utilizando diferentes horizontes temporais em função dos diversos processos de avaliação de riscos e oportunidades implementados:

CURTO PRAZO	MÉDIO PRAZO	LONGO PRAZO
Até 3 anos	Entre 3 e 10 anos	Mais de 10 anos

A MAPFRE propõe abordagens quantitativas e qualitativas levando em conta horizontes a médio e longo prazo nos quais a mudança climática pode se desenvolver. Além disso, em casos pontuais realiza testes de estresse de mudança climática.

O horizonte de curto prazo é utilizado na identificação de riscos materiais, processo alinhado ao planejamento estratégico. O horizonte de médio prazo é utilizado na identificação dos riscos emergentes, cujo horizonte temporal vai além do prazo de planejamento estratégico. Também é utilizado para a avaliação do risco de transição. Os horizontes de longo prazo são tratados nos cenários de mudança climática para a avaliação do risco físico, com horizontes temporais até 2080.

Na avaliação do risco de transição é utilizado como base um cenário de transição tardia desenvolvido pelo NGFS (Network for the Greening the Financial System) e, para a avaliação dos riscos físicos, são consideradas diferentes trajetórias teóricas de concentração de gases do efeito estufa adotadas pelo IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). Pontualmente são utilizadas as trajetórias de concentração representativas (RCP - Representative Concentration Pathway) em suas versões RCP 2.6, RCP 4.5 e RCP 8.5. Estas se combinam com os SSPs (trajetórias socioeconômicas compartilhadas) que descrevem futuros alternativos de desenvolvimento econômico ao longo do século XXI diante de diferentes evoluções de políticas climáticas e níveis de mitigação atingidos. Na seção "2.2.2.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificar e avaliar as incidências, os riscos e as oportunidades materiais" é detalhada a metodologia usada na análise de resiliência, incluindo o uso da análise de cenários climáticos.

Esta abordagem considera fatores climáticos, regulatórios, expectativas de grupos de interesse e outros elementos relevantes para a sustentabilidade do negócio. Dessa forma, a MAPFRE identifica áreas de incerteza e avalia a exposição de ativos e atividades empresariais em situação de risco.

Os cenários climáticos considerados pela MAPFRE incluem, entre outros, a análise do impacto em tendências macroeconômicas, como um aumento abrupto nos preços do carbono. Isso poderia afetar negativamente os setores com altas emissões, ocasionando uma desaceleração econômica. Os cenários também consideram uma redução no consumo de combustíveis fósseis devido ao aumento dos preços do carbono e aos efeitos derivados de uma implementação tardia das políticas climáticas.

A análise de cenários foi aplicada às carteiras de seguros, imóveis próprios e investimento do Grupo MAPFRE, tanto para riscos físicos como de transição. Também foi realizada uma análise da resiliência operacional das operações e serviços de negócio. No entanto, reconhece-se que a evolução das considerações climáticas no futuro, as mudanças regulamentares ou as novas exigências das partes interessadas podem demandar ajustes nas premissas de base.

Para mitigar os riscos associados à mudança climática e alinhada aos compromissos adotados pela MAPFRE, a empresa estabeleceu como critério não investir ou segurar empresas pertencentes aos setores de carvão, gás e petróleo que não tenham um plano de transição energética alinhado ao objetivo de limitar o aquecimento global a 1,5 °C. Além disso, a MAPFRE RE, a resseguradora do Grupo, desempenha um papel chave na mitigação dos riscos climáticos, fornecendo cobertura para eventos catastróficos.

Para obter um detalhe mais completo sobre as ações de mitigação da MAPFRE, recomendamos consultar a seção "2.2.2.3. E1-3: Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática + MDR - A".

Assinatura e resseguro

Dentro dos riscos de mudança climática com um possível impacto mais relevante, encontra-se o aumento dos desastres naturais como consequência da mudança climática. Espera-se que a mudança climática provoque uma concentração incomum de sinistros catastróficos ou eventos climatológicos extremos que possam acarretar um aumento da sinistralidade, bem como dos recursos e capacidades necessários para sua gestão. A presença da MAPFRE em países com alta possibilidade de desastres naturais (enchentes, ciclones tropicais, nevascas etc.) requer um enfoque especial em relação a esses riscos. Os danos causados pelos desastres naturais dão lugar ao pagamento de indenizações por parte da MAPFRE a seus clientes, que, dependendo de sua quantia, poderiam ter um efeito significativo no balanço. A MAPFRE identifica os riscos naturais como critérios significativos para definir as estratégias de assinatura, utilizando métodos baseados no rigor técnico, destacando a seleção de riscos e o controle de acúmulos e a adequação das tarifas.

A assinatura dos riscos catastróficos baseia-se em relatórios especializados sobre a exposição catastrófica, que estimam a magnitude das perdas em caso de ocorrência de um desastre. Além disso, o Grupo conta com sistemas de procedimentos e limites, que permitem controlar o nível de risco de seguro concentrado. A MAPFRE determina anualmente a capacidade catastrófica global que atribui a cada território, e estabelece as capacidades máximas de assinatura por risco e evento, realizando testes de resistência e análise de cenários, levando em consideração o setor e os países onde opera. O marco de gestão de riscos catastróficos da MAPFRE contempla várias funções, entre elas:

- **Controle de acumulação**: tratamento das 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 da MAPFRE para suas carteiras de danos, 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 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 temporal. Por isso, deverá ser incluído 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. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. estabelece o nível de risco que o Grupo está disposto a assumir para atingir seus objetivos comerciais sem desvios significativos, inclusive em situações adversas. Esta estratégia permite gerenciar o risco e adaptar o processo de planejamento financeiro da MAPFRE à mudança climática.

A MAPFRE RE (a empresa resseguradora do Grupo) assume o assessoramento e a colocação de proteções de resseguro, e a retrocessão dos riscos catastróficos e de severidade do Grupo. É prática habitual a utilização de contratos de resseguro para mitigar o risco de seguro derivado da concentração ou acumulação de garantias que superam os níveis máximos de aceitação e que contribuem para garantir que o Grupo possa suportar as perdas derivadas de eventos catastróficos, garantindo que a ocorrência de eventos catastróficos não comprometa a solvência ou liquidez do Grupo. Também se deve 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.

Investimentos

A MAPFRE tem como visão ser "a seguradora de confiança" também para seus investidores. Neste sentido, existe uma tendência crescente de investidores cujas decisões de investimento são orientadas, além de por fatores financeiros, por critérios ambientais, sociais e de governança (ESG). A pegada de carbono ou a redução das emissões de gases de efeito estufa pode se tornar um dos fatores mais importantes nos critérios de seleção dos investidores no futuro.

A empresa implementa a Política de Investimento Sustentável a partir de um duplo enfoque:

- Abordagem "a posteriori". O objetivo é dispor de uma ferramenta para começar com a aplicação dos critérios ESG. O enfoque divide-se em duas etapas principais: em primeiro lugar, examina-se a pontuação ESG de todas as carteiras e, depois, é discutido, no Comitê de Riscos de Investimento, a necessidade de mover alguma delas para melhorar a qualificação ESG ou vender ativos com uma pontuação muito baixa.

- Abordagem "a priori". Os critérios de ESG são integrados à triagem de possíveis investimentos. Atualmente, a metodologia encontra-se em processo de desenvolvimento e difusão e é utilizado o Enfoque de Valor Integral da gestora francesa La Financière Responsable, sócia da MAPFRE.

Como gestores de investimentos, focamos nos aspectos dos riscos e oportunidades ESG que têm especial importância no nosso processo para o desenvolvimento da nossa própria compreensão destas questões.

Todas as ferramentas anteriores fazem parte das ações contidas no Plano de Sustentabilidade da MAPFRE (2024-2026), no qual inclui um capítulo específico relativo aos investimentos responsáveis. Seus principais objetivos são:

- Incorporar critérios ESG nos processos de investimento da MAPFRE, garantindo que esses investimentos continuem sendo rentáveis ou se limitem a parâmetros que possam ter um componente subjetivo. O risco reputacional de um investimento também é incorporado ao processo.

- Revisão da metodologia de avaliação de empresas cotadas.

- Melhorar o modelo de avaliação da MAPFRE para a avaliação de empresas cotadas, incorporando tanto os componentes financeiros como os não financeiros (fatores ESG).

O plano sugere as seguintes ações:

- Curso de treinamento específico para os profissionais da MAPFRE, principalmente da Área de Investimentos a nível global.
- Colaborar com as principais universidades do mundo todo especializadas em temas ESG para a realização de estudos específicos para a MAPFRE.
- Difusão de conteúdos que posicionem a MAPFRE neste âmbito.
- Criação de produtos *ad-hoc* que incorporem critérios ESG.
- Cumprir com os Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (UNPRI) 2017.

Além de sua Política de Investimento Sustentável, a MAPFRE elaborou um Marco de Atuação em Investimento Responsável que orienta a integração transversal dos critérios ESG em todos os processos e ativos de investimento. Esse marco estabelece limiares de qualificação, define políticas de exclusão para setores com alto risco ambiental e promove a participação ativa dos acionistas por meio do exercício dos direitos de voto, alinhando assim a estratégia de investimento sustentável da MAPFRE à sua visão de sustentabilidade a longo prazo.

A gestão sustentável da MAPFRE se baseia em quatro pilares fundamentais:

- **Integração ESG**: aplicação de critérios ambientais, sociais e de boa governança em todos os investimentos, seguindo os regulamentos e as tendências de mercado para a identificação de riscos e oportunidades, além da análise financeira tradicional.
- **Best in class**: limiares mínimos para investir em empresas que são líderes em seu setor em termos de sustentabilidade.
- **Exclusões ESG**: políticas de exclusão em setores com alto risco ambiental, como carvão, gás e petróleo, alinhadas aos objetivos de sustentabilidade da MAPFRE.
- **Voto e engajamento**: uso dos direitos de voto e diálogo ativo para influenciar a governança e promover a sustentabilidade nas empresas em que investe.

Operacional

Devido à natureza do negócio da MAPFRE, é fundamental para a empresa contar com soluções e procedimentos para salvaguardar a saúde e a vida das pessoas, mas também para retomar os processos e serviços, visando reduzir o impacto nos clientes e no negócio em caso de desastres naturais.

Em relação à continuidade do negócio, caso haja a materialização de um evento catastrófico, a capacidade de continuar atendendo aos clientes se torna um aspecto crítico. Por isso, são desenvolvidos, implantados, testados, atualizados e certificados (sob ISO 22301) planos de continuidade de negócio, com o objetivo de garantir a resiliência operacional das operações e serviços de negócio, priorizando a segurança pessoal dos funcionários e colaboradores e cumprindo com as obrigações assumidas com os clientes e outros grupos de interesse.

A identificação e avaliação de riscos são realizadas anualmente, analisando cada tipo de risco estabelecido, incluindo aqueles que, se materializados, podem causar uma disrupção nas operações da organização, bem como a perda de disponibilidade dos serviços críticos prestados por ela.

Uma vez identificados os riscos cuja materialização poderia causar uma interrupção nas atividades de negócio, realiza-se sua catalogação, associando-os a um ou vários dos cenários de indisponibilidade estabelecidos:

- Indisponibilidade de prédios.
- Indisponibilidade de pessoas.
- Indisponibilidade de tecnologia.
- Indisponibilidade de prestadores.

Para realizar essas ações, a MAPFRE dispõe de capacidades específicas que permitem uma resposta coerente e adequada às necessidades em cada situação que possa ocorrer.

Nesse sentido, a MAPFRE conta com pessoal altamente qualificado na área de resiliência operacional e com um Marco de Governança que determina os diferentes órgãos e funções associados à continuidade dentro do Grupo (unidades, entidades, centros). Também conta com uma metodologia para permite definir e desenvolver, de maneira homogênea e eficiente, na forma de planos de continuidade de negócio, mecanismos, procedimentos e estratégias para restaurar recursos e serviços.

Esses planos de continuidade do negócio são desenvolvidos, implementados e testados pelo menos uma vez por ano em todas as entidades da MAPFRE, tendo demonstrado reiteradamente seu correto funcionamento nos desastres naturais e situações de indisponibilidade que as diferentes entidades da MAPFRE sofrem em todo o mundo, como furacões, grandes nevadas, incêndios, quedas de comunicações, etc.

Neste contexto, requerem atenção especial requerem, pois são pilares básicos dos Planos de Continuidade do Negócio, os Planos de Recuperação perante Desastres (PRD) ou de Contingência Informática implementados nos Data Center corporativos, a fim de garantir a disponibilidade permanente dos serviços que são prestados a partir deles. Esses PRDs são sistematicamente testados, pelo menos anualmente, em todas as entidades, incorporando, em cada oportunidade, um maior nível de exigência a esses testes.

A ativação dos planos de continuidade do negócio possibilita que cada entidade restabeleça suas operações e serviços críticos em um prazo de acordo com os tempos de recuperação objetivo definidos.

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 2024, merece menção a concessão por parte da AENOR da certificação dos Sistemas de Gestão de Continuidade de Negócio ISO 22301 à MAPFRE USA. Além da nova certificação obtida, é incluída a renovação e manutenção daquelas obtidas em anos anteriores pela MAPFRE España, MAPFRE RE, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal, MAPFRE México, MAPFRE Turquia, MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, MAPFRE Panamá, MAPFRE Costa Rica, MAPFRE Investimentos (Brasil), Solunion, MAPFRE Peru, entidades MAPFRE em Malta, MAPFRE TECH e o SOC Global do Grupo MAPFRE. O acima mencionado faz com que 77,2% dos prêmios do Grupo MAPFRE sejam apoiados por Planos de Continuidade de Negócio certificados com a norma ISO 22301, que além de demonstrar na maior medida possível o cumprimento regulatório na matéria, sustenta e evidencia o compromisso da MAPFRE com seus clientes e o serviço que presta.

De maneira adicional e cumprindo o planejamento definido, em 2024 foram realizados, juntamente com os testes dos Planos Continuidade de Negócio das entidades, testes específicos dos Planos de Recuperação perante Desastres dos Data Centers corporativos, projetados para testar as capacidades de resiliência operacional digital em caso de um evento de grande desastre ou catástrofe.

Também foram realizados testes de contingência parcial destinados a testar as capacidades de alta disponibilidade e apoio mútuo entre os Data Centers, bem como de recuperação das informações, perante potenciais eventos que causem a perda de serviços e elementos críticos específicos.

Produtos

Assinatura

A inovação sustentável é uma importante oportunidade de negócio. Por isso, a MAPFRE projeta soluções sustentáveis, analisando as opções do mercado e avançando para os novos modelos de negócio, produtos e serviços 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 MAPFRE oferece um amplo leque de produtos de seguros sustentáveis nas diferentes áreas geográficas nas quais opera. Os produtos e serviços ambientais são produtos de seguro ou orientados a adaptar e/ou mitigar de maneira específica um risco ou uma oportunidade ambiental e/ou relacionado à mudança climática, divididos segundo o impacto gerado e agrupados em:

I. Agricultura baixa em carbono

II. Com base no uso do veículo (Pay As You Drive, Pay How You Drive, etc.)

III. Economia circular

IV. Eficiência Energética

V. Energias renováveis

VI. Evitam e/ou reparam os danos ocasionados no meio ambiente

VII. Patinetes elétricos

VIII. Veículos elétricos

Para mais informações sobre os produtos de assinatura da MAPFRE, ver a seção "1.3.1.5.1. Negócio segurador".

Investimentos

A MAPFRE se comprometeu em ir desenvolvendo uma gama de produtos sustentáveis que complementem os já existentes.

A MAPFRE Asset Management, gestora de ativos da MAPFRE, oferece uma gama de fundos sustentáveis criados para promover características ambientais, sociais e de governança (ESG). Entre eles há dois fundos certificados com o Label ISR, concedido pelo Ministério das Finanças francês, e classificados como artigo 8 sob o Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR, nas siglas em inglês). Além disso, esses produtos integram a análise das Principais Incidências Adversas (PAI) em seus processos de investimento:

- **MAPFRE AM** Inclusión Responsable: Fundo de renda variável que investe em empresas comprometidas com a inclusão profissional de pessoas com deficiências, gerando um impacto positivo na integração social.
- **MAPFRE AM Capital Responsable**: Fundo misto que combina ações europeias e títulos, com foco na preservação do capital e no crescimento a longo prazo, incorporando critérios ESG na tomada de decisões.

Além disso, a MAPFRE Asset Management gerencia os seguintes fundos também classificados como artigo 8 focados na promoção de características ESG:

- **MAPFRE AM European Equities**: Fundo de renda variável europeu que promove características ambientais e sociais.
- **MAPFRE AM Iberian Equities**: Fundo focado, principalmente, em ações espanholas, orientado a promover características ambientais e sociais.
- **MAPFRE AM Good Governance**: Fundo que investe em empresas com boa governança corporativa, promovendo práticas responsáveis e sustentáveis na gestão empresarial.

Para a seleção das empresas incluídas nos fundos, foi desenvolvida uma metodologia de análise própria, com o apoio acadêmico de instituições de reconhecido prestígio, assim como com a experiência de La Financière Responsable, de cujo capital a MAPFRE faz parte. Estes produtos se alinham aos Princípios de Investimento Responsável, aos quais o Grupo está aderido.

Especificamente, o fundo MAPFRE AM- Inclusão Responsável busca o impacto social no mundo da deficiência, sem perder de vista o critério de rentabilidade financeira. E o fundo MAPFRE AM- Capital Responsável busca a preservação do capital junto com um investimento nas empresas que, de forma mais coerente, integram a estratégia de sustentabilidade.

Além disso, a MAPFRE reforça seu compromisso com o investimento sustentável por meio da comercialização de produtos focados em infraestruturas e energias renováveis. Destaca-se sua participação em um fundo de infraestruturas lançado em conjunto com a Abante e Macquarie, alinhado a critérios ESG, e seu acordo com a Iberdrola para investir em projetos de energias renováveis na Espanha.

Para obter mais detalhes sobre os produtos de investimento comercializados pela MAPFRE, ver a seção *"1.3.1. (SMB-1): Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor"*.

Além disso, a MAPFRE, junto com seu sócio Abante e IAM Carbonzero, como assessor do fundo e empresa especializada no setor energético, lançam o fundo MAPFRE Energías Renovables II, FCR, um projeto inovador na Europa que investirá em biometano, um biocombustível 100% verde obtido de resíduos de origem animal e vegetal, que pode ser injetado diretamente na rede de gás natural para gerar energia elétrica através de motores e ser utilizado como combustível. O fundo é classificado como artigo 9 de acordo com o Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR).

A MAPFRE demonstrou especial interesse na comunicação e informações dos fundos sustentáveis aos clientes especializados (atuais e potenciais) 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 informações específicas através de entrevistas, participação em jornadas e eventos, artigos de referência em meios especializados e vídeos de valor agregado no site corporativo da MAPFRE.

Em suma, a MAPFRE demonstra a resiliência de seu modelo de negócio e estratégia diante da mudança climática através de uma abordagem integral que combina análise de cenários climáticos, gestão de riscos e oportunidades, e a integração de critérios ESG em todas as operações. A empresa utiliza horizontes temporais diferenciados (curto, médio e longo prazo) para avaliar riscos físicos e de transição, com base em cenários reconhecidos como os do IPCC e NGFS. Além disso, a MAPFRE desenvolve planos de continuidade do negócio certificados sob a norma ISO 22301, fortalecendo sua capacidade operacional diante de desastres naturais, e implementa metodologias e desenvolve produtos para assinatura e investimento sustentável, alinhando assim sua estratégia aos objetivos globais de sustentabilidade.

2.2.2. Gestão de impactos, riscos e oportunidades

2.2.2.1. (IRO–1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais relacionadas ao clima

Riscos físicos e de transição

De acordo com o estudo de Dupla Materialidade realizado em 2024, e detalhado na seção "*1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais*", a identificação dos impactos se baseia em tópicos de sustentabilidade que, juntamente com informações internas e públicas da Empresa (por exemplo, Políticas Corporativas, estratégia do Grupo, estratégia de sustentabilidade, relatórios públicos de informação da MAPFRE como os relatórios TFCD e SFCR), e as informações de mercado, permitem determinar como a MAPFRE afeta ou pode afetar o ambiente. Posteriormente, cada impacto é mapeado com um tema e subtema do NEIS, para conhecer seu lugar nos padrões desenvolvidos pela CSRD.

Nesse contexto, a MAPFRE realiza uma avaliação detalhada dos riscos e oportunidades climáticas associados às operações e investimentos, comprometendo-se a reduzir sua pegada de carbono até 2030, alcançar a neutralidade nesse mesmo ano e atingir a condição de Net Zero até 2050. Para isso, aplica metodologias reconhecidas, como o GHG Protocol, para medir os gases do efeito estufa (GEE) e o Potencial de Aquecimento Global (GWP), e usa o padrão PCAF para investimentos. Essas abordagens orientam suas decisões estratégicas para a transição rumo a uma economia baixa em carbono. Para obter mais detalhes sobre a avaliação de riscos climáticos e objetivos estabelecidos, consulte a seção "*2.2.3.3. (E1 – 6): Emissões de GEE brutas de alcance 1, 2 e 3, e emissões de GEE totais*".

Para obter mais detalhes sobre a forma como os impactos identificados são avaliados, consulte a seção "*1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais*".

A MAPFRE analisa permanentemente aqueles elementos que, caso se materializem, podem ter um impacto sobre o negócio. Nessa análise, levam-se em conta os fatores ESG, 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 ESG e de 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.

O risco de mudança climática é o risco derivado da mudança a longo prazo nos padrões climáticos médios que haviam configurado os climas locais, regionais e globais da terra.

Os riscos derivados da mudança climática dividem-se em duas grandes categorias: riscos físicos e riscos de transição, podendo manifestar-se principalmente em eventos climáticos extremos (ciclones tropicais, enchentes, incêndios florestais etc.), em incerteza econômica pela transição para uma economia baixa em carbono por mudanças regulamentares (regulamentares, tecnológicas, sociais, etc.) e em reclamações por responsabilidade ambiental quando os riscos de mudança climática não forem prevenidos, mitigados ou revelados.

Entre os riscos derivados da mudança climática identificados pela MAPFRE estão os seguintes, de acordo com as categorias mencionadas:

Riscos físicos

A análise de riscos físicos avalia os potenciais impactos de eventos relacionados à mudança climática e a outros fatores de riscos físicos sobre diferentes carteiras chave da MAPFRE, incluindo as carteiras de seguros de vida e não vida, bem como a carteira de imóveis próprios. Essa análise busca identificar, avaliar e mitigar os riscos físicos que podem afetar significativamente as obrigações de seguro do Grupo e Imóveis próprios.

Imóveis próprios

A análise de riscos físicos de imóveis próprios da MAPFRE se baseia na geolocalização de cada imóvel, cruzada com mapas históricos e projetados de risco físico. Considera-se que um imóvel está exposto a riscos de mudança climática quando as variações nos cenários projetados em relação ao histórico são positivas.

- **Vento**: São usados mapas do projeto STORM, que incluem projeções para o presente e o ano de 2050, considerando o cenário RCP 8.5 (o mais severo). Apenas ventos superiores a 125 km/h são analisados, tomando como referência a média de vários modelos climáticos globais.

- **Enchentes (litoral e fluvial)**: São utilizados mapas do projeto AQUEDUCT, com um período de retorno de 1 em 250 anos e sob o cenário RCP 8.5 até 2050. Nesse sentido, considera-se impacto apenas quando a profundidade projetada ultrapassa 0,20 metros.

Carteira de seguros

Procedimento para identificação e priorização de riscos na carteira de não vida

Espera-se que os riscos físicos decorrentes da mudança climática tenham impacto sobre as obrigações das empresas através de uma maior sinistralidade, que se manifestam em:

- Mudanças na frequência, severidade e correlação de eventos relacionados ao clima, como ondas de calor, enchentes, incêndios florestais e tempestades.

- Um efeito a mais longo prazo e progressivo no clima que origine mudança nas precipitações e maior variabilidade extrema no tempo, mudanças no nível do mar e aumento da temperatura média.

O Grupo MAPFRE analisa e aplica metodologias de impacto nas carteiras de passivos relacionados à mudança climática. Como resultado dessa análise foi desenvolvida uma análise de materialidade, a fim de identificar as entidades do Grupo que podem estar expostas a riscos físicos derivados da mudança climática.

Para identificar e gerenciar os riscos relacionados à mudança climática no Grupo é utilizada uma metodologia padrão que é aplicada em todas as entidades. Em primeiro lugar, são identificados os riscos mais relevantes, incluindo enchentes, ciclones tropicais e secas, bem como as linhas de negócio mais afetadas, como seguros de danos, automóveis e agrícolas.

Para avaliar a exposição a esses riscos para cada entidade, são utilizadas ferramentas como o portal INFORM Risk, que classifica 191 países por meio de um índice de periculosidade baseado em 50 indicadores relacionados a riscos naturais, vulnerabilidade social e capacidade de resposta. Além disso, a ferramenta INFORM Climate Change permite a avaliação de cenários climáticos futuros (RCP45-SSP2 e RCP85-SSP5) até 2050 e 2080, fornecendo uma análise do risco físico por país e perigo, conforme mencionado na seção 1.3.3. (SBM – 3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio.

Por fim, os resultados combinam o nível de exposição de cada entidade segundo o país, o perigo específico e sua magnitude, identificando as áreas e perigos com maior risco climático.

Ao identificar os perigos mais materiais no Grupo, é fundamental considerar a existência de algum programa de proteção pública obrigatório que assuma o risco e o custo da sinistralidade ligada aos riscos extraordinários ou catastróficos que estão relacionados à mudança climática, como o caso da figura do Consórcio de Compensação de Seguros, na Espanha, e o "National Flood Insurance Program", nos Estados Unidos.

Assim, é possível concluir que os perigos/países mais relevantes vinculados ao risco físico derivado da mudança climática para a carteira de passivos no Grupo são: seca no Brasil e Tempestade Tropical nos Estados Unidos, México, Porto Rico e República Dominicana.

Procedimento para identificação e priorização de riscos na carteira de Vida

Para avaliar os riscos físicos decorrentes da mudança climática na carteira de seguros do Grupo, foi realizada uma análise focada em eventos climáticos como ondas de calor, que afetam diretamente os seguros de vida e morte.

A análise projeta a mortalidade atribuível à mudança climática em três horizontes temporais (2030, 2050 e 2080), usando os cenários de Concentração Representativa RCP45 (cenário de redução de emissões) e RCP85 (cenário de altas emissões), juntamente com a trajetória socioeconômica (SSP3), que representa um contexto de alta desigualdade e limitado desenvolvimento econômico. Isso possibilita prever os efeitos da mudança climática na mortalidade, considerando tanto os riscos climáticos quanto as condições socioeconômicas. Para obter mais detalhes sobre os horizontes temporais utilizados, ver a seção "1.3.3 (SBM 3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio".

Para medir a exposição a esses riscos, são considerados os capitais em risco e provisões matemáticas, e os produtos de vida são segmentados de acordo com o risco subjacente (mortalidade e longevidade) e a duração da cobertura (anual ou plurianual).

Cruzando exposição e nível de perigo, conclui-se que esse perigo não é material para o Grupo MAPFRE. Nos países onde há maior exposição aos negócios de seguros de vida e morte, não há incrementos significativos de mortalidade vinculada a temperaturas extremas por mudança climática para os horizontes temporais analisados e cenários considerados. Mesmo em países como Brasil, Colômbia e Peru, por exemplo, estima-se que a mortalidade melhore como consequência da mudança climática.

Riscos de transição

A MAPFRE utiliza a abordagem do teste de estresse de EIOPA para avaliar os riscos de transição associados à mudança climática. Esse marco permite que a empresa analise os impactos econômicos e financeiros que podem surgir da implementação tardia de políticas para reduzir as emissões de CO2. Ao aplicar os cenários propostos pela EIOPA, alinhados ao objetivo de limitar o aquecimento global em 1,5 °C, em conformidade com o acordo de Paris, a MAPFRE pode identificar e gerenciar os riscos que podem afetar suas operações e carteiras de investimento, garantindo uma estratégia mais resiliente diante dos desafios da mudança climática.

Identificação de riscos de mudança climática e processo de priorização de riscos

Para identificar e gerenciar os riscos de transição dos ativos no contexto da mudança climática, a entidade implementou uma análise baseada na seguinte metodologia:

- Mapeamento e classificação de setores relevantes: O código NACE é mapeado para o Climate Policy Relevant Sectors (CPRS) por ISIN e são agrupadas as exposições em seis setores chave: energias fósseis, eletricidade, intensivos em energia, construção, transporte e agricultura. Isto permite identificar as exposições mais significativas nas carteiras de títulos e ações, avaliar a materialidade do risco e definir estratégias para reduzir a exposição em setores com maior risco potencial.

Para medir o potencial impacto da mudança climática nos ativos, é utilizado o cenário de teste de estresse da EIOPA, que avalia uma transição climática tardia, simulando uma implementação abrupta de políticas até 2030. Esse cenário estima um incremento nos preços do carbono e uma disrupção em setores intensivos em carbono, afetando os mercados financeiros e a economia em geral.

A metodologia utilizada inclui a análise de ativos soberanos, corporativos e de renda variável, e classifica os ativos em quatro níveis de risco (muito alto, alto, médio e baixo), permitindo o acompanhamento e a gestão efetivos do risco de transição. Essas análises destacam a importância de gerenciar estrategicamente as exposições em setores vulneráveis, a fim de mitigar os impactos sobre o patrimônio líquido da entidade.

Além disso, no contexto da avaliação de riscos de transição, a MAPFRE identificou ativos e atividades empresariais incompatíveis com uma transição para uma economia climaticamente neutra, ou que exigem esforços significativos para se alinhar com este objetivo, devido a suas emissões de gases do efeito estufa. Esses critérios estão alinhados aos compromissos ambientais da MAPFRE sobre investimento e assinatura, que estabelecem exclusões específicas para atividades altamente intensivas em carbono, como mineração de carvão térmico e novos projetos individuais e suas infraestruturas associadas para extração e produção de petróleo e gás de qualquer natureza a partir deste recurso. Essas exclusões refletem o compromisso da MAPFRE com a descarbonização e a promoção de práticas empresariais sustentáveis, integrando considerações climáticas tanto nas decisões de investimento quanto nas de assinatura.

Oportunidades

Em termos de oportunidades, o Grupo intensificou sua abordagem e atribuição de recursos a iniciativas estratégicas de crescimento até 2030. Essas iniciativas buscam se posicionar para oportunidades que podem representar uma parte significativa do negócio segurador futuro, especialmente em verticais como os riscos emergentes associados à mudança climática, tanto físicos como de transição para a carteira de seguros. A avaliação adequada desses riscos permite ao Grupo oferecer soluções de proteção inovadoras e eficazes para seus clientes.

Para sua identificação, a MAPFRE definiu um processo estruturado dentro do Plano Estratégico, com foco especial nos riscos emergentes. Por meio da iniciativa MAPFRE Open Innovation (MOI), é realizada uma análise inicial através de sessões focadas em áreas como a mudança climática. Posteriormente, é avaliado o interesse potencial dos clientes nos produtos desenvolvidos, ajustando parâmetros como o tamanho do mercado-alvo e as características específicas do produto.

Esse processo permitiu a identificação de um conjunto de oportunidades categorizadas em função do setor alvo:

SETOR	DESCRIÇÃO DA OPORTUNIDADE
Industrial	• Serviços de assessoria que ajudem os clientes B2B em sua transição para a sustentabilidade. • Soluções que alavancando em tecnologia abrangem novos riscos. • Garantia de projetos e tecnologias que fornecem novas fontes de energia. • Novas soluções destinadas a empresas.
Habitação	• Garantia de novos riscos vinculados ao seguro residencial. • Integração da economia circular nas coberturas e prestações do seguro residencial.
Automóveis	• Garantia de novos riscos vinculados ao seguro de automóveis. • Integração da economia circular nas coberturas e prestações do seguro de automóveis.
Pessoas	• Coberturas e serviços que protejam o segurado contra a mudança climática

Integração do risco de mudança climática nas demais categorias de riscos gerais

A integração dos riscos de mudança climática nos riscos tradicionais é realizada de forma natural nos processos de gestão e controle, empregando o Sistema de Gestão de Riscos e uma taxonomia que incorpora os riscos de mudança climática.

Especificamente, dentro do processo anual de identificação de riscos materiais enfrentados pelo Grupo ao longo do período contemplado em seu plano de negócio, bem como os riscos emergentes que pode enfrentar a mais longo prazo (5-10 anos), a Diretoria Corporativa de Riscos considera nas categorias de riscos tradicionais os riscos de mudança climática, conforme indicado a seguir:

Risco segurador:

- Insuficiência de prêmio - defeitos no cálculo das tarifas pelas incertezas produzidas pela mudança climática ou aumento da responsabilidade por sinistros de seguros derivados da mudança climática.

- Insuficiência das reservas - as reservas não garantem a estabilidade da entidade diante de riscos especiais ou climáticos; ou as reservas atuais não consideram as mudanças de tendência em impacto e recorrência dos sinistros.

- Catástrofes naturais ou provocadas pelo homem - aumento na frequência e severidade de desastres naturais e eventos originados pela mudança climática; inexistência de modelos adequados que reflitam o risco da mudança climática global; riscos de transição por falta de equipes dedicadas e/ou de objetivos definidos e quantificáveis; aumento de danos materiais e do risco de interrupção de negócios como consequência do aumento de desastres naturais; ou incapacidade de adaptação à mudança climática.

- Aumento da mortalidade - aumento da mortalidade por eventos associados à mudança climática (por exemplo, ondas de calor, etc.).

Risco financeiro e de crédito:

- Situação do ambiente macroeconômico - problemas geopolíticos derivados da transição para uma economia baixa em carvão; ou falta de investimento dos países em medidas efetivas de adaptação e mitigação da mudança climática.

- Baixo rendimento de investimentos - mudanças no preço de ativos financeiros motivados pela mudança climática ou dificuldade para alcançar rentabilidade nos investimentos ESG.

Risco estratégico e de governança corporativa:

- Governança - gestão inadequada de assuntos derivados da mudança climática.

- Risco sócio e geopolítico - falta de investimento dos países em medidas efetivas de adaptação e mitigação da mudança climática.

- Reputação - percepção negativa dos clientes por decisões tomadas relacionadas com a mudança climática.

Risco operacional:

- Incumprimento normativo ou regulamentos - sanções legais, multas ou abertura de processos administrativos.

- Mudanças regulamentares - responsabilidade civil e penal por ações que tenham motivado a mudança climática; ou avalanche normativa em matéria de sustentabilidade com grande fragmentação regulatória e abundante ambiguidade, sem um quadro de informações coerente e padronizado.

- Danos a ativos materiais - danos a ativos por desastres naturais relacionados à mudança climática (por exemplo, enchentes, tempestades, granizo, furacões etc.); ou falhas nas instalações derivadas da crise energética (por exemplo, mudanças nos sistemas de consumo e geração de energia).

Por fim, os resultados das análises realizadas para cada risco climático e para as carteiras de seguros de vida, não vida e investimentos são utilizados como input na análise de resiliência, que por sua vez permite definir a estratégia e o modelo de negócio da MAPFRE.

2.2.2.2. (E1–2): Políticas relacionadas à mitigação da mudança climática e sua adaptação

Conforme detalhado na seção "1.4.3. (MDR-P): Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais" deste Relatório de Sustentabilidade, a MAPFRE conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) relacionados à mudança climática, para a gestão dos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados. As políticas detalhadas a seguir respondem à mudança climática, impulsionando a mitigação, adaptação, eficiência energética e a implantação de energias renováveis. A MAPFRE reduz seu impacto ambiental direto por meio de objetivos de eficiência e pela redução de emissões, enquanto seu marco de investimento responsável orienta o capital para setores sustentáveis e projetos de energias limpas, limitando a exposição a indústrias intensivas em carbono. Além disso, a política de assinatura abrange critérios de sustentabilidade, promovendo produtos que incentivam clientes e setores a adotar práticas energeticamente eficientes e sustentáveis, apoiando uma transição justa e segura para uma economia baixa em carbono. A seguir, são detalhadas as políticas por temática:

Tema material	Políticas/Governança/Processo
Adaptação ao negócio da mudança climática	• Política de Sustentabilidade Corporativa • Política de Meio Ambiente • Política de investimentos • Política de integração de riscos de sustentabilidade • Marco de investimento responsável • Política de assinatura
Mitigação ao negócio da mudança climática	• Política de Sustentabilidade Corporativa • Política de Meio Ambiente • Política de investimentos • Política de integração de riscos de sustentabilidade • Marco de investimento responsável • Política de assinatura
Eficiência energética	• Política de Meio Ambiente
Implementação de energias renováveis	• Política de Meio Ambiente

2.2.2.3. (E1–3): Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática

Na MAPFRE, definimos as seguintes ações para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação à mudança climática, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Codificação de IROs

E1 - IP1: Mitigação da mudança climática através da redução da pegada de carbono das operações internas.

E1 - IP2: Promoção de uma economia com baixas emissões através da assinatura e investimento em atividades que contribuem para a mitigação da mudança climática.

E1 - IP3: Contribuição para a adaptação à mudança climática da sociedade através da criação de produtos, inclusão de coberturas ou adaptação de normas de assinatura associadas aos riscos da mudança climática.

E1 - IN1: Contribuição para o efeito estufa pela colaboração com prestadores que não realizam práticas alinhadas com a mitigação da mudança climática.

E1 - IN2: Contribuição para o efeito estufa através da assinatura e investimento em atividades intensivas em emissões de gases do efeito estufa.

E1 - R1: Ocorrência de eventos de riscos físicos agudos de mudança climática, que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa.

E1 - R2: Ocorrência de riscos físicos crônicos e agudos de mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade.

E1 - R3: Ocorrência de riscos de transição da mudança climática que levem a uma redução das receitas dos atuais produtos e serviços.

E1 - R4: Ocorrência de riscos de transição de mudança climática de mercado que levem a uma queda na avaliação dos ativos financeiros da empresa.

E1 - O1: Potencializar a oferta de serviços de assessoria relacionados à mudança climática.

E1 - O2: Potencializar a oferta de produtos de seguros relacionados à mudança climática.

E1 - O3: Desenvolvimento de novas fontes de receitas a partir de novos mercados e produtos de investimento em mudança climática.

Esses IROs estão vinculados da seguinte forma às ações realizadas ou que serão realizadas, descritas a seguir:

Ações	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O1	E1-O2	E1-O3
Desenvolvimento de novos produtos e/ou adaptação dos atuais às tendências e regulamentação ESG.		X	X					X		X	X	
Revisão da metodologia de análise ESG em Assinatura e Expandir as geografias em que é feita a avaliação dos clientes com critérios de sustentabilidade			X									
Implantação do modelo de homologação nos principais países da MAPFRE. (Alemanha, Brasil, Espanha, México, Peru, Porto Rico, Colômbia, Portugal, Panamá, Malta, Itália, R. Dominicana)				X								
Lançamento de novos produtos de investimento sustentável		X						X				X
Alavancas de descarbonização de alcance 1 (combustíveis e frotas)	X											
Alavancas de descarbonização de alcance 2 (eletricidade)	X											
Alavancas de descarbonização de alcance 3 (mobilidade)	X											
Alavancas de descarbonização de alcance 3 (carteira de investimentos)		X			X				X			
Análise ESG da carteira, Formação CESGA e Guia Investimento Sustentável									X			

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às ações estabelecidas pela MAPFRE sobre mudança climática:

• Desenvolvimento de novos produtos e/ou adaptação dos atuais às tendências e regulamentação ESG

Uma revisão da definição corporativa de produtos sustentáveis foi realizada, bem como o estabelecimento da linha de base para o ano de 2023. Com base nessa revisão, um novo objetivo para os produtos sustentáveis foi estabelecido, impulsionando tanto o desenvolvimento de novas soluções quanto a adaptação dos produtos existentes às tendências e regulamentações ESG. Essas medidas são aplicadas nos países considerados core e estratégicos para o Grupo, incluindo a MAPFRE Global Risks, representando a maior porcentagem de prêmios e abrangendo os principais mercados.

Essa alavanca de descarbonização estabelece o ano 2026 como ano-alvo, com uma realização intermediária em 2025 para avaliar os avanços.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Revisão da metodologia de análise ESG em Assinatura e Expandir as geografias em que é feita a avaliação dos clientes com critérios de sustentabilidade

Uma análise da gestão dos riscos ESG por parte do segurado foi realizada, permitindo que os ratings ESG de toda a carteira sejam atualizados. A metodologia de análise ESG em Assinatura também foi revisada, definindo uma norma interna de análise e engagement que fará parte do futuro marco de assinatura sustentável. Um novo modelo de análise ESG também foi implementado nas geografias onde os clientes são avaliados sob critérios de sustentabilidade.

Em 2024, essas ações foram desenvolvidas no Brasil, na Espanha, na MAPFRE RE e na MAPFRE Global Risks. Ao longo de 2025-2026, continuará a revisão da metodologia e a expansão do modelo de análise ESG para novas geografias.

Em termos de impacto, em 2024, um 95% de clientes foi analisado sob critérios ESG, superando o objetivo de 90%.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Implantação do modelo de homologação de prestadores nos principais países da MAPFRE. (Alemanha, Brasil, Espanha, México, Peru, Porto Rico, Colômbia, Portugal, Panamá, Malta, Itália, R. Dominicana)

Um plano de homologação de prestadores foi desenvolvido, com a implantação do modelo em 2024 na Alemanha, Brasil, Espanha, México, Peru e Porto Rico. Em 2025, Colômbia, Portugal e Panamá serão incluídos e, em 2026, Malta, Itália e República Dominicana. As ações são implementadas nos países que representarão 95% dos prêmios da MAPFRE até 2026.

Em termos de impacto, em 2024 foi homologado 98,93% dos prestadores alvo, representando um incremento de 30,23% em relação ao período anterior, alcançando o objetivo definido.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Lançamento de novos produtos de investimento sustentável

Em 2024, a MAPFRE AM, gestora do Grupo MAPFRE, expandiu sua oferta de fundos que combinam rentabilidade financeira com impacto social e ambiental. Após a aprovação do supervisor luxemburguês (CSSF), três fundos foram classificados como Artigo 8 de acordo com o Regulamento de Divulgação (SFDR): MAPFRE AM European Equities, focado em renda variável europeia; MAPFRE AM Iberian Equities, focado em ações espanholas; e MAPFRE AM Good Governance que, além de critérios sociais e ambientais, incorpora em carteira empresas com melhor governança corporativa.

Essa iniciativa faz parte da estratégia de descarbonização da MAPFRE AM, o centro de gestão da União Europeia, com um horizonte temporal previsto para 2026 e um marco intermediário em 2025. Nesse contexto, em 2024, 100% dos fundos não garantidos criados incluem componentes ESG, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e o investimento responsável.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Alavancas de descarbonização de alcance 1 (combustíveis e frotas)

Em 2024, como parte do plano de descarbonização, foram substituídas as caldeiras de combustíveis fósseis nos prédios da Sede de Badajoz e Sor Ángela, na Espanha, eliminando o uso de 4.572 litros de diesel e 27.685 m³ de gás natural, representando uma redução de 188 tCO_2eq na pegada da operação direta de alcance 1. Além disso, a transformação das frotas em motorizações ECO permitiu reduzir a pegada de carbono em 9%, evitando a combustão de 124.122 litros de combustível fóssil em comparação com 2022. No final de 2024, 27% da frota de veículos do Grupo MAPFRE contava motorizações de baixas emissões.

Essa iniciativa foi implementada nos países com maior impacto na pegada de carbono de alcance 1, incluindo Espanha, Alemanha, Chile, Estados Unidos, Itália, México, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia, Argentina, Panamá e República Dominicana, que em conjunto representavam 86% do alcance 1 no ano de referência de 2022.

O plano de descarbonização tem como objetivo 2030, com um marco intermediário até 2026 e objetivos de controle em 2024 e 2025. Nesse contexto, em 2024 foi alcançada uma redução de 15,65% do alcance 1 com comparação com 2022, superando amplamente o objetivo de 1% previsto para esse ano, graças à otimização do uso de combustíveis e à renovação de frotas.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Alavancas de descarbonização de alcance 2 (eletricidade)

Em 2024, foram melhorados os sistemas de climatização em várias sedes da MAPFRE em Porto Rico, Brasil, Estados Unidos e Espanha, além de concluir a construção do prédio sede no Peru com certificação LEED Ouro. Também foram substituídas luzes em Valladolid e Badajoz (Espanha), alcançando uma redução de 1.065.243 kWh no consumo de energia e de 221 tCO_2eq em emissões.

O autoconsumo de energia mediante painéis fotovoltaicos em sedes da Espanha, México, Itália, Peru, República Dominicana e Malta reduziu as contas de energia em 3,10 GWh e evitou a emissão de 651 tCO_2eq.

A compra de energia verde permitiu reduzir em 71% a pegada de carbono de alcance 2, com contratos 100% renováveis no Brasil, Porto Rico, México, Peru e Turquia. Isso evitou a emissão de 4.359 tCO_2eq e fez com que 80,5% do consumo de energia do Grupo provenha de fontes renováveis.

Essa estratégia foi implementada nos países com maior impacto na pegada de carbono de alcance 2, representando 72% do total em 2022. Com um horizonte de descarbonização estabelecido até 2030 e um marco intermediário até 2026, em 2024 foi alcançada uma redução de 71,43% do alcance 2, superando o objetivo de 54% previsto.

O orçamento destinado a essas ações em 2024 foi de 3.815.642 €.

• Alavancas de descarbonização de alcance 3 (mobilidade)

Em 2024, a pegada de carbono de alcance 3 foi reduzida em 14,14% em comparação com 2022, graças à consolidação de modelos de trabalho híbrido nos países do Grupo MAPFRE. Essa medida diminuiu os deslocamentos diários para o trabalho, reduzindo a pegada de carbono em 8.786 tCO_2eq e conseguindo que as emissões do commuting sejam 22% inferiores às de referência de 2022.

A estratégia foi implementada nos países com maior impacto na pegada de carbono de alcance 3, incluindo Espanha, Brasil, Colômbia, México, Peru, Portugal, Panamá e República Dominicana, que em conjunto representavam 78% do total em 2022.

O plano de descarbonização tem como objetivo 2030, com um marco intermediário até 2026 e objetivos de controle em 2024 e 2025. Nesse contexto, a redução de 14,14% em 2024 ultrapassou amplamente o objetivo inicial de 1%, graças à otimização da mobilidade profissional.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Alavancas de descarbonização de alcance 3 (carteira de investimentos de renda fixa e renda variável)

Em 2024, foram implementadas diferentes medidas para reduzir as emissões de GEE na carteira de investimentos (SC3 - categoria 15), reforçando a estratégia de gestão sustentável da MAPFRE. Essa gestão se baseia em vários pilares chave, incluindo a análise ESG da carteira para identificação de riscos e oportunidades além da análise financeira tradicional, a formação de equipes de investimento com certificação CESGA e a aplicação da abordagem "Best in class", que define diretrizes e limiares mínimos para investir em empresas com melhor desempenho ESG em seu setor.

Além disso, critérios de exclusão ESG foram implementados, principalmente ambientais, para alinhar os investimentos aos objetivos de sustentabilidade da MAPFRE. Além disso, atividades de engajamento e voto foram desenvolvidas, promovendo um diálogo ativo com grandes emissores de CO_2e na carteira de renda variável e títulos corporativos, a fim de melhorar a governança, a transparência e o desempenho em sustentabilidade das empresas nas quais é efetuado o investimento.

Esses princípios são aplicados em todos os ativos de investimento da MAPFRE, com foco especial em renda variável, renda fixa e imobiliários.

O plano de descarbonização tem um horizonte até 2030, com um marco intermediário até 2026 e objetivos de controle em 2024 e 2025. Nesse contexto, em 2024 foi alcançada uma redução de 29,5% na pegada de carbono da carteira de renda fixa e renda variável em comparação com 2022, ultrapassando amplamente o objetivo de 10% previsto.

Atualmente, não foram identificados nem alocados recursos financeiros específicos para esta iniciativa.

• Análise ESG da carteira, Formação CESGA e Guia Investimento Sustentável

Em 2024, a MAPFRE avançou na integração de critérios ESG em sua carteira de investimentos, atualizando os ratings ESG e treinando suas equipes de investimento para a obtenção do certificado CESGA. Além disso, um guia de investimento socialmente responsável foi elaborado que teve como base o procedimento da MAPFRE AM, permitindo sua adaptação às diferentes áreas de investimento.

Essa estratégia é aplicada globalmente, com um objetivo de qualificação ESG de 90% da carteira em 2024, 92% em 2025 e 95% em 2026. Em 2024, foi alcançada uma qualificação ESG de 90,2%, cumprindo com o objetivo previsto. Além disso, em 2024, 66% dos funcionários de investimento em nível global foram certificados em CESGA.

Para a implementação dessas ações, recursos tecnológicos e de formação foram utilizados.

O Grupo MAPFRE, em seu interesse em alcançar a redução da pegada carbono do ponto de vista operacional, inclui em seu plano de transição as diferentes alavancas de descarbonização que foram estabelecidas e aquelas que estão compreendidas dentro dos projetos que a empresa está realizando. Esse compromisso de reduzir a pegada de carbono conta com um conjunto de ações definidas dentro de cada uma das alavancas para alcançar esse objetivo e que são detalhadas a seguir:

Alavancas de redução de emissões de Alcance 1

1. PROJETO DE REDUÇÃO DO USO DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS:

- Substituição e renovação de geradores de calor em imóveis, com o uso de combustíveis fósseis por outros equipamentos sem emissões GEE
- Melhoria da eficiência energética dos sistemas de aquecimento com o uso de combustíveis fósseis
- Melhoria da eficiência energética de outros geradores de calor em imóveis com o uso de combustíveis fósseis

2. PROJETO FROTAS ECO

- Renovação gradativa das frotas próprias de veículos utilizados na operação direta (alcance 1) em direção a motorizações ecológicas[15] de baixas emissões de gases do efeito estufa (kgCO2e).

Alavancas de redução de emissões de Alcance 2

3. PROJETO DE PAINÉIS SOLARES PARA AUTOCONSUMO

- Análise de viabilidade econômica/técnica: Instalação de painéis solares em coberturas e espaços abertos disponíveis para gerar eletricidade destinada ao autoconsumo, criando uma redução nas contas de energia.

4. PROJETO EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Plano de investimentos planejados de eficiência energética:

- Melhorias nas instalações de alto consumo energético: climatização, iluminação, automação de escritórios, elevadores, etc.
- Boas práticas na operação de instalações e melhoria no controle operacional (manutenção de parâmetros homogêneos, temperaturas de referência adequadas, controles e manutenções, etc.)
- Melhorias passivas para reduzir a demanda de energia nos imóveis (isolamentos, ineficiências, etc.)
- Otimização de superfícies para reduzir a demanda de energia por m2
- Campanhas de conscientização para otimizar o uso das instalações que consomem energia
- Construção de imóveis e execução de grandes reformas para melhorar a demanda de energia por m^2

5. PROJETO ELETRICIDADE COM GARANTIAS DE ORIGEM RENOVÁVEL

- Estender o modelo de Compra de Eletricidade proveniente de fontes renováveis para 100% dos países do Grupo através das seguintes 2 alternativas:
- Assinatura direta com o prestador de contratos de fornecimento elétrico com energia de origem renovável.
- Compra anual no mercado secundário de Certificados de Atributos de Energia (EAC), tipo iREC, certificados que cancelem a pegada de carbono do consumo anual de eletricidade no país.

Alavancas de redução de emissões de Alcance 3

Descarbonização Operacional:

6. PROJETO DE GESTÃO DE COMMUTING

- Implementação de medidas para melhorar a porcentagem de resposta à pesquisa de commuting.

[15] Um veículo ECO entende-se como aquele que reduz significativamente seu fator de emissão em relação aos motores de gasolina ou diesel padrão no ano de referência (2022), isto é, híbrido- HEV, híbrido plug-in PHEV, elétrico puro BEV ou Flex (alta % de etanol), entre outros.

- Desenvolvimento de um modelo comum de relatório de trabalho remoto.
- Adaptação das medidas incluídas no Plano de Mobilidade Sustentável para reduzir o impacto do commuting.
- Desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.

7. PROJETO DE GESTÃO DE VIAGENS DE NEGÓCIO

- Analisar a capacidade de cada país e entidade para reduzir as viagens de negócio.
- Aplicação global da Norma Corporativa de Gastos.
- Desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.

8. REDUÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

- Gestão de resíduos de forma a priorizar a reutilização, por meio da doação de equipamentos informáticos fora de uso, bem como a doação de outros resíduos.
- Redução do consumo de recursos, resíduos e desperdício de alimentos através de campanhas de conscientização entre os funcionários.
- Reciclagem mediante a segregação dos diferentes tipos de resíduos gerados, evitando sua eliminação em aterros sanitários.

9. AÇÕES PARA REDUZIR O CONSUMO DE PAPEL

- Implementação de controles durante a impressão
- Campanhas de digitalização e "paperless"

Descarbonização da Carteira de Investimentos:

- Objetivos de reduzir emissões alinhados com 1,5 °C
- Financiamento de uma economia baixa em carbono
- Engajamento com os principais emissores
- Análise ESG da carteira de investimentos
- Compromissos ambientais em investimentos
- Teste de estresse das carteiras

Descarbonização da Carteira de Assinatura:

- Análise ESG das carteiras de assinatura
- *Engajamento* com os principais clientes
- Oferta de produtos de seguros sustentáveis
- Compromissos ambientais em assinatura
- Teste de estresse das carteiras

Em um nível transversal para a parte operacional, a MAPFRE conta com uma décima alavanca baseada na natureza que contribui para a descarbonização dos alcances 1, 2 e 3 operacionais:

10. COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES

- Revisão e aprovação da Estratégia Corporativa de Compensação de Gases do Efeito Estufa (GEE)
- Avaliação e seleção anual de projetos de compensação de acordo com a estratégia de compensação GEE

Progresso efetuado em 2024 na pegada de carbono operacional:

Durante este exercício, o objetivo de compensação da pegada de carbono foi alcançado em 10 países: Espanha, Portugal, Brasil, EUA, Peru, México, Porto Rico, Turquia, Alemanha e Itália, representando uma compensação de 41.996,00 tCO2eq. Além disso, em 2024, a pegada de carbono do Grupo foi reduzida em 17.622 tCO2eq em comparação com 2022, equivalente a uma redução de 25%, superando o objetivo de redução de 10% estabelecido para esse ano. Essas realizações refletem o compromisso contínuo do Grupo com a sustentabilidade e a mitigação da mudança climática.

Por alcances, a redução alcançada em relação a 2022, em comparação com o objetivo estabelecido, foi a seguinte:

- Alcance 1: redução de 15,65%, melhorando amplamente o objetivo de 1% estabelecido, devido aos projetos de descarbonização da operação direta, Frota ECO e Aquecimento ECO:
  - Em 2024, a pegada de carbono das frotas diminui em 9%, graças à transformação das frotas para ECO, o que permitiu evitar a combustão de 124.122 litros de combustível fóssil em comparação com 2022. No fechamento do ano 2024, a frota de veículos do Grupo MAPFRE já foi transformada em 27% para veículos ECO.
  - Em 2024, o processo de transformação para sistemas de aquecimento ECO continua por meio do projeto Caldeiras ECO, com a substituição das caldeiras diesel no edifício-sede em Badajoz (Espanha) e das caldeiras a gás natural no edifício-sede em Sor Ángela (Espanha) por bombas de calor elétricas, reduzindo 188 tCO_2eq as emissões diretas do alcance 1, evitando a combustão de 27.865 m^3 de gás natural e 4.572 litros de diesel nessas sedes.
- Alcance 2: redução de 71,43% em comparação com 54% previsto, graças à redução de 30% da energia elétrica adquirida e à compra de eletricidade verde:
  - Durante o ano 2024 importantes contratos de fornecimento elétrico foram incorporados sob garantias de origem renovável en Brasil, Puerto Rico, México, Perú y Turquía, que serão adicionados aos contratos 100% renováveis em en España, Estados Unidos, Portugal y Alemania. Esta compra de energia limpa evitou a emissão à atmosfera de 4.359 tCO_2eq e nesses países e significou que o consumo elétrico do Grupo a nível global provenha de fontes de origem renovável.
- Alcance 3: É reduzido em 14,14% em 2024, em comparação com a situação de 2022, graças à implantação progressiva de modelos de trabalho híbrido que reduzem a pegada de carbono do commuting em 22% em comparação com 2022.

Quanto às melhorias da exigência no relatório, em 2024 Honduras e El Salvador foram incorporados ao inventário da pegada de carbono no contexto do ISO 14064. Com a incorporação destes novos países, 93% dos funcionários do Grupo já estão sob este padrão internacional de relatório de emissões de gases do efeito estufa.

Progresso efetuado em 2024 na pegada da carteira de investimentos:

- Foram classificados com critérios ESG 90,2% das carteiras em relação a um objetivo de 90%.
- A redução das emissões totais de GEE da carteira de investimentos da MAPFRE é de -28 % em comparação com a linha de base de 2022.
- A redução das emissões dos ativos para os quais foram estabelecidos os objetivos no Marco da NZAOA (renda fixa corporativa e renda variável) é de 29,5% em comparação com a linha de base de 2022.
- Um número de 100% de produtos não garantidos lançados pela MAPFRE AM levam em consideração critérios de sustentabilidade (produtos sustentáveis).
- Foi realizado o *engagement* com clientes em 23 empresas durante 2024 no contexto dos objetivos da NZAOA.
- Conforme comunicado no Relatório Integrado 2023 do Grupo MAPFRE, o objetivo de reduzir emissões definido em 2019 foi alcançado. A partir deste exercício, o objetivo é estabelecido com o ano de base 2022, modificando o alcance e com a adaptação aos objetivos estabelecidos na NZAOA.

2.2.3. Parâmetros e objetivos

2.2.3.1.1. (E1–4): Objetivos relacionados à mitigação da mudança climática e sua adaptação

Na MAPFRE, definimos os seguintes objetivos para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação à mudança climática, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Objetivos	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O1	E1-O2	E1-O3
Potencializar a carteira de produtos sustentáveis: Conseguir que os prêmios de produtos e serviços que contemplem critérios de sustentabilidade cresçam acima dos prêmios do Grupo. (empregando como linha de base as informações de 2023)		X	X					X			X	
Análise ESG da carteira de assinatura: Conseguir que 90% dos clientes de assinatura sejam avaliados com critérios ESG.			X									
100% de prestadores da rede preferencial de lar, automóveis e saúde, e prestadores de compras homologados com critérios de sustentabilidade em países que representem 95% dos prêmios da MAPFRE até 2026.				X								
Promover os produtos de economia e investimento		X						X				X
Redução das emissões da carteira de investimentos		X			X				X			X
Alcance 1 + Alcance 2 (market based): o Redução de 46% até 2026 o Redução de 60% até 2030	X											
Alcance 3 (operacional (não inclui HC investimento)): o Redução de 7% até 2026 o Redução de 16% até 2030	X											
Total pegada de carbono (alcance 1 + alcance 2 (market based) + alcance 3): o Redução de 20% até 2026 o Redução de 30% até 2030	X											
Análise ESG da carteira de investimentos: Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no nível global será qualificada com critérios de sustentabilidade em 2026.									X			

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes aos objetivos estabelecidos pela MAPFRE sobre mudança climática:

- **Potencializar a carteira de produtos sustentáveis: Conseguir que os prêmios de produtos e serviços que contemplem critérios de sustentabilidade cresçam acima dos prêmios do Grupo. (empregando como linha de base as informações de 2023)**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao incrementar a proporção de produtos e serviços sustentáveis na carteira, respondendo à demanda crescente dos consumidores e promovendo um desenvolvimento econômico responsável.

O objetivo é aumentar a porcentagem de prêmios sustentáveis sobre o total de prêmios da MAPFRE até 2026, com um crescimento superior ao dos prêmios do Grupo e considerando 2023 como ano de base.

A metodologia considera dados internos e cenários econômicos e regulamentares, em linha com o Pacto Verde Europeu e a Taxonomia da UE. Além disso, avalia como os produtos sustentáveis podem abordar desafios ambientais e sociais nas regiões onde a MAPFRE atua.

O objetivo será revisado anualmente de acordo com o contexto econômico e estratégico. Seu desempenho será publicado no relatório de sustentabilidade.

- **Análise ESG da carteira de assinatura: Conseguir que 90% dos clientes de assinatura sejam avaliados com critérios ESG.**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade avaliando seus clientes de assinatura com critérios ESG, promovendo práticas responsáveis e fortalecendo a governança corporativa.

O objetivo é analisar 90% da carteira de clientes dos países Core e Estratégicos até 2026, com um ponto intermediário em 2025, abrangendo Espanha, Brasil, Global Risks e RE Facultativo. A análise considera fatores econômicos e regulamentares, utilizando informações internas e a base de dados RepRisk, em linha com normas nacionais e internacionais.

Os objetivos serão revisados anualmente e seu desempenho será supervisionado e publicado no Relatório de Sustentabilidade.

- **100% de prestadores da rede preferencial de lar, automóveis e saúde, e prestadores de compras homologados com critérios de sustentabilidade em países que representem 95% dos prêmios da MAPFRE até 2026.**

Em 2024, a MAPFRE fortaleceu seu compromisso com a sustentabilidade, garantindo que seus prestadores chave cumprem os critérios ESG, promovendo práticas responsáveis em sua cadeia de fornecimento.

O objetivo é homologar 100% dos prestadores da rede preferencial de lar, automóveis, saúde e compras em países que representam 95% dos prêmios da MAPFRE até 2026, com pontos intermediários em 2024 e 2025.

A homologação ESG avalia os prestadores de acordo com seu risco inicial (RI) e risco real (RR), garantindo seu alinhamento aos padrões de sustentabilidade. São analisados 20 aspectos chave agrupados em critérios ambientais, sociais e de governança.

Os objetivos serão revisados anualmente e seu desempenho será supervisionado e publicado no Relatório de Sustentabilidade, com a adaptação a mudanças no contexto econômico e regulamentar.

- **Promover os produtos de economia e investimento**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao promover produtos de economia responsáveis, permitindo aos clientes gerenciar suas finanças de forma sustentável e apoiando investimentos em projetos comprometidos com critérios ESG.

O objetivo é que pelo menos 50% dos novos produtos lançados ou modificados sejam sustentáveis, incluindo a reclassificação de fundos de artigos 6 a 8 ou 9, conforme a norma SFDR. Esse compromisso é aplicável em todas as operações da MAPFRE AM, com um horizonte até 2026 e pontos intermediários em 2024 e 2025.

A metodologia segue critérios ESG e regulamentações SFDR, empregando dados financeiros e de sustentabilidade. São considerados cenários econômicos e mudanças regulamentares para garantir a viabilidade dos objetivos.

Os objetivos podem ser revisados de acordo com o contexto econômico e estratégico. Seu desempenho será supervisionado e publicado no Relatório de Sustentabilidade, cumprindo os requisitos regulamentares.

- **Redução das emissões da carteira de investimentos**

Em 2024, a MAPFRE reafirmou seu compromisso com a sustentabilidade reduzindo as emissões de sua carteira de investimento, apoiando a transição para um modelo econômico mais sustentável e resiliente.

O objetivo é reduzir em 20% as emissões relativas da carteira de renda fixa corporativa e variável até 2026, e em 43% até 2030, tomando como referência as toneladas de CO_2e por milhão de euros investidos em 2022.

A metodologia segue as diretrizes da NZAOA e do Protocolo de fixação de objetivos, em linha com o cenário de 1,5 °C do Acordo de Paris. O objetivo é baseado em evidências científicas e segue as melhores práticas da iniciativa SBTi.

Em resposta às demandas dos grupos de interesse, o ano de referência foi atualizado para 2022 em vez de 2018, melhorando a comparabilidade em um contexto pospandêmico.

- **Alcance 1 + Alcance 2 (market based):**

  - **Redução de 46% até 2026**

  - **Redução de 60% até 2030**

A MAPFRE estabelece suas rotas de descarbonização e redução da pegada de carbono como parte de seu compromisso com a mitigação da mudança climática. Esse compromisso se traduz em objetivos específicos de redução absoluta de emissões de gases do efeito estufa (tCO_2eq), que abrangem 100% das atividades diretas das operações da MAPFRE em todas as geografias onde desempenha suas atividades seguradoras, incluindo os alcances 1 e 2. O ano base para medir o progresso foi estabelecido em 2022, com um valor de referência de 25.046 tCO_2eq, correspondente à soma dos alcances 1 e 2. O objetivo definido é conseguir uma redução de 60% dessas emissões até 2030, com uma etapa intermediária de 46% até 2026, o que permitirá avaliar o avanço e ajustar as ações, se necessário.

A definição desses objetivos se baseia em critérios científicos, a fim de contribuir para limitar o aumento da temperatura global a 1,5 °C, em conformidade com o Acordo de Paris. A ambição dos objetivos foi verificada através da ferramenta pública SSBTi Tool To, que confirma seu alinhamento com as rotas científicas de descarbonização. Além disso, esses objetivos respondem às expectativas das partes interessadas, coletadas por meio de questionários de sustentabilidade e outras exigências formais e informais. Para garantir a comparabilidade dos dados em um contexto pospandêmico e para refletir melhor a realidade operacional atual da MAPFRE, foi atualizado o ano base de 2019 para 2022.

O desempenho em relação a estes objetivos será divulgado de maneira transparente no Relatório Integrado da MAPFRE, apresentando tanto o progresso em direção aos objetivos definidos como a evolução das principais alavancas de descarbonização que contribuem para sua consecução.

• Alcance 3 operacional (não inclui o HC investimento):

o Redução de 7% até 2026

o Redução de 16% até 2030

A MAPFRE estabeleceu objetivos de descarbonização e redução da pegada de carbono para materializar seu compromisso com a mitigação da mudança climática. Esses objetivos incluem a redução absoluta de emissões de gases do efeito estufa (tCO_2eq), abrangendo a mobilidade dos funcionários (commuting e viagens de negócios), o consumo de insumos (papel e toner) e a gestão de resíduos em todas as regiões geográficas onde opera.

O ano de base para medir o progresso é 2022, com um valor de referência de 45.463 tCO_2eq (alcance 3). O objetivo é uma redução de 16% até 2030, com uma etapa intermediária de 7% até 2026. Os objetivos estão alinhados aos critérios científicos para limitar o aquecimento global a 1,5 °C, verificáveis através da ferramenta "SBTi Tool".

Esses objetivos respondem às demandas das partes interessadas e são atualizados para refletir o contexto operacional atual. O acompanhamento do rendimento será publicado anualmente no Relatório Integrado, com destaque para os avanços e alavancas chave de descarbonização.

• Total pegada de carbono (alcance 1 + alcance 2 (market based) + alcance 3):

o Redução de 20% até 2026

o Redução de 30% até 2030

Em 2024, a MAPFRE reafirmou seu compromisso com a mitigação da mudança climática através da implementação de rotas de descarbonização e com a redução de sua pegada de carbono.

O objetivo é reduzir em 30% as emissões absolutas de CO_2eq até 2030, com uma etapa intermediária de 20% até 2026, tomando como referência as 70.508 tCO_2eq registradas em 2022. Esse objetivo abrange 100% das atividades diretas das operações da MAPFRE (alcances 1 e 2) e parte das emissões de alcance 3, incluindo commuting, viagens de negócios, consumo de papel e toner, e gestão de resíduos, em todas as regiões geográficas onde a MAPFRE opera.

A metodologia se baseia na ciência climática e no objetivo global de limitar o aumento de temperatura a 1,5 °C, verificando o nível de ambição com a ferramenta "SBTi Tool".

Atendendo às demandas dos grupos de interesse e para melhorar a comparabilidade dos dados em um contexto pospandêmico, foi atualizado o ano de referência para 2022 em vez de 2019.

O desempenho e a evolução desses objetivos serão divulgados no Relatório Integrado, juntamente com o acompanhamento das principais estratégias de descarbonização implementadas.

- **Análise ESG da carteira de investimentos: Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no nível global será qualificada com critérios de sustentabilidade em 2026.**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade com a avaliação de sua carteira de investimentos com critérios ESG, garantindo que suas operações promovam práticas responsáveis e sustentáveis. Isso contribui tanto para a proteção do meio ambiente quanto para o fortalecimento da responsabilidade social e a governança corporativa.

O objetivo é analisar 95% da carteira de investimentos globalmente até 2026, com um marco intermediário em 2025. Como se trata de uma revisão contínua, não é comparada com valores anteriores, mas é avaliada em cada análise.

A metodologia é baseada em dados de 2023 e leva em consideração fatores econômicos e regulamentares, utilizando informações internas e a base de dados MCSI. Além disso, analisa como os investimentos podem abordar problemas ambientais e sociais nas regiões onde a MAPFRE opera, promovendo o desenvolvimento sustentável e a inclusão social.

Os objetivos podem ser revisados anualmente de acordo com mudanças regulamentares ou estratégicas. O desempenho será divulgado no Relatório de Sustentabilidade e com a supervisão dos órgãos de governança.

Para os IROs E1-R1 (Ocorrência de eventos de riscos físicos agudos de mudança climática que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa) e E1-R2 (Ocorrência de riscos físicos crônicos e agudos de mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade), a MAPFRE se enquadra no parágrafo 81. Por isso, não foram estabelecidos objetivos mensuráveis voltados a resultados em relação à gestão de riscos físicos, crônicos e agudos, e aos riscos de transição, porque eles fazem parte integral do sistema de gestão de riscos corporativo. A natureza imprevisível e variável destes riscos dificulta a definição de objetivos específicos e mensuráveis. Portanto, sua gestão exige contínua adaptação e resposta flexível. A integração dos riscos relacionados à mudança climática nos riscos tradicionais é realizada de forma natural nos processos de gestão e controle, empregando o Sistema de Gestão de Riscos que incorpora uma taxonomia específica para os riscos climáticos.

A MAPFRE aborda esses riscos por meio de uma abordagem de gestão responsável e integrada, considerando tanto os riscos emergentes quanto os de sustentabilidade dentro de seu sistema de gestão corporativo. Os processos de controle interno e gestão de riscos são projetados para garantir uma gestão contínua e integrada dos processos de negócio, adaptando o nível de risco aos objetivos estratégicos da organização.

A gestão dos riscos associados à mudança climática se concentra na incorporação da mudança climática na tomada de decisões estratégicas e comerciais, obtendo um conhecimento detalhado sobre os riscos segurados, incluindo sua geolocalização e características específicas, para garantir uma adequada cobertura e seleção de proteção catastrófica. Além disso, busca otimizar a gestão e o controle dos acúmulos de riscos para maximizar o uso eficiente do capital. A colaboração e a transparência entre segurados e seguradores são essenciais para possibilitar uma avaliação e tarifação mais precisa. Também é dada prioridade à contratação de coberturas de resseguro e ao estabelecimento de um processo de identificação de riscos materiais relacionados à mudança climática, com a aplicação de cenários específicos para combinações significativas de país, exposição, ramo e perigo.

O nível de ambição estabelecido pela empresa se concentra na revisão regular e na publicação das informações relacionadas aos riscos climáticos no Relatório de Sustentabilidade e nos relatórios exigidos pela regulamentação. Esta abordagem garante uma gestão transparente e consistente com os padrões estabelecidos. Em relação aos indicadores empregados para avaliar os avanços, a empresa baseia sua análise nas informações incluídas no E1_Análise de cenários aplicado à carteira de investimento e assinatura.

Na MAPFRE, definimos as seguintes métricas para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação à mudança climática, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Métricas	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O2	E1-O3
% de produtos de assinatura sustentável		X	X					X		X	
KPI Assinatura Taxonomia ambiental		X	X							X	
% carteira de assinatura analisada sob critérios ESG			X								
% Prestadores de negócio da Rede Preferencial homologados em Sustentabilidade				X							
% Prestadores de Suporte homologados em Sustentabilidade				X							
% de produtos de investimento lançados com critérios de sustentabilidade								X			X
KPI Investimento Taxonomia ambiental		X									X
Toneladas de CO2eq Scope 1 + 2	X										
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Operacional	X	X			X				X		
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Carteira de investimentos					X						
% carteira de investimentos analisada sob critérios ESG									X		

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às métricas estabelecidas pela MAPFRE sobre mudança climática:

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo	Definição do parâmetro
% Produtos com critérios de sustentabilidade.	A empresa estabeleceu uma Definição Corporativa de Produtos Sustentáveis que, levando em consideração a regulamentação e obrigação das empresas de divulgar a maneira e em que medida suas atividades estão associadas a questões relacionadas ao âmbito ambiental, social e de governança (ESG), estabelece as bases para definir critérios unificados que permitam determinar se uma atividade econômica é sustentável do ponto de vista ambiental, social ou de governança, a fim de fixar o grau de sustentabilidade da empresa.	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.	A definição dos produtos sustentáveis de seguros é incluída neste Relatório, considerando-se: a. Produtos e serviços ambientais (vinculados a i. Mitigação da mudança climática; ii. Adaptação à mudança climática; iii. Transição para uma economia circular; iv. Prevenção e controle da poluição; v. Recuperação da biodiversidade e ecossistemas). b. Produtos e serviços sociais (vinculados a i. Microsseguros; ii. Seguros para o grupo sênior; iii. Seguros para outros grupos vulneráveis) c. Produtos e serviços de boa governança

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo	Definição do parâmetro
KPI Assinatura Taxonomia ambiental	O cálculo do KPI da Taxonomia é realizado conforme estabelecido na regulamentação. Limitações: 1. Rastreabilidade: os sistemas de informação financeira não incorporam o nível de detalhe necessário para conectar a contabilidade com os dados técnicos que permite obter a informação desagregada requerida para relacioná-las com o cumprimento dos critérios técnicos. 2. Sistemas de informação: empregou-se as informações obtidas a partir dos diferentes sistemas de gestão de informação contábil do Grupo. As informações encontradas em cada um desses sistemas chegam a um nível de granularidade diferente e nem sempre foi possível fazer uma correta identificação do prêmio vinculado a riscos climáticos.	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.
% carteira de assinatura analisada sob critérios ESG	Como parte do processo de assinatura das unidades e países, a análise da gestão pelo segurado dos riscos ambientais, sociais e de governança (riscos ESG) será integrada com caráter geral. De acordo com a avaliação do cliente, serão necessários diferentes níveis de autorização da operação. Em caso de autorização, a Diretoria de Sustentabilidade do Grupo também deve ser informada. Duas vezes por ano, a atualização de ratings ASG de toda a carteira será atualizada	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.
% Prestadores homologados em Sustentabilidade	A MAPFRE desenvolveu uma metodologia própria para homologação de prestadores com critérios ESG (ambientais, sociais e de governança): 1. Avaliação Inicial (Identificação de Fatores de Risco) 2. Planos de Ação Individualizados: 3. Integração na Cadeia de Fornecimento. A metodologia incentiva os prestadores a se alinharem à estratégia de sustentabilidade da MAPFRE, promovendo a transparência e a ética. No caso de prestadores de suporte, o processo é realizado sobre Tier 1, e no caso de prestadores de negócio, sobre a Rede Preferencial.	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo	Definição do parâmetro
% de produtos de investimento lançados com critérios de sustentabilidade	A empresa está em conformidade com o estabelecido na regulamentação em relação aos produtos de investimento: Os produtos de investimento ESG devem estar em conformidade com várias normas para garantir sua transparência e sustentabilidade: Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR). Os produtos são classificados principalmente em dois artigos: Artigo 8 e Artigo 9.	As entidades que gerenciam esses produtos devem estar em conformidade com os requisitos de divulgação e transparência definidos no Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR) da União Europeia.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação. As informações sobre os produtos de investimento são detalhadas no site da entidade.
KPI Investimento Taxonomia ambiental	O cálculo do KPI da Taxonomia é realizado conforme estabelecido na regulamentação. Limitações: 1. Rastreabilidade: os sistemas de informação financeira não incorporam o nível necessário de detalhe adaptados à Taxonomia europeia. 2. Sistemas de informação: empregou-se as informações obtidas a partir dos diferentes sistemas de gestão de informação contábil do Grupo. Além disso, foram utilizados prestadores externos, cujas informações chegam a um nível de granularidade diferente, e nem sempre foi possível identificar corretamente a informações necessárias.	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.
Toneladas de CO2eq Scope 1 + 2	A consolidação das emissões de gases do efeito estufa do Grupo MAPFRE é realizada sob uma abordagem de controle operacional. Dentro dessa abordagem, as emissões derivadas de atividades sobre as quais a empresa tenha a responsabilidade financeira serão contabilizadas como emissões diretas e indiretas. Portanto, é necessário determinar o limite da organização, para o qual será realizado um inventário dos diferentes tipos de instalações no país. Além disso, é preciso mencionar quem é a entidade pagadora nas instalações, o proprietário do prédio ou a entidade que realiza a manutenção. O Inventário de Emissões de GEE informa as emissões e remoções de Grupo MAPFRE e inclui como instalações: fontes estacionárias e fontes móveis pertencentes a quaisquer das entidades do Grupo MAPFRE nos países dentro do alcance.	A entidade AENOR verifica durante o ano 2024 o processo de consolidação de dados e a metodologia de cálculo segundo a norma ISO 14064: 2018 para os inventários da Espanha, Brasil, EUA, Porto Rico, México, Peru, Turquia, Itália, Alemanha, Portugal, Chile, Colômbia, Argentina, Panamá, República Dominicana, Honduras e El Salvador. Esses países representavam 94% da pegada de carbono no ano de referência de 2022.	A pegada de carbono ou inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), expresso em Toneladas de gás equivalente CO2 (tCO2eq), é um parâmetro internacionalmente aceito para medir o impacto desses gases liberados na atmosfera e causados pela operação das organizações. O padrão GHG Protocol é utilizado como referência.

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo	Definição do parâmetro
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Operacional	A consolidação das emissões de gases do efeito estufa do Grupo MAPFRE é realizada sob uma abordagem de controle operacional. Dentro dessa abordagem, as emissões derivadas de atividades sobre as quais a empresa tenha a responsabilidade financeira serão contabilizadas como emissões diretas e indiretas. Portanto, é necessário determinar o limite da organização, para o qual será realizado um inventário dos diferentes tipos de instalações no país. Além disso, é preciso mencionar quem é a entidade pagadora nas instalações, o proprietário do prédio ou a entidade que realiza a manutenção. O Inventário de Emissões de GEE informa as emissões e remoções de Grupo MAPFRE e inclui como instalações: fontes estacionárias e fontes móveis pertencentes a quaisquer das entidades do Grupo MAPFRE nos países dentro do alcance.	A entidade AENOR verifica durante o ano 2024 o processo de consolidação de dados e a metodologia de cálculo segundo a norma ISO 14064: 2018 para os inventários da Espanha, Brasil, EUA, Porto Rico, México, Peru, Turquia, Itália, Alemanha, Portugal, Chile, Colômbia, Argentina, Panamá, República Dominicana, Honduras e El Salvador. Esses países representavam 94% da pegada de carbono no ano de referência de 2022.	A pegada de carbono ou inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), expresso em Toneladas de gás equivalente CO2 (tCO2eq), é um parâmetro internacionalmente aceito para medir o impacto desses gases liberados na atmosfera e causados pela operação das organizações. O padrão GHG Protocol é utilizado como referência.
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Carteira de investimentos	Para o cálculo da pegada de carbono de sua carteira de investimento, a MAPFRE emprega uma metodologia própria, baseada na metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), medindo as emissões da carteira de renda variável e dívida corporativa e renda fixa governamental.	O parâmetro não foi validado por um órgao externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.
% carteira de investimentos analisada sob critérios ESG	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 aspectos definidos pelo regulamento aplicável e as tendências de mercado, entre outros. Para o acompanhamento e gestão dos riscos ESG nos investimentos, a MAPFRE tem seu próprio marco de análise, que é revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas nessa área.	O parâmetro não foi validado por um órgao externo diferente da KPMG.	A MAPFRE fornece descrições detalhadas e claras em seus relatórios financeiros e em seu relatório de sustentabilidade, garantindo que os termos empregados sejam compreensíveis e precisos, conforme exigido na regulamentação.

A MAPFRE aborda os riscos ambientais, sociais e de boa governança a partir da perspectiva da prevenção e da mitigação de impactos. Para isso, utiliza ferramentas como o Estudo de Dupla Materialidade, o Plano de Sustentabilidade 2024-2026, o Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030, o Marco de Investimento Responsável ou os compromissos ambientais em investimento e assinatura, que têm um enfoque ambiental e social.

Neste capítulo são mostradas as métricas e os objetivos estabelecidos pela empresa para a redução desses impactos identificados pela empresa.

GRUPO MAPFRE		
NET ZERO ATÉ 2050 (COM LINHA DE BASE 2022)		
ASSINATURA	INVESTIMENTOS[16]	PARTE OPERACIONAL[17]
A MAPFRE está trabalhando para definir um objetivo de redução de emissões até 2030 para sua carteira de assinatura.	**Redução de 43% da pegada de carbono (tCO2eq/milhão € investido) até 2030 em comparação com a linha base de 2022.**	**Redução de 30% da pegada de carbono (tCO2eq) até 2030 em comparação com a linha base de 2022.** **Empresa Neutra até 2030**

Objetivos de redução de emissões do Grupo MAPFRE

Objetivos de redução de emissões das operações internas do Grupo MAPFRE

O Grupo MAPFRE se compromete com a luta contra a mudança climática e a limitação do aumento da temperatura 1,5 °C, estabelecendo dentro do Plano de Pegada Ambiental 2030 um objetivo de redução de 30% da pegada de carbono do Grupo em 2030 em relação à linha de base de 2022.

Plano de Pegada Ambiental 2021-2030:

A MAPFRE definiu seus objetivos de redução de emissões de gases do efeito estufa da pegada de carbono operacional em linha com sua estratégia e modelo de negócio. Com o firme compromisso de contribuir para a sustentabilidade, a MAPFRE está focada em reduzir suas próprias emissões de carbono, alinhando-se com os mais altos padrões ambientais e com seus compromissos públicos para descarbonizar as carteiras de investimento e assinatura que buscam avançar em direção a uma transição justa para uma economia baixa em carbono, que contribua para alcançar os objetivos previstos e adotar medidas urgentes para lutar contra a mudança climática (ODS 13), o que tem impacto em garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades (ODS 3). Este compromisso de redução da pegada de carbono baseia-se nos seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos de redução de emissões de Alcance 1:

- Redução de 3,5% da pegada carbono do alcance 1 até 2030, graças à eficiência energética e 1% até 2026.
- Redução de 2,5% da pegada carbono do alcance 1 até 2030, graças à implantação do trabalho em mobilidade e 1% até 2026.
- Redução de 1% da pegada carbono do alcance 1 até 2030, graças às caldeiras ECO e 0,5% até 2026.
- Implantação de 100% da frota de veículos ECO até 2030 e 23% até 2026.
- Redução de 14% da pegada carbono do alcance 1 até 2030, graças às Frotas ECO até 2030 e 2% até 2026.

Objetivos de redução de emissões de Alcance 2:

- Compra de 100% de energia de origem renovável até 2030 e 95% até 2026.
- Redução de 89% da pegada carbono do alcance 2 até 2030, graças à compra de energia de origem renovável e 82% até 2026.
- Redução de 4% da pegada carbono do alcance 2 até 2030, graças à implantação do trabalho em mobilidade até 2030 e 1% até 2026.
- Redução de 3% da pegada carbono do alcance 2 até 2030, graças ao autoconsumo solar até 2030 e 0,5% até 2026.
- Redução de 1% da pegada carbono do alcance 2 até 2030, graças à eficiência energética até 2030 e 0,5% até 2026.

[16] O objetivo de reduzir a intensidade de emissões tCO2eq/milhão de euros investido) para a carteira de investimento abrange renda variável e dívida corporativa, representando 21,21% da pegada total relatada para essa carteira na seção "2.2.3.3. (E1 – 6): Emissões de GEE brutas de alcance 1, 2 e 3, e emissões de GEE totais".

[17] O objetivo de redução de emissões (tCO2eq) para a parte operacional cobre 100% da pegada de carbono operacional relatada na seção "2.2.3.3. (E1 – 6): Emissões de GEE brutas de alcance 1, 2 e 3, e emissões de GEE totais".

Objetivos de redução de emissões de Alcance 3:

- Redução de 16% da pegada de carbono do alcance 3 até 2030, graças à expansão dos modelos de trabalho em mobilidade e 7% até 2026.
- Redução de 0,2% da pegada carbono do alcance 3 até 2030, graças à redução de papel motivado pela implantação do trabalho em mobilidade e 0,1% até 2026.
- Além disso, a empresa está trabalhando para reduzir o impacto das viagens de negócios dentro do Grupo.

Os gases do efeito estufa considerados na pegada de carbono são os mesmos cobertos pelos objetivos de redução de emissões mencionados para cada alcance, que compreendem CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6 e NF3.

Objetivos da operacional interna

Objetivos de Redução de emissões GEE em comparação com o ano base de 2022	Linha de base (2022)	Desempenho	Desempenho	Objetivo 2026	Objetivo 2030
Total operações internas (tCO2eq)	**70.508**	**62.369**	**52.886**	**55.788**	**48.148**
Total operações internas (%)[18]		**-12%**	**-25%**	**-20%**	**-30%**
Alcance 1 operações internas (tCO2eq)	12.003	10.422	10.125	11.255	9.241
Alcance 1 operações internas (%)		-13%	-16%	-6%	-23%
Alcance 2 operações internas market-based (tCO2eq)	13.042	7.678	3.726	2.259	911
Alcance 2 operações internas market-based (%)		-41%	-71%	-83%	-93%
Alcance 2 operações internas location-based (tCO2eq)	30.570	18.458	15.438	29.900	29.285
Alcance 2 operações internas location-based (%)		-40%	-50%	-2%	-4%
Alcance 3 operações internas (tCO2eq)	45.463	44.269	39.035	42.274	37.995
Alcance 3 operações internas (%)		-3%	-14%	-7%	-16%

Os objetivos de redução de emissões das operações internas são estabelecidos de acordo com o perímetro relatado em 2022 e com uma abordagem de consolidação financeira, antes da análise de controle operacional realizada para este ano.

Objetivos de redução de emissões da Carteira de Investimentos do Grupo MAPFRE

A carteira de investimentos da MAPFRE está alinhada ao Acordo de Paris, buscando os investimentos que permitam manter o aquecimento global em torno de 1,5 °C através dos compromissos de não investir em certos setores e atividades que contribuem para o aquecimento global.

Plano de Sustentabilidade 2024 - 2026

A empresa definiu seus próprios objetivos de redução de emissões como parte central do seu Plano de Sustentabilidade 2024-2026, a fim de cumprir seu compromisso com a mitigação da mudança climática e a transição para uma série de operações mais responsáveis do ponto de vista ambiental.

Dentro dos objetivos do Plano de Sustentabilidade 2024-2026 se estabeleceu:

- Em 2026, 95% da carteira de investimentos global será qualificada com critérios de sustentabilidade.
- A redução das emissões da carteira de investimento em 20% no encerramento de 2026 (linha de base 2022).
- Em 2026, 50% dos produtos lançados pela MAPFRE AM levarão em conta critérios de sustentabilidade (produtos sustentáveis)

[18] O total dos objetivos de redução de emissões operacionais é calculado apenas para market-based

Além disso, como parte de nosso compromisso de sermos uma empresa net zero até 2050, a MAPFRE aderiu à Net Zero Asset Owner e, em janeiro de 2024, definiu os objetivos intermediários até 2030 para alinhar nossas carteiras com o cenário 1,5 °C.

- Reduzir a intensidade de emissões (tCO2eq/milhões € investidos) de gases de efeito estufa (alcance 1 e 2) da carteira de investimentos do Grupo (renda fixa corporativa e renda variável) em 43% até 2030, empregando como linha base o ano de 2022.
- Aumentar o investimento em soluções que favoreçam a transição climática.
- Estabelecer diálogo ativo com pelo menos os 20 maiores emissores de CO2eq da carteira de investimentos em ações e títulos corporativos listados. As ações serão estabelecidas através de diálogos diretos, de colaboração e com prestadores de serviços.
- Participar em grupos de trabalho da Aliança para documentar a posição pública sobre temas centrados no zero líquido em linha com a ambição da Aliança.

Objetivos de redução de emissões da carteira de investimento

Objetivos de Redução de emissões GEE em comparação com o ano base de 2022	Linha de base (2022)	Desempenho 2023	Desempenho 2024	Objetivo 2026	Objetivo 2030
Alcance 3-Cat 15. Carteira de investimento Equity + Corporate Fixed Income (tCO2eq)	878.740	828.776	739.017	0,00	0,00
Alcance 3-Cat 15. Carteira de investimento Equity + Corporate Fixed Income (tCO2e/M € investidos)	79,66	69,79	56,18	63,73	45,40
Alcance 3-Cat 15. Carteira de investimento Equity + Corporate Fixed Income (%)		-12,4%	-29,5%	-20%	-43%

O objetivo de redução de emissões foi definido apenas na carteira de renda fixa corporativa e de renda variável listada, em linha com os objetivos estabelecidos em 2024 para NZAOA e o Plano de Sustentabilidade 2024-2026.

Objetivos de redução de emissões da Carteira de assinatura do Grupo MAPFRE

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 garantir que suas atividades de carteira de assinatura e as emissões associadas contribuam para o objetivo comum de que o aumento global da temperatura não ultrapasse 1,5 °C.

Em 2022, a MAPFRE estabeleceu o objetivo de ser uma empresa zero emissões líquidas em suas carteiras de assinatura de seguros e resseguros até 2050. Esse compromisso eleva a exigência de sustentabilidade da MAPFRE, por isso a empresa está trabalhando para estabelecer, a curto prazo, critérios de assinatura onde possa ter um impacto significativo em termos de emissões, bem como definir compromissos de descarbonização com os clientes mais relevantes, promovendo acordos e o desenvolvimento de produtos e serviços que incentivem a redução das emissões de gases de efeito estufa da nossa carteira.

Durante 2024, houve progresso na metodologia para calcular a pegada de carbono da carteira de assinatura. Essa metodologia aplica uma abordagem de materialidade levando em consideração a existência de uma metodologia de cálculo por linha de negócio, a intensidade em carbono dos setores, a relevância no negócio e a própria disponibilidade dos dados. Nos próximos exercícios, será definido o alcance do cálculo e uma primeira estimativa da pegada para esse alcance, assim como será feito um trabalho para definir os objetivos correspondentes de descarbonização da carteira.

Metodologia utilizada para determinar os objetivos de redução de emissões do Grupo MAPFRE:

O Plano de Pegada Ambiental 2030 da MAPFRE estabelecia um objetivo inicial de redução de 50% da pegada de carbono do Grupo em relação ao ano de base 2019. No final de 2023, a pegada de carbono tinha diminuído em 25% em relação a 2019. Durante o período 2020-2023, as categorias relevantes mudaram significativamente:

1. **Deslocamentos diários (commuting)**: Os modelos de trabalho híbrido implementados durante esses anos reduziram os deslocamentos dos funcionários para chegar a 26% dos dias de trabalho remoto até o final de 2023, em comparação com uma situação de quase total presencialidade em 2019.

2. **Consumo de eletricidade**. Sessenta e sete porcento dos contratos elétricos em 2023 já garantiam uma origem 100% renovável, permitindo reduzir em 48% as emissões do alcance 2 (market-based) em comparação com 2019.

3. **Viagens de negócio**: As ferramentas de conexão remota e as políticas de viagens sustentáveis implementadas após a pandemia da COVID-19 conseguiram, em 2023, uma redução de 58% nesta categoria em comparação com 2019.

No início de 2024, a MAPFRE atualizou o ano de base de referência para seus objetivos ambientais para o ano 2022, visando incorporar, além de se adaptar ao novo cenário pós-pandemia, as contínuas melhorias metodológicas implementadas, bem como as mudanças de perímetro de comunicação ocorridas entre os anos 2020 e 2023, como a finalização das operações de seguro direto nas Filipinas e a aquisição da maioria de controle financeiro do Grupo ENALTA (FUNESPAÑA). Além disso, a referência dos objetivos estabelecidos para a pegada de carbono operacional é alinhada aos objetivos específicos para a carteira de investimentos com linha de base em 2022.

Com relação à carteira de investimentos, a MAPFRE desenvolveu e definiu objetivos de descarbonização, demonstrando um firme compromisso com a sustentabilidade e o meio ambiente. No âmbito do Plano de Sustentabilidade 2024-2026 e devido à adesão da empresa à Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), a MAPFRE estabeleceu, entre outros, o objetivo de reduzir a intensidade das emissões (tCO2eq/milhão € investido) de gases do efeito estufa (alcance 1 e 2) da carteira de investimentos do Grupo (renda fixa corporativa e renda variável) em 20% até 2026 e 43% até 2030, tomando como referência o ano de base de 2022.

A MAPFRE adaptou seu objetivo ao estabelecido no Protocolo versão 3 da NZAOA, que inclui diretrizes mais exigentes em termos do alcance dos objetivos ou para cumprir o estabelecido no Acordo de Paris. Levando em conta esse contexto, foram estabelecidos objetivos alinhados a curto prazo (2024-2026) e a médio prazo (2030), em sintonia com o período estratégico da empresa, o Plano de Sustentabilidade e a exigência da NZAOA.

Metodologia utilizada para determinar os objetivos de redução de emissões das operações internas

Os objetivos de redução de emissões de GEE do Grupo MAPFRE[19] estão alinhados aos esforços exigidos pela ciência para não superar um aumento de 1,5 °C na temperatura mundial. Para sua definição, foi utilizada a metodologia da iniciativa Science-Based Targets (SBTi), baseada no cenário Net Zero 2050 da Agência Internacional da Energia (AIE), um marco amplamente reconhecido dentro da comunidade científica e compatível com trajetórias de descarbonização setoriais. Esses objetivos abrangem os alcances 1, 2 e 3 operacionais, tomando como referência o ano de base de 2022.

O cenário Net Zero 2050 da AIE é baseado em um conjunto de políticas climáticas globais e leva em consideração trajetórias de descarbonização específicas para setores econômicos chave, incluindo o financeiro. Embora esses objetivos não incorporem explicitamente fatores como mudanças nos volumes de vendas, preferências de clientes, demanda, fatores regulamentares e novas tecnologias, esses elementos são monitorados continuamente para avaliar seu impacto potencial nas emissões de GEE e sua redução.

Metodologia utilizada para determinar os objetivos de redução de emissões da carteira de investimentos

A MAPFRE desenvolveu seus objetivos net zero e intermediários de acordo com o Protocolo de Estabelecimento de Objetivos, 3ª Edição, desenvolvido pela Aliança de Proprietários de Ativos Líquidos Zero (NZAOA, pela sua sigla em inglês) convocada pela ONU, uma iniciativa de investidores institucionais liderada por seus membros e comprometida com a transição de suas carteiras de investimentos para emissões net zero de GEE até 2050, em linha com um aumento máximo da temperatura de 1,5 ºC. Os membros da Aliança são os primeiros do setor financeiro a estabelecer objetivos intermediários, que incluem faixas de redução de CO2 para 2025 (22-32%) e 2030 (40-60%).

[19] Os objetivos de redução não foram validados externamente.

A NZAOA usa quatro abordagens de definição de objetivos:

- Objetivos de compromisso, que acompanham as atividades de envolvimento dos membros com empresas e gestores de ativos.
- Objetivos setoriais, que vinculam as reduções em nível de carteira aos requisitos de eficiência de carbono de certo setor.
- Objetivos de subcarteiras, que abrangem classes de ativos com metodologias confiáveis e cobertura de dados suficiente na data de publicação do objetivo.
- Objetivos de investimentos em soluções climáticas, que envolvem o apoio às transições de financiamento e o aumento dos investimentos em soluções climáticas, como economias emergentes e promoção de pontos de referência alinhados com zero emissões líquidas.

A MAPFRE definiu objetivos de subcarteira, Compromisso e Investimentos em soluções climáticas. Para os objetivos de subcarteira, os membros da NZAOA determinarão objetivos em suas carteiras de ações listadas, títulos corporativos listados, bens imóveis, ações de infraestruturas e dívida de infraestruturas.

Ao estabelecer esses objetivos[20], são levados em consideração os fatores regulamentares, como o uso de novas tecnologias, e as possíveis mudanças nas preferências dos clientes e na demanda. Portanto, as emissões e sua consequente redução podem flutuar ao longo dos anos, e é por isso que serão revisadas dentro dos prazos definidos pela Aliança NZAOA. Por outro lado, se as empresas nas quais a MAPFRE investe adotarem novas tecnologias mais eficientes e sustentáveis, as emissões da carteira de investimentos da MAPFRE diminuirão consequentemente.

A NZAOA avaliou os cenários de 1,5 °C do IPCC sem e com baixa superação e identificou um requisito de redução de emissões absolutas médias globais na faixa de 22-32% até 2025 e de 40-60% até 2030. Os membros estabelecerão objetivos com base nessa faixa de redução, levando em consideração seu impacto na economia real e outras questões e limitações específicas de cada membro.

Especificamente, o objetivo de subcarteira da MAPFRE é reduzir a intensidade de carbono (alcance 1 e 2) das carteiras de renda variável listadas e de renda fixa corporativa em 43% até 2030 (usando 2022 como ano base).

A NZAOA recomenda o uso de cenários com uma superação limitada do aumento da temperatura global de 1,5 °C, geralmente descritos por suas vias representativas P1, P2 e P3. Isto é considerado como a "melhor ciência disponível", conforme apontado por Rogeli, J. et al. (2018) em "Mitigation Pathways Compatible with 1.5 °C in the Context of Sustainable Development".

A MAPFRE considera que tanto seus objetivos líquidos zero quanto seus objetivos intermediários têm base científica, pois estão alinhados ao marco NZAOA.

Alavancas de descarbonização que contribuem para a descarbonização do Grupo MAPFRE

Alavancas de descarbonização associadas a objetivos das operações internas

Para alcançar os objetivos de redução de emissões de GEE, a MAPFRE está realizando um conjunto de alavancas de descarbonização que compreendem diferentes ações para conseguir os objetivos mencionados. Essas alavancas incorporam novas tecnologias relacionadas à eficiência energética, como autoconsumo fotovoltaico, aquecimento aerotérmico, veículos ECO, entre outros.

A partir delas, são obtidas as contribuições quantitativas globais que permitem alcançar esse objetivo, indicadas a seguir:

- Redução do uso de combustíveis fósseis: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 1, e para isso sua contribuição estimada será de 7,5%, que significa a redução de 0,4% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.
- Frotas ECO: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 1, e para isso sua contribuição estimada será de 27,6%, que significa a redução de 1,4% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.

[20] Para definir os objetivos de reduzir as emissões da carteira de investimentos em valor absoluto, a MAPFRE os desenvolveu incluindo como hipótese que o valor de mercado dos investimentos permanece inalterado.

- Projeto painéis solares para autoconsumo: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 2, e para isso sua contribuição estimada será de 0,8%, que significa a redução de 0,6% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.

- Projeto de eficiência energética: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 2, e para isso sua contribuição estimada será de 0,7%, que significa a redução de 1,4% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.

- Projeto eletricidade com garantias de origem renovável: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 2, e para isso sua contribuição estimada será de 99,2%, que significa a redução de 72% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.

- Projeto gestão commuting: contribuirá para alcançar o objetivo de reduzir as emissões de GEE Alcance 3, e para isso sua contribuição estimada será de 98,5%, que significa a redução de 22% na consecução do objetivo global de redução de emissões da pegada de carbono operacional.

As informações sobre as ações de mitigação da mudança climática agrupadas por alavancas de descarbonização identificadas são descritas com mais detalhes na seção 2.2.2.3. E1 – 3 Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática.

Alavancas de descarbonização associadas a objetivos da carteira de investimentos

Para poder alcançar os objetivos de redução de emissões de GEE em linha com o 1,5 °C, a MAPFRE realiza uma série de alavancas de descarbonização que compreendem ações relacionadas ao financiamento de uma economia baixa em carbono, *engajamento* com os principais emissores, análise ESG da carteira de investimentos, compromissos ambientais em investimento e testes de estresse das carteiras. Todas essas alavancas de descarbonização contribuíram igualmente para a consecução do objetivo de reduzir as emissões em 29,5%.

2.2.3.1.2. (E1–5): Consumo e combinação energéticos (IROs relacionados à energia)

No que diz respeito à gestão energética da MAPFRE, foram consolidadas diversas iniciativas de eficiência e sustentabilidade, enquadradas no compromisso a longo prazo de reduzir sua pegada ambiental. Esses avanços refletem uma visão integral que compreende tanto a otimização do consumo energético quanto a promoção de fontes renováveis nas diferentes operações e sedes globais. Com uma abordagem estratégica na eficiência de suas instalações, a MA APFRE continua avançando em direção a um modelo energético responsável e em linha com seus objetivos ambientais.

Em relação ao consumo total de energia, é fundamental conhecê-lo para refletir a eficiência e sustentabilidade da empresa em suas operações. Uma vez que essas informações estejam disponíveis, o objetivo é identificar áreas de melhoria, estabelecer objetivos de redução de energia, implementar práticas mais sustentáveis e eficientes, contribuir para a diminuição da pegada de carbono e avançar em direção a uma gestão energeticamente responsável.

A seguir, é apresentado o detalhe com o consumo total de energia do Grupo MAPFRE expresso em MWh para 2024:

Consumo e combinação energéticos[21]	2023	2024
Consumo total de energia fóssil (MWh) *(O consumo fóssil não é discriminado, porque a MAPFRE não é considerada como setor de alto impacto)*[22]	59.462	46.647
Proporção de fontes fósseis no consumo total de energia (%)	47%	44%
Consumo não combustível proveniente de fontes nucleares (MWh)[23]	1.199	198
Proporção de fontes nucleares no consumo total de energia (%)	0,94%	0,19%
Consumo de combustível por fonte renovável, como biomassa (também inclui os resíduos industriais e municipais de origem biológica, biogás, hidrogênio renovável, etc.) (MWh)	–	–
Consumo de eletricidade, calor, vapor e refrigeração comprados ou adquiridos provenientes de fontes renováveis (MWh)	63.705	57.115
Consumo de energia renovável autogerada que não é utilizada como combustível (MWh)	3.766	3.146
Consumo total de energia renovável (MWh)	67.471	60.261
Proporção de fontes renováveis no consumo total de energia (%)	53%	56%
Consumo total de energia (MWh)	**126.933**	**106.908**

O uso de energia em edifícios representa um dos maiores contribuintes para o consumo energético global. Por isso, melhorar a eficiência energética dos imóveis é chave para reduzir o impacto ambiental e alcançar os objetivos estabelecidos pelo Grupo.

Em 2024, a MAPFRE gerou um total de 3,10 GWh de energia renovável por meio de instalações fotovoltaicas em vários de seus prédios. Essa energia, destinada ao autoconsumo, foi produzida em locais como os prédios sede na Espanha, as instalações da ENALTA (Espanha), a sede do México, o prédio da MAWDY na Itália, o prédio sede no Peru, o escritório Lincoln, o prédio sede na República Dominicana, e o prédio sede The Mall na Malta.

Graças a esse autoconsumo, as emissões de GEE diminuíram em 651 tCO2eq, contribuindo significativamente para a sustentabilidade das operações e para o compromisso da MAPFRE com o meio ambiente.

2.2.3.1. (E1–6): Emissões de GEE brutas de alcance 1, 2 e 3 e emissões de GEE totais

O Grupo MAPFRE atende à agenda climática internacional buscando iniciativas e ações tangíveis que ofereçam soluções reais para abordar os desafios da mudança climática, buscando o objetivo de limitar o aumento da temperatura a 1,5 °C e estabelece, dentro de seu Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2030, um compromisso de reduzir a pegada de carbono operacional do Grupo MAPFRE de 30% até 2030 em relação com seu novo ano base de 2022, e um objetivo combinado de reduzir o alcance 1 + alcance 2 de 60% até 2030.

Além disso, como parte de nosso compromisso de sermos uma empresa Net Zero até 2050, a MAPFRE aderiu à Net Zero Asset Owner definindo objetivos intermediários até 2030 para alinhar nossas carteiras de investimento com o cenário 1,5 °C.

21 O consumo de energia do quarto trimestre podem ter sido extrapolados em alguns dos países do Grupo MAPFRE, porque os dados não estavam disponíveis na data de publicação do Relatório de Sustentabilidade.

22 O consumo procedente de fontes fósseis correspondente às linhas 1 - 5 do AR 34 não é discriminado, por fazer referência a setores de alto impacto e a MAPFRE não é considerada um deles. Para isso, foram revisados os diferentes códigos NACE estabelecidos pelo regulamento para os setores considerados de alto impacto climático e foi realizado o estudo de adequação das atividades descritas nestes códigos NACE às atividades da MAPFRE. O estudo determinou a não aplicabilidade dos requisitos que se referem a setores de alto impacto climático, que além do esclarecimento do AR 34, também inclui o requisito 38.

23 Para calcular o consumo de energia proveniente de fontes fósseis e nucleares, o cálculo foi realizado com base na tecnologia utilizada para sua geração, aplicando ao consumo elétrico de cada país o peso que cada tecnologia representa no mix energético desse país.

Para cumprir com os requisitos de comunicação de CSRD, em 2024, a MAPFRE realizou um ajuste do perímetro de controle operacional em relação ao perímetro de comunicação financeira do Grupo consolidado. Para esse fim, todas as entidades matrizes, filiais, empresas associadas, empresas em participação para as quais o Grupo tem uma propriedade de 51% ou mais foram verificadas como estando dentro do perímetro ambiental. Como resultado dessa análise, são incorporados ao inventário de carbono de 2024: MAPFRE RE DO BRASIL (BR) e REINSURANCE MGMT (US) pertencentes à MAPFRE RE, juntamente com seus escritórios na França, Cingapura, Bélgica, Reino Unido, Filipinas, Japão e China. IRELAND ASSIST (IE), PANAMÁ ASISTENCIA (PA) e ROADSIDE ASSIST ALGERIE (DZ) pertencentes à MAWDY, além de LA FINACIÈRE RESPONSABLE (FR). Todas essas entidades têm 342 funcionários que representam 1% do total do Grupo. Em termos de emissões, a inclusão dessas sociedades no controle operacional representou um incremento de 1,5% em relação com o total da pegada em 2024. Como as empresas que foram adicionadas têm a mesma atividade de negócio de seguros, ao realizar essa análise e a ampliação do perímetro não afetam a importância das categorias do alcance 3.

Da mesma forma, ao calcular a pegada de carbono referente à carteira de investimentos, também é considerado um alcance global do Grupo MAPFRE.

Os gases do efeito estufa considerados na pegada de carbono, tanto para as operações como para a da carteira de investimentos, são os mesmos cobertos pelos objetivos de redução de emissões mencionados para cada alcance, que compreendem CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6 e NF3.

Pegada de carbono do Grupo MAPFRE

A tabela a seguir mostra as emissões totais de Gases do Efeito Estufa (GEE) calculadas após a aplicação das metodologias e fatores de emissão específicos. Essa informação permite avaliar o impacto ambiental em termos de emissões, proporcionando uma análise precisa e ajustada às regulamentações e padrões em vigor sobre sustentabilidade e redução de GEE. Os dados incluídos refletem um processo de cálculo que considera as variáveis chave para uma medição confiável e útil, visando a tomada de decisões em políticas de redução de emissões.

	Retrospectiva				Marcos e anos-alvo		
	Ano base de 2022	2023	2024	%N/N-1	2025	2030	Objetivo % anual/ ano base
Emissões de GEE de alcance 1[24]							
Emissões de GEE brutas de alcance 1 (tCO2eq)[25]	12.003	10.422	10.192	-2,21%	11.645	9.241	-2,88%
Emissões de GEE de alcance 2[26]							
Emissões de GEE brutas de alcance 2 baseadas na localização (tCO2eq)	30.570	18.458	15.617	-15,39%	30.219	29.285	-0,53%
Emissões de GEE brutas de alcance 2 baseadas no mercado (tCO2eq)	13.042	7.678	3.906	-49,13%	3.716	911	-11,63%
Emissões de GEE de alcance 3[27]							
Emissões de GEE indiretas brutas totais (alcance 3) (tCO2eq)	3.960.871	4.162.978	3.387.471	-18,63%	Por definir	Por definir	Por definir
1. Bens e serviços comprados *(Consumo de papel e toner)*[28]	1.181	1.082	955	-11,77%	1.181	1.181	—%
5. Resíduos gerados nas operações *(Resíduos de papel, toner e fluorescente)*	133	90	96	6,55%	133	133	—%
6. Viagens de negócios *(Viagens da empresa em avião, trem e ônibus e Viagens da empresa em veículos)*	5.063	6.530	7.863	20,43%	5.063	5.063	—%
7. Deslocamento pendular dos funcionários *(Commuting)*	39.086	36.567	30.643	-16,20%	39.568	33.321	-1,84%
15.Investimentos	3.915.408	4.118.709	3.347.914	-18,71%	Por definir	Por definir	Por definir
Emissões totais de GEE							
Emissões de GEE totais (baseadas na localização) (tCO2eq)	**4.003.444**	**4.191.858**	**3.413.280**	**-18,57%**	**Por definir**	**Por definir**	**Por definir**
Emissões de GEE totais (baseadas no mercado) (tCO2eq)	**3.985.917**	**4.181.078**	**3.401.568**	**-18,64%**	**Por definir**	**Por definir**	**Por definir**

Devido a um melhor controle de qualidade dos dados primários, foi realizado um ajuste do inventário de emissões relatado nos anos 2022 e 2023: Na categoria 7 Commuting, emissões de uma entidade que não se consolidava com a abordagem financeira foram atribuídas, portanto, as emissões de Commuting dos anos 2022 e 2023 foram ajustadas. Além disso, as emissões de gases refrigerantes e o Alcance 1 para o ano 2022 foram ajustados.

Detalhamento das emissões do Alcance 1

A tabela a seguir apresenta detalhe da discriminação das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), a fim de melhorar a transparência e a compreensão das contribuições individuais para o total de emissões, promovendo a identificação de áreas chave para a implementação de estratégias efetivas de mitigação. No caso da MAPFRE, esse detalhamento é descrito para o alcance 1, onde é detalhado por tipo de fonte:

Fonte estacionária (tCO2 eq)	Ano base de 2022	2023	2024	%N/N-1
Gás natural	3.591	2.971	2.836	-4,53%
Combustíveis instalações fixas	1.285	1.228	1.356	10,43%
Gases refrigerantes	1.986	1.665	1.292	-22,44%
Combustíveis em veículos próprios	5.141	4.558	4.708	3,29%

[24] Pela atividade de negócio da MAPFRE, não são consideradas emissões biogênicas nos Alcances 1, 2 e 3 nos inventários de emissões de GEE do Grupo MAPFRE de cada um dos países.

[25] A MAPFRE não conta com emissões de GEE de alcance 1 provenientes de regimes regulados de comércio de direitos de emissão.

[26] As emissões provenientes de consumos de energia no alcance 1 e 2 do quarto trimestre podem estar extrapoladas em alguns dos países do Grupo MAPFRE, porque os dados não estavam disponíveis na data de publicação do Relatório.

[27] As emissões de alcance 3 podem representar, em algumas empresas da cadeia de valor da MAPFRE, os dados do período anterior ao do Relatório de Sustentabilidade, por não contar com os dados no ano em andamento.

[28] A MAPFRE não possui emissões de GEE provenientes dos serviços comprados de computação na nuvem e de centros de dados, como subconjunto da categoria geral de alcance 3 "bens e serviços comprados em fases anteriores".

Detalhamento de emissões de Alcance 3 - Categoria 15 - Investimentos

Tipo de ativo (tCO2eq)	Ano base de	2023	2024	%N/N-1
Equity + Corporate Fixed Income	878.740	828.776	739.017	-11%
Fixed income (Sovereign + Supra + Agencies)	2.425.580	2.656.831	2.058.434	-23%
Outros	836.356	714.920	703.590	-2%

Setor (tCO2eq)	Ano base de	2023	2024	%N/N-1
Agências	142.165	180.944	21.654	-88%
Alimentação	1.047	1.347	1.193	-11%
Alimentação e Farmácia	666	381	190	-50%
Seguradoras Não Vida	630	216	203	-6%
Seguradoras Vida	13	9	15	57%
Automóveis e Peças de Automóveis	1.879	1.263	1.227	-3%
Bancos	427	290	213	-27%
Bebidas	839	714	674	-6%
Bens de consumo pessoal	243	441	83	-81%
Consumo Cíclico	14.723	12.307	12.277	—%
Consumo não Cíclico	5.473	9.791	9.844	1%
Covered	17.741	3.254	226	-93%
Distribuição Geral	808	760	1.011	33%
Eletricidade	45.641	39.742	32.674	-18%
Energia	60.412	50.881	47.453	-7%
Energia Renovável	—	2.388	—	—%
Ente Local	40.439	47.854	46.599	-3%
Equipamento elétrico e eletrônico	573	455	613	35%
Equipes e Serviços Médicos	255	188	234	25%
Equipamentos, distribuição e serviços energia	4.004	4.989	7.231	45%
Equity Investment Instruments	—	—	0	—%
Farmacêuticas e Biotecnologia	692	656	582	-11%
Financeiro	71.437	47.665	5.160	-89%
Fundo de Energias Renováveis	—	—	—	—%
Fundo de Infraestruturas	—	—	—	—%
Fundo de Renda Fixa	92	251.920	399.524	59%
Fundo de Renda Variável	73.625	33.483	18.157	-46%
Fundo imobiliário com compromisso	—	—	—	—%
Fundo imobiliário sem compromisso	—	—	—	—%
Fundos Unit Link	—	10.550	8.559	-19%
Gás, Água e Multiserviços	3.222	5.004	348	-93%
Geral Financial	142	36	37	1%
Governança	2.193.458	2.375.410	1.920.070	-19%
Hardware e equipamento tecnológico	1.584	1.653	710	-57%
Industrial	172.384	232.515	161.853	-30%
Indústrias espaciais e de defesa	414	404	269	-33%
Indústrias gerais	356	561	237	-58%
Engenharia industrial	133	275	259	-6%
Imobiliárias	17	61	34	-44%
Materiais de Construção	24.446	11.834	11.747	-1%
Meios de Comunicação	107	75	73	-3%
Metais Industriais	9.129	6.584	503	-92%
Mineração	2.160	1.922	1.152	-40%
Municipality	111.129	86.141	86.615	1%
Lazer, Turismo e Hotelaria	3.022	3.870	6.007	55%
Other Specialty REITs	0	—	—	—%
Papel e Madeira	1.048	958	185	-81%
Produtores de petróleo e gás	81.310	60.125	61.575	2%
Produtos alimentares	1	—	—	—%

Produtos de Lazer	28	38	17	-54%
Produtos para o lar	771	206	164	-21%
Químicas	22.707	21.560	14.759	-32%
Real Estate O/D	7	13	12	-4%
Serviços Comerciais	986	570	292	-49%
Software e serviços	186	379	324	-15%
Supranacionais	64.001	76.444	58.001	-24%
Tabaco	7	6	0,08	-99%
Telecomunicações	3.966	4.832	6.627	37%
Telefonia fixa	831	2.215	2.555	15%
Telefonia celular	148	17	13	-20%
Titulações	10.807	3.539	9.364	165%
Transporte Industrial	4.236	4.739	3.526	-26%
Utilities	172.803	164.392	204.961	25%
Outros	312.942	48.505	36.275	-25%
Outros Corporativos	16.084	22.406	24.335	9%

País (tCO2eq)	Ano base de	2023	2024	%N/N-1
Spain	1.298.242	1.487.358	1.056.451	-29%
Brasil	542.134	609.596	580.717	-5%
Italy	353.874	309.874	312.467	1%
Os EUA Unidos.	279.106	294.625	337.352	15%
France	170.157	191.181	161.706	-15%
Peru	145.928	165.933	167.480	1%
Swiss	56.677	58.563	1.639	-97%
Portugal	74.078	37.532	54.503	45%
Germany	95.907	130.034	35.646	-73%
Colombia	75.671	104.562	88.314	-16%
Mexico	92.199	111.360	184.299	65%
Luxemburg	84.902	76.658	114.794	50%
Others	529.193	476.788	303.754	-36%

Metodologia de cálculo da Pegada de carbono do Grupo MAPFRE

Metodologia de cálculo da Pegada de carbono das operações internas

A MAPFRE calcula sua pegada de carbono operacional como parte do compromisso de ser uma empresa neutra em 2030 e uma empresa net zero em 2050.

Em 2023, o Grupo atualizou a linha de base de referência para medir o desempenho de seus objetivos ambientais em 2022 com o propósito de melhorar a comparabilidade do relatório em anos sucessivos, incorporar as melhorias metodológicas desenvolvidas e as mudanças de alcance na operação sofridas desde 2020, bem como adaptar a ação de mitigação de mudança climática ao novo cenário pós-pandemia da COVID-19.

A consolidação das emissões de gases do efeito estufa do Grupo MAPFRE é realizada sob uma abordagem de controle operacional. De acordo com essa abordagem, as emissões derivadas de atividades sobre as quais a empresa tenha controle operacional serão contabilizadas como emissões diretas e indiretas.

Portanto, é necessário determinar o limite da organização, para o qual será realizado um inventário dos diferentes tipos de instalações no país. Os limites do relatório são determinados pelas emissões incluídas no inventário de emissões de GEE.

Os fatores de emissão de GEE são selecionados e atualizados anualmente, antes da realização de cada inventário. 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 da Energia (AIE), GHG Protocol, bem como o GWP baseado em "IPCC Sixth Assessment Report (AR6) over a 100-year period".

O Grupo MAPFRE continua avançando em seu compromisso com a luta contra a mudança climática de duas maneiras: aplicando as alavancas de descarbonização definidas para conseguir uma operação direta baixa em carbono, bem como analisando e medindo o impacto indireto das emissões GEE nas fases anteriores e posteriores de sua cadeia de valor. Desde 2023, foi realizada uma análise de relevância de todas as categorias do alcance 3 aplicadas à realidade do Grupo MAPFRE e estabelecidas pelo GHG Protocol.

Como resultado da ausência de dados primários fornecidos por prestadores e outros parceiros da cadeia de valor, o Grupo MAPFRE não está em condição de informar estas categorias de pegada de carbono, embora, para realizar uma análise preliminar de relevância, tenham sido feitas estimativas com base em proxys internos ou externos. O resultado dessas primeiras estimativas efetuadas indica que as categorias mais relevantes que devem ser incorporadas prioritariamente ao inventário de GEE do Grupo MAPFRE seriam as de mobilidade dos prestadores de assistência na estrada, prestadores de profissionais do lar, peritos reguladores, prestadores que realizam trabalhos nas instalações próprias do Grupo, juntamente com as emissões relativas à rede de escritórios franqueados.

Devido à flexibilidade processual oferecida pela norma ISO 14064, este padrão foi selecionado para realizar uma primeira avaliação dos dados relacionados a essas categorias potencialmente relevantes e com alcance parcial nos 17 países com maior impacto ambiental do Grupo. As imprecisões e irregularidades detectadas, próprias de uma fase inicial de cálculo, serão resolvidas durante os próximos dois exercícios por meio dos correspondentes Planos de Ação acordados com a empresa responsável pela certificação segundo a norma ISO 14064.

A MAPFRE, ao analisar suas emissões com base nas 15 categorias estabelecidas pelo GHG Protocol, determinou como material mediante a análise de relevância, além da categoria 15 sobre emissões provenientes de Investimentos, a categoria 7 sobre emissões provenientes de Commuting. Ainda, o Grupo MAPFRE considerou como estratégicas para seu modelo de negócio as categorias 1 sobre emissões provenientes de Bens e serviços, 5 sobre emissões provenientes de Resíduos e 6 sobre emissões provenientes de Viagens de negócios. Atualmente, está se avançando na consolidação de informações para as outras categorias analisadas na análise e que serão progressivamente inseridas no cálculo de emissões totais. Portanto, as categorias que o Grupo MAPFRE calcula e mede na pegada operacional interna do Alcance 3 são[29]:

- Categoria 1 - Bens e serviços comprados (Consumo de papel e toner)
- Categoria 5 - Resíduos gerados nas operações (Resíduos de papel, toner e fluorescente)
- Categoria 6 - Viagens de negócios (Viagens da empresa de avião, trem e ônibus e Viagens da empresa em veículos)
- Categoria 7 - Deslocamento pendular dos assalariados (Commuting)

A seguir, é detalhada a metodologia empregada para cada alcance operacional:

- Emissões de alcance 1: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de DEFRA. Para o cálculo são coletados dados provenientes dos consumos de diesel C, propano, GLP e gás natural das instalações, o combustível da frota de veículos e o consumo de gases refrigerantes. Todos os dados são primários em relação às unidades consumidas.

- Emissões de alcance 2 market e location based: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de Órgãos oficiais locais e da Agência Internacional da Energia. Para o cálculo do alcance market-based, se houver um certificado de garantia de origem 100% renovável, ou se a comercializadora possuir um mix energético 100% renovável, considera-se 0 emissões. Para os outros casos, as emissões são calculadas através dos consumos em kWh e dos correspondentes fatores de emissão. Todos os dados são diretos obtidos das contas.

- Emissões de alcance 3 categoria 1: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de DEFRA. Para o cálculo, foi considerado como base 100% do montante do extrato global de todas as despesas de bens e serviços, portanto, todos os dados são primários.

[29] As outras categorias de alcance 3 não detalhadas foram excluídas com sua análise de materialidade. É possível consultar a lista das categorias de Alcance 3 no GHG Protocol.

- Emissões de alcance 3 categoria 5: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de DEFRA e ECOINVENT. As emissões são calculadas através dos consumos em kg e dos correspondentes fatores de emissão. Todos os dados são primários em relação a resíduos gerados.

- Emissões de alcance 3 categoria 6: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de DEFRA. Para o cálculo, foram considerados os deslocamentos vinculados à atividade da organização quando os meios de transporte não são propriedade da organização e, para isso, são especificados os quilômetros de cada meio de transporte utilizado: avião, trem, ônibus, carros alugados ou próprios do quadro de funcionários. Todos os dados são primários em relação aos itinerários com origem e destino, e são aplicadas ferramentas, como a Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), para definir os quilômetros percorridos das viagens.

- Emissões de alcance 3 categoria 7: fatores de emissão utilizados para calcular as emissões provenientes de DEFRA. Para o cálculo, foram extrapolados para 100% dos funcionários as respostas obtidas na pesquisa de mobilidade da empresa. Dessa extrapolação é possível obter o modelo de deslocamento diário por país e os quilômetros anuais realizados pelos funcionários para chegar até o local de trabalho.

O número de 100% das emissões relatadas referentes às fases anteriores e posteriores da cadeia de valor são calculadas com base em dados primários obtidos por prestadores, funcionários ou outros parceiros da cadeia de valor.

A estratégia e o planejamento para a divulgação do inventário das emissões referentes às fases anteriores e posteriores da cadeia de valor são justificados na relevância quantitativa das emissões, além de preservar a comparabilidade dos dados com o histórico de dados relatados e a linha base estabelecida como referência nos objetivos de redução em vigor.

Devido às exigências regulamentares e para cumprir o compromisso de ser uma empresa net zero até 2050, em 2023 a empresa iniciou um processo de reflexão para a incorporação da cadeia de valor no cálculo da pegada de carbono operacional do Grupo. A incorporação das novas categorias de alcance 3 será de forma progressiva com base em sua materialidade e atendendo à relevância das emissões, à disponibilidade dos dados e ao cumprimento das políticas internas do Grupo. Este aumento das emissões de alcance 3, juntamente com as demais mudanças de alcance ocorridas desde 2019, motivarão um recálculo da linha de base de referência. Por isso, será revisado e atualizado o Plano de Pegada Ambiental 21-30, que incorporará os objetivos de descarbonização específicos para estas categorias que permitam cumprir a demonstração de compromissos de ser uma empresa neutra em 2030 e net zero até 2050.

Para os contratos de fornecimento elétrico assinados na área da União Europeia (Espanha, Portugal, Itália e Alemanha) são utilizadas as Garantias de Origem (GdOs) como Certificados de Atributo de Energia (EAC) válidos. No restante dos fornecimentos, são utilizados os iRECs para certificar que a energia consumida em um país tem uma origem renovável. Em 2024, 52,73% da eletricidade adquirida foi comprada sob contratos de GdOs, enquanto para 28,51% dessa eletricidade foram adquiridos certificados iRECs. Por fim, 18,76% restante da eletricidade adquirida em 2024 ficou fora deste tipo de instrumentos contratuais.

Uma vez coletados os dados de consumo de eletricidade no final de 2024, a compra dos certificados iREC foi realizada para o total do consumo elétrico do Brasil, EUA, México, Peru, Porto Rico e Turquia. Se corresponder, será realizado um ajuste final e a compra do possível déficit de certificados de eletricidade, após a recepção do total das contas de eletricidade por parte dos prestadores.

Metodologia de cálculo da Pegada de carbono da carteira de investimento

A medição e o cálculo das emissões de gases do efeito estufa (GEE) permitem entender o impacto ambiental de nossas atividades. Através de diferentes metodologias e fatores, busca-se quantificar as emissões geradas por todos os tipos de setores. É por isso que a MAPFRE realiza essa análise através de diferentes abordagens para a parte da carteira de investimento:

A MAPFRE apoia a transição para uma economia baixa em carbono e de respeito ao clima, em conformidade com os objetivos climáticos de Paris. Por isso, a empresa deseja garantir que suas atividades e as emissões associadas contribuem para reduzir o aquecimento global.

A consideração do impacto ambiental de seus investimentos faz parte da estratégia que a MAPFRE está realizando para reduzir sua pegada de carbono dentro de todas as suas atividades e alcances, incluindo também as que derivam de sua carteira de ativos.

Como amostra deste compromisso, realizou-se a medição do impacto climático na carteira investimento da MAPFRE, de maneira a poder estabelecer objetivos de descarbonização e dirigir a tomada de decisões.

Para o cálculo da pegada de carbono de sua carteira de investimento, a MAPFRE emprega uma metodologia própria, baseada na metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), medindo as emissões da carteira de renda variável e dívida corporativa e renda fixa governamental. Desta maneira, a empresa identifica os riscos e oportunidades que seus investimentos possam significar em relação ao desenvolvimento sustentável do negócio. Para realizar o cálculo das emissões em termos absolutos, a metodologia implementada consiste em obter as emissões totais anuais geradas (scope 1 + scope 2) dos ativos da carteira e atribuir como próprias o correspondente em função do fator de atribuição (fa) para cada ativo. Esse fator de atribuição é a parte que podemos assumir como imputável com base na participação que temos na empresa analisada. Como fatores de emissão, são utilizados os dados de emissões mais acessíveis e de fontes confiáveis (Eurostat, Global Carbon Atlas, IPCC Sixth Assessment Report AR6 over a 100-year period), mas cientes das inconsistências nas quais podemos incorrer, pois existem diferentes tipos de cálculo das emissões de um país. Todos esses gases são expressos em equivalentes de CO2 aplicando um fator de conversão, a fim de homogeneizar e facilitar o cálculo total da pegada de carbono, embora sejam incluídos os gases CO2, CH4, N2O, HFCs, PFCs, SF6, NF3. O cálculo da pegada de carbono abrange as emissões das carteiras de todos os centros de gestão incluídos no balanço do Grupo MAPFRE.

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 garantir que suas atividades e as emissões associadas contribuem para reduzir o aquecimento global.

A consideração do impacto ambiental de seus investimentos faz parte da estratégia que a MAPFRE está realizando para reduzir sua pegada de carbono dentro de todas as suas atividades e alcances, incluindo também as que derivam de sua carteira de ativos.

A metodologia de cálculo para a Pegada de Carbono utilizada pela MAPFRE se baseia na desenvolvida pela Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). No cálculo das emissões da carteira de investimento, foi utilizado 87,2% de primários obtidos de prestadores ou outros parceiros da cadeia de valor.

Além dessas melhorias inseridas no cálculo da Pegada baseada em PCAF, durante o exercício 2024, não houve outras mudanças em relação à metodologia para calcular a pegada de carbono da carteira de investimentos publicada, nem mudanças significativas em relação ao cálculo e alcance da pegada de carbono.

Em relação às mudanças metodológicas do cálculo, no final do exercício foi decidido realizar um ajuste na pegada do ano base de 2022 para incorporar a atualização metodológica realizada pela MSCI sobre os inputs empregados, que afetou o fator de atribuição e que é realizada com base no "Enterprise Value incluindo cash" (EVIC). Os dados subjacentes utilizados para o cálculo do EVIC são extraídos dos dados anuais de fechamento do exercício das empresas. Devido às limitações em torno da disponibilidade da capitalização da bolsa, a MSCI incluiu uma atualização em seu banco de dados com o Valor contábil, que permite cobrir um número maior de emissores, e também àqueles que não estão listados.

Com relação às mudanças do perímetro de informação, ajustam-se os dados dos exercícios 2022 e 2023 devido à saída de uma sociedade do alcance de relatório.

Emissões GEE do Grupo MAPFRE em métricas de intensidade:

Emissões GEE totais em métricas de intensidade

A intensidade das emissões de gases do efeito estufa (GEE) é um indicador que permite que a empresa meça a quantidade de emissões geradas em relação à atividade, que pode ser produção, consumo energético, entre outros. Calcular essa intensidade é essencial para avaliar o impacto ambiental de diferentes operações e estratégias, bem como para estabelecer objetivos de redução mais efetivos.

Para calcular as emissões em métricas de intensidade, foi feito levando em conta os tCO2eq totais e as receitas líquidas, usando a seguinte fórmula:

$$\textit{Intensidade emissões GEE (totais)} = \frac{\textit{emissões alcance 1+2 (location-based ou market-based)} + 3}{\textit{Receitas líquidas dos balanços de contas}}$$

A fórmula detalha o valor obtido de intensidade de emissões, tanto em market based como em location based. Portanto, o resultado será:

Intensidade total de GEE por receitas líquidas	2023	2024	%N/N-1
Emissões de GEE totais (baseadas na localização) por receitas líquidas (tCO2eq/M€)	125,20	102,24	-18,3%
Emissões de GEE totais (baseadas no mercado) por receitas líquidas (tCO2eq/M€)	125,87	101,89	-18,4%

A conciliação das receitas líquidas com as demonstrações financeiras é um objetivo chave na hora de garantir a transparência e precisão no cálculo da intensidade das emissões de gases do efeito estufa. Esse processo permite alinhar os valores das receitas líquidas relatadas nas demonstrações financeiras aos dados utilizados para avaliar a pegada de carbono em uma organização. Nessa divulgação são determinados os elementos-chave que são considerados e a relevância de contar com informações confiáveis para tomar decisões informadas na gestão ambiental e na estratégia corporativa.

	2023	2024
Receitas líquidas utilizadas para calcular a intensidade de GEE (M€)	27.647	28.054
Receitas líquidas (outros) (M€)	5.835	5.331
Receitas líquidas totais (nas demonstrações financeiras) (M€)	33.482	33.384

A MAPFRE obtém esses resultados da empresa da seguinte forma:

Emissões totais baseadas na localização 3.413.280 tCO2eq, emissões totais baseadas no mercado 3.401.568 tCO2eq e 33.384,20 milhões de euros.

Emissões GEE das operações internas em métricas de intensidade

Para calcular as emissões operacionais em métricas de intensidade, foi feito levando em conta as tCO2eq operacionais e as receitas líquidas, usando a seguinte fórmula:

$$\text{Intensidade emissões GEE (operacional interna)} = \frac{\text{emissões alcance 1 + 2 (location-based ou market-based) + 3 operacionais}}{\text{Receitas líquidas dos balanços de contas}}$$

A fórmula detalha o valor obtido de intensidade de emissões, tanto em market based como em location based. Portanto, o resultado será:

Intensidade de GEE operacional por receitas líquidas	2023	2024	%N/N-1
Emissões de GEE operacionais totais (baseadas na localização) por receitas líquidas (tCO2eq/M€)	2,65	2,33	-11,94%
Emissões de GEE operacionais totais (baseadas no mercado) por receitas líquidas (tCO2eq/M€)	2,26	1,91	-15,22%

A MAPFRE obtém esses resultados para a parte operacional da empresa da seguinte forma:

Emissões operacionais totais baseadas na localização 65.366 tCO2eq, emissões operacionais totais baseadas no mercado 53.655 e 28.053,70 milhões de euros.

Emissões GEE da carteira de investimentos em métricas de intensidade

Para calcular as emissões da carteira de investimentos em métricas de intensidade, foi feito levando em conta as tCO2 do Alcance 3 - Categoria 15 (emissões da carteira de investimentos) e a quantia investida expressa em milhões de euros, seguindo a seguinte fórmula:

$$\textit{Intensidade emissões GEE (carteira de investimento)} = \frac{\textit{emissões alcance 3.15 - Categoria 15}}{\textit{M € investidos}}$$

O resultado da intensidade das emissões referentes ao Alcance 3 - Categoria 15, portanto, será:

Intensidade de GEE por milhão investido	2023	2024	%N/N-1
Emissões de GEE totais da carteira de investimentos (Alcance 3 - Categoria 15) pela quantia investida (tCO2eq/M€)	105,42	81,83	-22,38%

Detalhamento das emissões de Alcance 3 - Categoria 15 em métrica de intensidade:

Tipo de ativo (tCO2eq/M€)	Ano base de 2022	2023	2024	%N/N-1
Equity + Corporate Fixed Income	79,66	69,79	56,18	-19,50%
Fixed income (Sovereign + Supra + Agencies)	121,81	116,51	88,07	-24,41%
Outros	234,49	163,27	160,40	-1,75%

Setor (tCO2eq/M€)	Ano base de 2022	2023	2024	%N/N-1
Agências	92,75	107,83	19,81	-81,63%
Alimentação	18,00	18,86	20,71	9,85%
Alimentação e Farmácia	31,60	23,60	17,94	-23,96%
Seguradoras Não Vida	5,40	1,78	1,56	-12,23%
Seguradoras Vida	0,32	0,22	0,36	63,24%
Automóveis e Peças de Automóveis	84,34	71,91	54,61	-24,06%
Bancos	1,29	0,86	0,67	-21,71%
Bebidas	15,66	14,74	15,63	6,03%
Bens de consumo pessoal	1,91	2,86	0,60	-79,14%
Consumo Cíclico	41,69	29,04	24,74	-14,81%
Consumo não Cíclico	9,53	13,88	12,58	-9,37%
Covered	37,55	5,43	0,26	-95,13%
Distribuição Geral	6,22	4,42	5,60	26,57%
Eletricidade	212,99	172,05	138,29	-19,62%
Energia	223,84	214,71	216,00	0,60%
Energia Renovável	—	254,84	—	—%
Ente Local	255,48	220,27	187,99	-14,65%
Equipamento elétrico e eletrônico	9,57	8,61	9,48	10,12%
Equipes e Serviços Médicos	4,49	4,25	4,71	10,85%
Equipamentos, distribuição e serviços energia	183,13	159,08	189,37	19,04%
Equity Investment Instruments	—	—	0,24	—%
Farmacêuticas e Biotecnologia	3,23	3,29	3,00	-8,89%
Financeiro	17,54	9,97	0,97	-90,27%
Fundo de Energias Renováveis	—	—	—	—%
Fundo de Infraestruturas	—	—	—	—%
Fundo de Renda Fixa	6,70	418,09	504,42	20,65%
Fundo de Renda Variável	86,03	26,31	35,20	33,78%
Fundo imobiliário com compromisso	—	—	—	—%
Fundo imobiliário sem compromisso	—	—	—	—%
Fundos Unit Link	—	20,77	15,84	-23,74%
Gás, Água e Multiserviços	228,23	319,73	53,83	-83,16%
Geral Financial	0,69	0,26	0,21	-21,35%
Governança	121,08	116,12	90,72	-21,87%
Hardware e equipamento tecnológico	11,86	11,09	4,60	-58,51%
Industrial	152,85	185,82	125,55	-32,43%

Indústrias espaciais e de defesa	11,19	9,72	6,60	-32,09%
Indústrias gerais	43,58	51,48	21,41	-58,42%
Engenharia industrial	6,32	10,07	9,80	-2,71%
Imobiliárias	0,43	1,60	1,85	15,64%
Materiais de Construção	145,23	112,06	114,60	2,26%
Meios de Comunicação	2,81	3,55	3,90	9,73%
Metais Industriais	509,91	428,59	38,63	-90,99%
Mineração	208,80	169,45	224,55	32,51%
Municipality	256,55	190,54	164,35	-13,75%
Lazer, Turismo e Hotelaria	95,61	170,92	200,30	17,19%
Other Specialty REITs	0,03	—	—	—%
Papel e Madeira	144,28	192,60	120,45	-37,46%
Produtores de petróleo e gás	470,03	350,53	317,50	-9,42%
Produtos alimentares	43,40	—	—	—%
Produtos de Lazer	4,03	9,52	4,55	-52,15%
Produtos para o lar	34,61	11,05	11,14	0,85%
Químicas	381,59	414,48	324,32	-21,75%
Real Estate O/D	3,54	6,69	6,11	-8,70%
Serviços Comerciais	33,21	46,18	27,19	-41,13%
Software e serviços	0,85	2,67	1,92	-27,83%
Supranacionais	128,69	114,09	63,87	-44,02%
Tabaco	1,96	1,96	2,52	28,58%
Telecomunicações	11,62	12,44	12,89	3,59%
Telefonia fixa	5,87	14,13	14,57	3,15%
Telefonia celular	8,34	1,18	0,83	-29,42%
Titulações	74,37	31,68	226,34	614,43%
Transporte Industrial	103,58	106,92	88,48	-17,24%
Utilities	272,02	260,55	318,48	22,23%
Outros	206,93	61,72	49,75	-19,40%
Outros Corporativos	33,18	43,45	49,15	13,11%

País (tCO2eq/M€)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Spain	112,64	105,12	74,91	-28,74%
Brasil	175,63	164,23	175,03	6,58%
Italy	115,05	107,73	89,54	-16,89%
Os EUA Unidos.	69,50	68,82	61,15	-11,14%
France	81,23	70,16	46,62	-33,56%
Peru	295,41	280,41	217,61	-22,40%
Swiss	272,36	285,30	9,76	-96,58%
Portugal	138,33	104,93	68,29	-34,92%
Germany	87,70	108,97	37,83	-65,28%
Colômbia	108,26	96,09	81,92	-14,75%
Mexico	138,98	150,89	177,41	17,57%
Luxemburg	107,40	109,00	201,75	85,10%
Outros	84,96	74,08	53,73	-27,48%

Na hora de calcular a intensidade de gases do efeito estufa (GEE) pela quantia investida, é necessário levar em conta para obter esse resultado os dados empregados para analisar a pegada de carbono referentes aos investimentos (emissões de alcance 3 - Categoria 15) e a quantia investida expressa em milhões de euros.

A MAPFRE obtém esses resultados para a carteira de investimentos da empresa da seguinte forma:

Emissões totais da carteira de investimentos 3.347.914 tCO2eq e 40.913.713.037 euros.

2.2.3.2. (E1–7): Absorções de GEE e projetos de mitigação de GEE financiados por créditos de carbono

A mudança climática, impulsionada pelas emissões antropogênicas de gases do efeito estufa (GEE) é um fator-chave na perda de biodiversidade, juntamente com a exploração de recursos e a poluição. A biodiversidade é fundamental para o bem-estar humano e a prosperidade econômica, pois garante alimentos, água limpa e proteção diante de desastres naturais. Atualmente, integra uma abordagem mais ampla de Capital Natural, que envolve recursos como a água e o solo, bem como serviços ecossistêmicos, incluindo a regulação climática e o armazenamento de carbono.

Nesse contexto, a regulamentação emergente em sustentabilidade exige que as empresas expandam sua abordagem, passando de medir exclusivamente sua pegada de carbono a também considerar seu impacto na biodiversidade e no Capital Natural.

Em resposta a esses desafios, a empresa desenvolveu em 2021 a Estratégia Corporativa de Compensação de Emissões de GEE, cujo objetivo é promover a ação coordenada em todos os países em que opera o Grupo, a fim de alcançar a neutralidade até 2030 em suas operações próprias e se alinhar ao objetivo Net Zero até 2050, abrangendo operações próprias, a carteira de investimentos e assinatura.

Essa Estratégia define os critérios de seleção de projetos de compensação por meio da compra de créditos de carbono, visando compensar as emissões que ainda não puderam ser reduzidas de acordo com o Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030. Desde 2021, as emissões não reduzidas na Espanha e em Portugal são compensadas em projetos realizados fora da cadeia de valor e, a partir de 2024, a iniciativa foi estendida para Alemanha, Brasil, Estados Unidos, Itália, México, Peru, Porto Rico e Turquia. Essas emissões levam em conta todos os alcances 1, 2 e 3. Este último considera as seguintes categorias:

• Viagens (commuting, viagens de avião, viagens de trem, viagens de ônibus, veículos particulares)

• Consumos (papel e toner)

• Resíduos (papel, toner e fluorescentes)

Os projetos de compensação incluem reflorestamento, desflorestamento evitado, agricultura regenerativa, restauração ecológica e energias renováveis, cumprindo com o previsto na Estratégia Corporativa de Compensação de GEE, alinhada aos Princípios de Oxford 2024[30] e ao Regulamento Europeu de Restauração da Natureza. Os projetos de eliminação selecionados priorizam o uso de soluções baseadas na natureza (SbN), para a conservação e restauração da biodiversidade (sumidouros biogênicos).

[30] Os Princípios de Oxford 2024 destacam o papel fundamental das SbN e assinalam que os projetos de alta integridade baseados na natureza podem armazenar carbono a longo prazo, trazendo benefícios além da eliminação e armazenamento de carbono, incluindo a criação de resiliência aos impactos da mudança climática.

Países	Projetos de compensação*	Tipo de créditos	2023	2024	% N/N-1
Alemanha	The Agreena Carbon Project (Alemanha)	Eliminação	N/A	22,5	N/A
	The Agreena Carbon Project (Alemanha)	Redução	N/A	22,5	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	N/A	510	N/A
Brasil	Proteção da Serra do Amolar Pantanal, área úmida tropical (Brasil)	Redução	N/A	3.518	N/A
EUA	Massachusetts Tri-City Forestry Project (EUA)	Eliminação	N/A	508	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	N/A	4.143	N/A
Espanha	Reflorestação em Covas, em Cerdedo-Cotobade (Pontevedra - Galícia)	Eliminação	7.454	N/A	N/A
	Reflorestação em Carballedo, em Cerdedo-Cotobade (Pontevedra - Galícia)	Eliminação	1.001	N/A	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	14.823	21.979	48%
	The Agreena Carbon Project (Espanha)	Eliminação	N/A	1.026	N/A
	The Agreena Carbon Project (Espanha)	Redução	N/A	1.026	N/A
Itália	AgroEcology (Itália)	Eliminação	N/A	43	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	N/A	1.069	N/A
México	Durango Forest Project, Serra Madre Ocidental (México)	Eliminação	N/A	659	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	N/A	2.478	N/A
Peru	Reserva da Biodiversidade de TAMBOPATA-BAHUAJA (Peru)	Redução	N/A	1.433	N/A
	REDD project in Brazil nut concessions in Madre de Dios (Peru)	Redução	N/A	1.081	N/A
Portugal	Recuperação ecológica e paisagística na Serra do Caramulo	Redução	1.020	972	-5%
Porto Rico	Candelária II (México)	Eliminação	N/A	144	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Redução	N/A	702	N/A
Turquia	Parque Eólico Soma III	Redução	N/A	622	N/A
	Candelária II (México)	Eliminação	N/A	40	N/A
	Total de emissões GEE compensadas (tCO2eq)**		**24.298**	**41.996**	**73%**

*Foram incluídos tanto os projetos de redução de emissões (REDD + "Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation" e agricultura regenerativa) quanto os projetos de absorção de emissões (eliminação através de reflorestamento, gestão florestal melhorada e agricultura regenerativa). Para obter mais informações sobre os projetos, acesse a seção de capital natural do site corporativo www.mapfre.com.

**Ao longo de 2024 não houveram reversões.

A seleção de projetos tanto de eliminação quanto de redução respeita critérios que incluem o conhecimento científico, a inovação, o impacto social e territorial, a cooperação institucional e os efeitos sobre o Capital Natural. Em 2024, 98% dos créditos são certificados por padrões reconhecidos internacionalmente.

Créditos de carbono cancelados	Comparativo (2023-2024)	2023	2024
Total (tCO2eq)	17.698	24.298	41.996
Proporción de proyectos de eliminación (%)	-29%	35%	6%
Proporción de proyectos de reducción (%)	29%	65%	94%
Norma de calidad reconocida: VERRA (VCS & CCB)	24%	61%	85%
Norma de calidad reconocida: Agreena+ & ISO 14064-2:2019	—%	—%	5%
Norma de calidad reconocida: American Carbon Registry (ACR)	—%	—%	1%
Norma de qualidade reconhecida: International Carbon Registry (ICR)	—%	—%	0,1%
Norma de qualidade reconhecida: Climate Action Reserve (CAR)	—%	—%	2%
Norma de calidad reconocida: VERRA (VCS)	—%	—%	3%
Norma de qualidade reconhecida: GOLD STANDARD (GS)	—%	—%	1%
Proporção de projetos dentro da UE	-32%	39%	7%
Proporção de créditos de carbono que podem ser considerados ajustes correspondentes, de acordo com o artigo 6 do Acordo de Paris (%)	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Créditos de carbono com previsão de cancelamento futuro sob acordos contratuais existentes*	**Total 2025-2026**		
Total (tCO2eq)	113.326		

*Os acordos de compensação são realizados anualmente. O dado fornecido se refere à pegada de carbono cuja compensação é prevista sob estes acordos no período 2025-2026.

Por outro lado, a empresa continuará seus esforços até alcançar uma redução de 30% de suas emissões GEE até 2030, tomando como linha base o ano de 2022, e continuará avançando para a consecução do compromisso Net Zero até 2050. Nesse momento, serão compensadas apenas as emissões residuais que já não podem ser reduzidas, tanto em suas operações quanto nas carteiras de investimentos e assinatura. Esta abordagem reforça o compromisso de trabalhar ativamente na redução de emissões através do Plano de Pegada Ambiental.

A neutralização dessas emissões será realizada de acordo com a Estratégia de Compensação de Emissões de GEE. Essa estratégia será revisada pelo menos de maneira trienal, com o objetivo de alinhar os compromissos às novas decisões estratégicas, Planos trienais de Sustentabilidade e mudanças no contexto (melhor conhecimento científico disponível, inovação, dimensões sociais e territoriais, cooperação institucional, processos de mitigação e adaptação à Mudança Climática e o impacto da empresa sobre o Capital Natural).

2.2.3.3. (E1–8): Sistema de fixação do preço interno do carbono

Em 2019, o Grupo MAPFRE incorpora pela primeira vez o preço interno de fixação do preço do carbono com o objetivo de provocar uma mudança no comportamento empresarial que permita reforçar as ações de redução dos gases de efeito estufa derivados de sua pegada operacional e conforme os compromissos de neutralidade definidos publicamente pelo Grupo em 2021, 2024 e 2030.

Esta taxa, que se refere ao custo social e ambiental das emissões de GEE, internaliza nas demonstrações financeiras do Grupo os custos de emissão desses gases. Assim, é definido o valor que a empresa deve pagar por cada tonelada de CO_2eq não evitada, sendo um preço aplicável para todo o Grupo. Os propósitos da MAPFRE com a implementação de seu preço interno de carbono são os seguintes:

✓ Alterar o comportamento interno

✓ Impulsionar a eficiência energética

✓ Impulsionar investimentos baixos em carbono

✓ Investimentos em testes de estresse

✓ Identificar e aproveitar oportunidades baixas em carbono

✓ Consolidar o uso desse preço na tomada de decisões de investimento e gastos em projetos internos para reduzir emissões.

Dessa forma, todos os países se ajustarão ao preço interno de carbono do Grupo, promovendo a redução de emissões e cumprindo com os objetivos públicos de neutralidade climática definidos para 2021, 2024 e 2030. Esse preço foi fixado em 5 euros por tonelada de CO_2eq para 2024 e 9 euros por tonelada de CO_2eq para 2025 e inclui um 10% de garantia de reversão para projetos não verificados.

Esse valor é revisado anualmente para sua adequação às variações dos mercados de compensação voluntária e faz parte da Estratégia Corporativa de Compensação de GEE, que também inclui uma matriz de seleção de projetos que considera critérios ambientais e sociais, incluindo a preservação da biodiversidade e do Capital Natural.

Na abordagem para definição e fixação de preços, foram considerados os seguintes aspectos:

- Análise das ações de reflorestamento realizadas pela empresa mediante ações de voluntariado e estabelecimento de preços médios por árvores plantadas.
- Análise de preços médios de projetos alinhados à estratégia de compensação e à gestão do risco ambiental em relação à sua incidência sobre nosso negócio segurador.
- Definição dos preços médios por tipo de infraestrutura de projetos. Preços de tonelada em infraestrutura verde, cinza e azul.
- Aproximação econômica à realização de um Projeto próprio com a certificação MDL (Mecanismo de Desenvolvimento Limpo).
- Análise da diferença de preços segundo a qualidade dos créditos oferecidos nos mercados voluntários.

Atualmente, o preço interno do carbono é aplicado nas operações internas da MAPFRE, contribuindo para compensar as emissões dos Alcances 1, 2 e 3 para as categorias 1. Bens e serviços comprados, 5. Resíduos gerados nas operações, 6. Viagens de negócios, e 7. Deslocamento dos assalariados, que são considerados materiais. Assim, as emissões cobertas em 2024 por este sistema são:

- Alcance 1: com o preço interno do carbono cobriram 8.880 tCO2eq do alcance, representando 87% de emissões cobertas dentro do Grupo MAPFRE.
- Alcance 2: foram cobertos 96 tCO2eq do alcance, representando 2% de emissões cobertas dentro do Grupo MAPFRE.
- Alcance 3: foram cobertos 33.016 tCO2eq das categorias 1, 5, 6 e 7 quantificadas e relatadas, representando 83% de emissões cobertas dentro do Grupo MAPFRE.

No entanto, a MAPFRE continua trabalhando para ampliar o alcance da compensação e cobrir as emissões associadas à carteira de investimentos e assinatura associadas ao compromisso Net Zero até 2050.

3. Informação Social

3.1. Pessoal próprio

3.1.1. Estratégia

3.1.1.1. (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Conforme mencionado na página na seção "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais", os resultados do exercício de Dupla Materialidade são compartilhados com as áreas chave da organização, para sua integração dentro da estratégia e processos que gerenciam.

É importante mencionar que os riscos e oportunidades materiais descritos na seção "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles", estão associados aos impactos identificados. Especificamente, cada impacto e sua relação com os riscos e oportunidades identificados foram analisados, identificando as seguintes relações:

Riscos e oportunidades	Impactos relacionados
Deficiências no desenvolvimento da atividade decorrentes de uma gestão deficiente de pessoal e organização, bem como a escassez de talento para os postos de trabalho requeridos (R)	• Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar. • Proteção da privacidade dos dados dos funcionários
Captação de talento diverso e multidisciplinar por meio da promoção da diversidade no quadro de funcionários (O)	• Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal.
Redução da rotatividade do pessoal próprio originado pela satisfação associada às condições de trabalho. (O)	• Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal. • Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar. • Promoção da natalidade apoiando a conciliação do quadro de funcionários próprio em situações de maternidade ou paternidade. • Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera.
Aumento da atração do talento pela qualidade das ofertas de emprego. (O)	• Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera.
Melhoria da produtividade pela formação do talento próprio (O)	• Contribuição para o desenvolvimento das capacidades do talento próprio.

É assim que a consideração dos impactos na tomada de decisões e na estratégia da MAPFRE é realizada através da integração dos riscos e oportunidades, por meio das áreas corporativas correspondentes.

Esses impactos, riscos e oportunidades materiais associados ao pessoal próprio da MAPFRE incluem tanto os trabalhadores assalariados quanto não assalariados ligados às atividades de forma direta, por sua cadeia de valor, ou a partir de suas relações de negócio:

- Assalariados: trabalhadores assalariados considerados pessoal próprio são aqueles que mantêm uma relação de trabalho com a empresa

- Não assalariados: trabalhadores não assalariados considerados pessoal próprio, para a MAPFRE, são os trabalhadores de Empresas de Trabalho Temporário que prestam serviços para a empresa através de contratos de colocação à disposição em conformidade com as normas trabalhistas locais.

É importante mencionar que, conforme detalhado nas seções "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles" e "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio" do capítulo de Informações Gerais, não foram identificados impactos negativos materiais relacionados ao pessoal próprio na análise de Dupla Materialidade 2024.

No entanto, foram identificados seis impactos positivos materiais que estão diretamente ligados aos seguintes esforços realizados pela Entidade em relação ao pessoal assalariado:

- Geração de programas de bem-estar no trabalho da Entidade. Durante o ano, foram realizadas, em nível global e local, atividades orientadas a melhorar a saúde e o bem-estar de seus funcionários. Esses programas incluem atividades dentro de nosso modelo de empresa saudável (Ambiente de trabalho, promoção da saúde, atividade física e alimentação, bem-estar mental e ambiente pessoal). Também foram adotadas medidas para minimizar os riscos ocupacionais e reduzir o absentismo por motivos de saúde. Isso inclui a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Nosso compromisso para contribuir aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, doravante ODS, especialmente o ODS 3 "Saúde e Bem-estar", que é um dos prioritários para a MAPFRE.

- Definição de políticas claras de respeito pelos direitos humanos, bem como mecanismos para denunciar qualquer comportamento que os coloque em risco. Essas políticas também são aplicáveis ao pessoal não assalariado.

- Execução de atividades de treinamento periódico e de processos construtivos de avaliação de desempenho.

- Definição de planos de remuneração de qualidade e sua revisão periódica.

Esses esforços são realizados visando gerar mais impactos positivos, que incentivem a promoção de um ambiente de trabalho saudável e motivador, buscando fortalecer o senso de pertencimento e incrementando a satisfação das equipes.

O fortalecimento e a evolução das atividades que geram os impactos positivos são fundamentais para aproveitar totalmente as oportunidades materiais identificadas, contribuindo para o crescimento sustentável e a competitividade da empresa através da captação do talento diverso e multidisciplinar, a redução da rotatividade e a melhoria da produtividade.

Se essas atividades não forem gerenciadas adequadamente, os impactos positivos poderiam não existir, já que uma gestão ineficaz do talento pode levar a uma rotatividade elevada e escassez dele, afetando negativamente o desenvolvimento do negócio.

Para a identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades relacionados ao pessoal próprio, foi levado em consideração o efeito que o processo de transição energética pode ter na criação de novos postos de trabalho, com base na análise da necessidade de criação de novos postos de trabalho e desenvolvimento de novos conhecimentos.

Não foram identificados impactos materiais decorrentes desta análise no exercício de Dupla Materialidade de 2024.

É importante mencionar que não foram identificadas operações, nas atividades da MAPFRE, que apresentem risco significativo de trabalho forçado ou trabalho infantil. Todos os trabalhadores da empresa estão sob contrato de trabalho cumprindo os requisitos da regulamentação local, têm a idade mínima exigida e estão capacitados para desempenhar suas funções.

Também é preciso mencionar que, para a identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades relacionados ao pessoal próprio, foram levados em consideração os resultados das escutas realizadas entre o pessoal com características particulares, como o pessoal com deficiência ou os grupos sênior. Com base nos procedimentos realizados, não foram identificados impactos específicos materiais.

- Para as pessoas com deficiência, esta escuta foi realizada através de pesquisas para analisar o impacto sobre sua integração no trabalho.

- Em relação ao grupo sênior, esta escuta foi feita através de pesquisas e focus group.

Essas escutas também foram realizadas a partir dos focus group mencionados na seção "3.1.2.2 (S1-2): Processos para colaborar com os trabalhadores próprios e os representantes dos trabalhadores em matéria de incidências"

3.1.2. Gestão de impactos, riscos e oportunidades

3.1.2.1. (S1-1): Políticas relacionadas ao pessoal próprio

Conforme detalhado na seção "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais" deste Relatório de Sustentabilidade, a MAPFRE conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) relacionados ao pessoal próprio, para a gestão dos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados:

• Código de Ética e Conduta

• Política de Direitos Humanos

• Política de promoção, seleção e mobilidade

• Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

• Política de Saúde e Bem-estar e de Prevenção de Riscos Trabalhistas

• Política Corporativa de Segurança e Privacidade

• Política de desconexão digital

• Política de Remunerações

• Princípios institucionais, empresariais e organizacionais.

3.1.2.1.1. Respeito aos direitos humanos

Conforme refletido na seção "1.2.4 (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida", a MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual sua proteção se encontra expressamente mencionada 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. Esta seção detalha mais informações sobre como estas políticas abordam os temas dos direitos humanos.

Por outro lado, a MAPFRE coloca à disposição de seus trabalhadores os canais de denúncia externos detalhados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos", para conhecer e remediar os impactos que possam ser gerados em nível de direitos humanos.

Em 2024, 14.457 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 59.991,25 horas. Ao finalizar o exercício, 47,25% do quadro de funcionários completou alguma das ações de formação.

Por outro lado, a MAPFRE coloca à disposição de seus trabalhadores os canais de denúncia detalhados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos", para conhecer e remediar os impactos que possam ser gerados em nível de direitos humanos.

Tanto na política de Direitos Humanos na seção "3: Princípios gerais de atuação da MAPFRE em relação aos Direitos Humanos", como no Código de Ética e Conduta na seção "4.2 Respeito e salvaguarda dos Direitos Humanos", é mencionado explicitamente que a MAPFRE rejeita o trabalho forçado, bem como o trabalho obrigatório e o trabalho infantil. O tráfico de seres humanos é rejeitado implicitamente por meio do compromisso da MAPFRE com a dignidade e os direitos humanos. Na seção "Respeito pelos direitos humanos" do capítulo "Informações Gerais", são detalhadas mais informações.

3.1.2.1.2. Saúde e Bem-estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais

A MAPFRE também conta com a política sobre Saúde e Bem-estar e Prevenção de Riscos no Trabalho, que inclui a prevenção de acidentes no local de trabalho. Posteriormente, na seção "3.1.3.6 (S1-11): Proteção social", são detalhadas mais informações sobre essa política.

Também conta com um Modelo Global de Gestão de Empresa Saudável (Sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho), baseado na norma ISO 45001, aprovado em 2022 e de alcance global, e com uma implantação local por meio de ações voltadas à realidade de cada país, a fim de homogeneizar os requisitos e padrões sobre segurança, saúde e prevenção de riscos no trabalho para toda a empresa.

Seu alcance abrange 100% de todas as pessoas trabalhadoras (assalariadas e não assalariadas) e de todas as pessoas relacionadas com a MAPFRE e outros grupos, como prestadores, colaboradores, clientes e visitantes que visitam nossas instalações.

A identificação e priorização dos aspectos mais relevantes (riscos e oportunidades) dentro da organização, permitiu estabelecer uma Estratégia de Empresa Saudável, para o ciclo 2022-2024, a partir da qual se definem ações e objetivos globais e locais com um planejamento anual, para abordar os riscos de saúde e segurança no trabalho, garantindo com isso uma melhoria contínua. Os objetivos gerais de nossa estratégia de Empresa Saudável são os seguintes:

- Consolidar um ambiente de trabalho em segurança, saúde e bem-estar, que permita a todas as pessoas que se relacionam com a MAPFRE desenvolver seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.
- Promover e proteger a saúde e o bem-estar, físico e mental, de todas as pessoas que trabalham na MAPFRE e de suas famílias, tanto no contexto pessoal quanto profissional.
- Minimizar os riscos ocupacionais, com o propósito de que não aconteçam acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, e de contribuir para reduzir o absenteísmo por motivos de saúde.
- Contribuir para o compromisso da MAPFRE com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente o ODS 3 Saúde e Bem-Estar, um dos prioritários para a empresa.
- Aumentar o posicionamento como empresa saudável.

3.1.2.1.3. Diversidade, igualdade e inclusão

MAPFRE conta com políticas que apoiam a diversidade, a igualdade e a inclusão: a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades, a Política de Direitos Humanos e o Código de Ética e Conduta, que abrangem como princípios gerais rejeitar qualquer discriminação por razões de idade, gênero, estado civil, nacionalidade, cultura, raça ou etnia, orientação sexual, identidade de gênero e/ou expressão de gênero, crenças (incluindo opiniões políticas), ou qualquer outra condição física ou social entre seus funcionários, bem como a rejeição de qualquer tipo de assédio. Essas políticas consolidam uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade para quaisquer dos grupos de interesse da empresa.

Estende-se a todas as pessoas que se relacionam com a MAPFRE - pessoas trabalhadoras e outros grupos como prestadores, colaboradores, clientes e visitantes que vão a nossas instalações.

Além disso, através da política de Promoção, Seleção e Mobilidade se encontra o compromisso de promover as oportunidades de desenvolvimento profissional dos funcionários através de programas e planos de desenvolvimento, itinerários de treinamento e mobilidade entre áreas e países, respeitando os princípios de diversidade, igualdade e inclusão.

A Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em nível global foi aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE, em 23 de julho de 2015, e uma Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade denominada "Inclusão para o crescimento sustentável".

Esta estratégia é de alcance global e está implementada em todos os países em que a MAPFRE tem presença. Conta com ações globais e locais adaptadas às necessidades sociais de cada país. Todas as ações estão dirigidas a alcançar os objetivos estabelecidos em diversos campos da diversidade: gênero, deficiência, geracional, orientação sexual, racial e cultural.

De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade da MAPFRE para os anos 2022-2024, os objetivos são os seguintes, em relação ao pessoal que pode apresentar um risco especial de vulnerabilidade:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo para todas as pessoas que trabalham na empresa, independentemente do gênero, deficiência, idade, orientação sexual, origem, nacionalidade, crenças, etc.
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva em matéria de Diversidade, Igualde e Inclusão.

Para alcançar esses objetivos, os seguintes compromissos internos na Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades foram estabelecidos:

- Desenvolver o princípio de igualdade de oportunidades, estabelecendo medidas e ações necessárias para alcançar a igualdade real de tratamento e de oportunidades entre todos os profissionais e evitar situações de discriminação tanto direta quanto indireta em todos os níveis da organização. O respeito pela diversidade e o princípio de igualdade de oportunidades devem estar presentes nos processos de gestão de pessoas,

como acesso ao emprego, promoção e desenvolvimento profissional, retribuição, treinamento, avaliação do desempenho e comunicação.

- Estabelecer planos de ação que promovam a igualdade efetiva entre os sexos, garantindo seu desenvolvimento profissional em igualdade de oportunidades.
- Elaborar planos de integração para outros grupos específicos, especialmente para pessoas com deficiência.
- Promover entre os profissionais o conhecimento das diferentes culturas e formas de agir dos países nos quais a empresa desenvolve sua atividade.
- Incentivar a mobilidade geográfica e o aprendizado de idiomas entre seus profissionais, a fim de aumentar sua multiculturalidade.
- Possibilitar a colaboração de pessoas de diversas gerações, para que todos possam contribuir e enriquecer o trabalho com suas perspectivas.
- Comprometer toda a organização com a diversidade, tanto nas relações entre os funcionários, independentemente de sua posição na empresa, quanto nas relações dos funcionários com clientes, prestadores, colaboradores e outros grupos de interesse.
- Informar a todo o quadro de funcionários sobre a política de diversidade e seu compromisso com esta questão.

Por outro lado, aderimos aos Princípios da ONU Mulheres, à rede de Empresas e Deficiência da OIT, às Normas de Comportamento para Empresas das Nações Unidas em LGBTI, e somos signatários do Código de Princípios sobre Diversidade Geracional do Observatório Geração & Talento e assinantes dos 10 princípios do Charter da Diversidade.

Além disso, os seguintes objetivos em termos de diversidade foram estabelecidos para trabalhar em conformidade com esses compromissos:

- Em relação à igualdade de gênero, alcançar uma representação de mulheres dentro do nível de diretoria de 36% até 2026, conforme detalhado na seção "1.3.1.8. Plano Estratégico 2024-2026".
- Em relação à deficiência, atingir 3,5% de pessoas portadoras de necessidades especiais no quadro de funcionários

Os procedimentos definidos para garantir que a discriminação seja evitada, mitigada e atendida uma vez detectada, bem como para promover a diversidade e a inclusão geral, encontram-se detalhados na seção: "3.3.1 (S1-5): Objetivos relacionados à gestão de incidências de importância relativa, com a promoção de incidências positivas, bem como com de riscos e oportunidades".

3.1.2.1.4. Desconexão digital

A Política regula a desconexão digital das pessoas trabalhadoras da MAPFRE, em que é estabelecida uma cultura de respeito ao tempo dos outros, reconhece expressamente o direito das pessoas trabalhadoras à desconexão das ferramentas de trabalho e comunicação fornecidas pela empresa fora da jornada de trabalho, estabelecendo medidas expressas 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 campanhas de conscientização relacionadas com o descanso e a desconexão, uma utilização razoável dos meios tecnológicos e a conscientização em relação ao tempo de descanso pessoal.

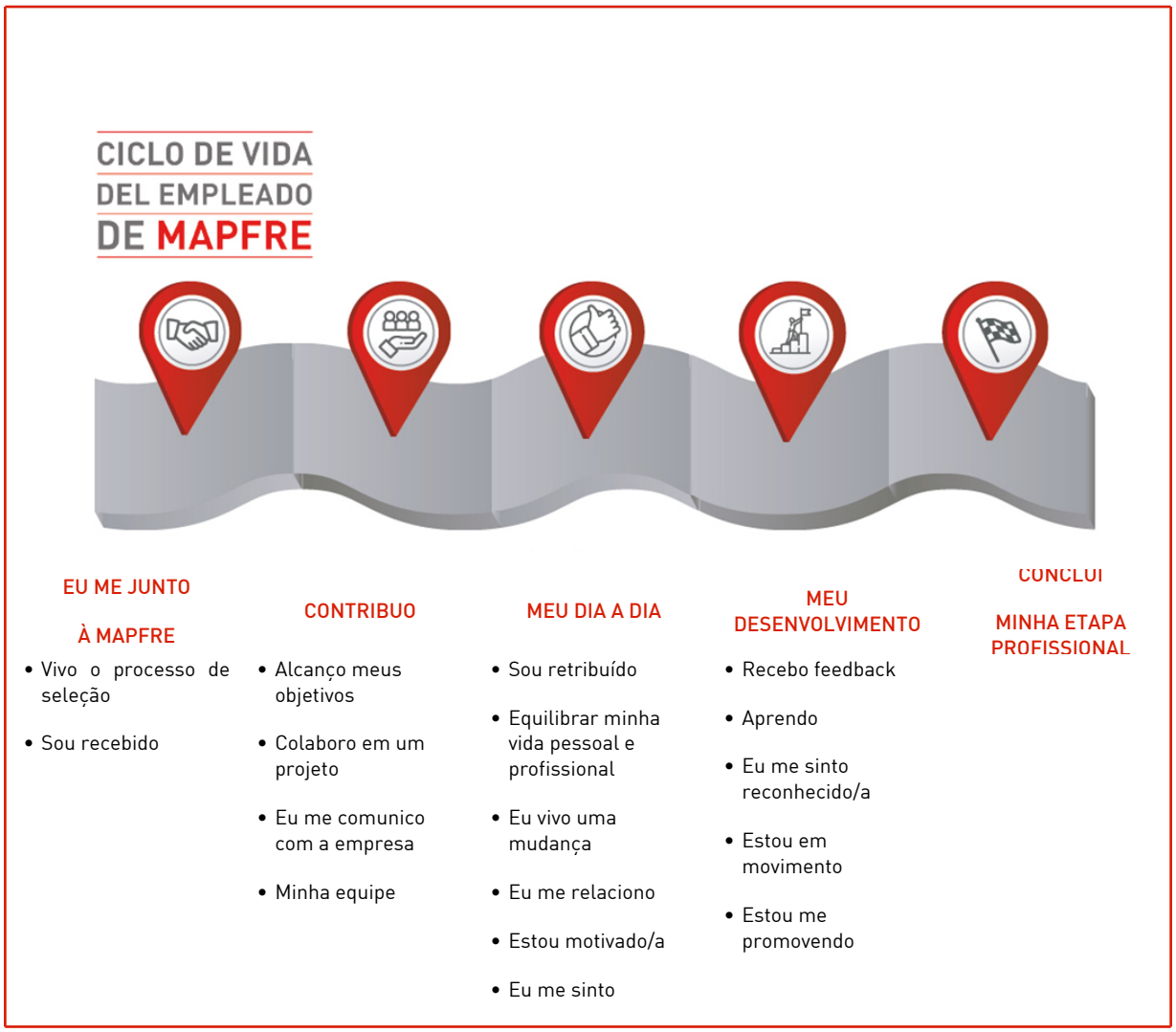
De forma periódica, publicam-se na Intranet Corporativa notícias e vídeos relativos a estas novas formas de trabalhar, a fim de conscientizar o quadro de funcionários sobre o uso dos meios tecnológicos.

3.1.2.2. (S1-2): Processos para colaborar com os trabalhadores próprios e representantes dos trabalhadores em matéria de incidências

Na MAPFRE, contamos com um modelo de escuta ativa e de medição da experiência do pessoal próprio, que promove a participação dos funcionários e permite tenham uma participação direta na tomada de decisão dos

temas que os afetam. Este modelo é concretizado em uma medição contínua do employee journey (ciclo de vida do funcionário) das pessoas, identificando diferentes momentos de interação do funcionário com a empresa, desde antes de entrar na empresa até o momento em que sai dela, e que se complementa com a medição contínua da satisfação e dos compromisso dos funcionários.

- Grupos de escuta e participação que compõem uma amostra representativa da força de trabalho e sessões com grupos de funcionários que compõem uma amostra de grupos específicos (jovens, perfis sêniores, perfis estratégicos, expatriados, recém-contratados, recém-promovidos etc.) e são trabalhados os momentos da verdade com aqueles que podem precisar de uma experiência diferente do conjunto dos funcionários
- Questionários de eNPS® Transacional. Esta medição é realizada através de questionários breves, que complementam a escuta realizada nos focus groups.



A voz dos funcionários também é reunida através da pesquisa de recomendação, satisfação e compromisso realizada anualmente.

Recomendação da Empresa: eNPS® Relacional: é a probabilidade de que os funcionários recomendem a MAPFRE como empresa para trabalhar. 91,4 dos funcionários já trabalham em países com um índice de recomendação muito bom, acima de 20 pontos, ou excelente, acima de 40 pontos.

- 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	As possibilidades de desenvolvimento
A estabilidade	A melhoria da empregabilidade como profissional
A conciliação da vida pessoal e profissional	As possibilidades de promoção

- Compromisso: O índice ESI (Employee Satisfaction Index) é de 71 %, correspondendo à porcentagem de funcionários que avaliaram com uma pontuação média entre 8 e 10 sua satisfação com estas dez variáveis: conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição para a empresa, recepção de feedback de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas, orgulho pela pegada social.

Em 2024 o índice de compromisso foi o seguinte:

Índice de comprometimento por gênero	
Homens	76
Mulheres	74
Outro	35
Prefiro não indicar	52

Índice de compromisso por nível de cargo	
Administrativos	74
Técnicos	71
Comandos intermediários e experientes	82
Diretoria e diretoria especializada	88
Prefiro não indicar	61

Índice de comprometimento por faixa etária	
Até 25	75
De 26 a 37	75
De 38 a 49	73
De 50 a 64	74
Mais de 65	89
Prefiro não indicar	54

- Índice de Recomendação do chefe: Leader Index. Mede em que grau os funcionários recomendariam seus responsáveis. Em 2024, em uma escala de recomendação de 0 a 10, 64 % dos funcionários deram uma pontuação de 9 ou 10. A cobertura desta mensuração atinge mais de 97,7% dos funcionários.

- Satisfação: O índice de satisfação é de 70%, que é o número de funcionários que avaliaram seu nível atual de satisfação atual com a empresa com pontuação entre 8 e 10.

- Reputação: Os funcionários avaliaram a reputação da MAPFRE com uma pontuação de 8,4 sobre 10.

Nosso modelo de medição também nos permite conhecer o ambiente de trabalho através de uma série de questões que o Movimento Mundial pelo Bem-estar vincula ao bem-estar no local de trabalho e que são a satisfação pelo trabalho realizado, o senso de propósito, a felicidade dos funcionários e o estresse, e sobre as quais os funcionários são consultados periodicamente.

Satisfação com o trabalho realizado	3,7
Felicidade no trabalho	3,4
Estresse no trabalho	3,3
Senso de propósito	3,9
Conexão com o propósito da MAPFRE	3,8
Senso de contribuição para o propósito da MAPFRE	4

Pontuação sobre 5

Além disso, a escuta contínua da voz das pessoas é realizada na conversa contínua que os líderes mantêm com suas equipes, bem como através de encontros formais e informais dos órgãos de diretoria com os funcionários e outras iniciativas de escuta, participação, inovação e cocriação promovidas pela empresa. As informações reunidas nesta escuta contínua da experiência são centralizadas e exploradas de maneira anonimizada através de painéis de controle, que permitem integrar esta voz na tomada de decisões, bem como devolver os resultados da escuta de maneira aberta ao conjunto da organização.

As equipes de Pessoas e Organização de cada país são as funções operacionalmente responsáveis por garantir que essa colaboração ocorra e que os resultados sirvam de base para a abordagem e a tomada de decisões da MAPFRE.

Além dos mecanismos anteriores, a MAPFRE mantém um diálogo permanente e direto com seu quadro de funcionários, informando sobre todos os aspectos relevantes, ouvindo suas opiniões e solicitando sua participação ativa através de diferentes canais.

Um destes canais é a representação legal das pessoas trabalhadoras (sindicatos, comitês de empresa). Deste modo, nos países nos quais esta representação existe, a interlocução sobre questões relacionadas às relações trabalhistas é canalizada através desta.

A MAPFRE busca garantir e respeitar a liberdade sindical, de associação e negociação coletiva de suas pessoas trabalhadoras, embora seja importante mencionar que a escolha de representantes legais é um direito que corresponde exercer, voluntariamente, para o próprio quadro de funcionários.

Esse processo é realizado por meio da definição de compromissos públicos em suas políticas (política de Direitos Humanos e Código de Ética), bem como fornecendo os meios necessários para a convocação de eleições sindicais (se for o desejo do quadro de funcionários) e fornecendo os meios aos sindicatos e à Representação Legal dos Trabalhadores (RLT) estabelecidos na empresa para garantir o exercício adequado de seu trabalho sindical.

Atualmente, 53% do quadro de funcionários é representado por representantes legais dos trabalhadores. Cabe destacar que países como Argentina, Alemanha, Brasil, Espanha, França, Malta, Tunísia e Venezuela contam com uma percentagem do quadro de funcionários representado que alcança entre 45% e 100% em cada um deles.

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.
- Reuniões periódicas acordadas por ambas as partes.
- Contato direto via telefone ou e-mail.
- Canais de Teams para a troca de informações.

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.

Cada país elabora um plano de ação de acordo com os resultados do processo de escuta, a fim de atender aos aspectos que exigem melhorias. Esses planos de ação contêm ações de diferente natureza.

Para um acompanhamento e avaliação adequados da efetividade da colaboração com o pessoal próprio, a MAPFRE implementou diversos mecanismos de interação com os sindicatos. A seguir, encontra-se um resumo dos principais aspectos do processo de acompanhamento:

- Comissões paritárias e reuniões regulares: Nos países onde existe representação legal das pessoas trabalhadoras, são constituídos comitês ou comissões paritárias conformadas por representantes dos trabalhadores e da empresa, que são celebradas regularmente para acompanhar as questões relevantes para o quadro de funcionários, questões em matéria de direitos trabalhistas e os acordos alcançados.
- Canais de comunicação direta: Dependendo do país, os sindicatos contam com caixas sindicais, quadros de anúncios e endereços de correio eletrônicos através dos quais emitem comunicados a todo o quadro de funcionários.

3.1.2.3. (S1-3): Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os trabalhadores próprios manifestem suas preocupações

A MAPFRE conta com canais que estão à disposição do pessoal próprio, para que possam manifestar suas preocupações ou necessidades, e que elas sejam analisadas e respondidas por parte da Entidade. Tanto o detalhe desses canais quanto os procedimentos para sua gestão e acompanhamento são mencionados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos" deste documento.

Além disso, contamos com o Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, que busca ser um mecanismo global para prevenir, evitar ou eliminar qualquer tipo de assédio nos ambientes de trabalho, exceto nos casos em que no país seja exigido um protocolo específico para atender ao tipo de assédio e à legislação local. Nesse caso, é necessário realizar as adaptações locais correspondentes no protocolo. É aplicável em todo o Grupo em nível global e está acessível a todas as pessoas trabalhadoras na intranet corporativa e para terceiros através do site da MAPFRE.

Este tem como objetivo investigar e esclarecer os fatos relatados e adotar as medidas cautelares, assim como, quando apropriado, a proposta de medidas para resolver a possível situação existente. Espera-se que o Órgão Instrutor mantenha um primeiro contato com a pessoa denunciante no prazo máximo de cinco dias úteis após o recebimento da denúncia. O protocolo prevê a possibilidade de que o caso seja resolvido por meio de uma mediação, se as circunstâncias do caso assim o permitirem (trata-se de um conflito entre duas pessoas que pode ser resolvido por meio dessa via), e sempre com a concordância da suposta vítima. Caso não ocorram essas duas circunstâncias mencionadas acima, sempre será iniciado o procedimento de investigação que finalizará com um relatório de conclusões que indicará se a ocorrência de assédio é observada ou não.

Concluído o procedimento de investigação e tendo verificado uma situação de assédio, o órgão instrutor pode propor as medidas que julgar apropriadas em relação à pessoa assediadora, assim como as medidas que julgar adequadas para facilitar a recuperação da vítima de assédio, que podem incluir as seguintes:

- Apoio psicológico, médico e social para a pessoa assediada.
- Modificação das condições de trabalho que, com o consentimento prévio da pessoa trabalhadora assediada, sejam consideradas benéficas para sua recuperação.
- Formação ou reciclagem para atualização profissional da vítima, se ela esteve em incapacidade temporária por um período prolongado.
- Qualquer outra que seja considerada conveniente.

O acompanhamento dos casos, para avaliar a eficácia da reparação realizada, é atribuído, conforme o caso, à equipe de Recursos Humanos correspondente. O acompanhamento realizado é definido, em cada caso, de acordo com as resoluções adotadas.

Em relação a outras queixas ou reclamações associadas a assuntos de trabalho, existem correios de recursos humanos aos quais os funcionários podem ter acesso de forma rápida e direta para encaminhar seus comentários.

O nível de satisfação dos funcionários em relação às estruturas e canais que a MAPFRE disponibiliza para a apresentação de preocupações ou necessidades é medido através das pesquisas de satisfação e outros mecanismos detalhados na seção "3.1.2.2 (S1-2): Processos para colaborar com os trabalhadores próprios e os representantes dos trabalhadores em matéria de incidências". Os resultados obtidos nas pesquisas são analisados pelo departamento de Pessoas & Organização, a fim de elaborar e adotar as medidas correspondentes que permitam continuar trabalhando para melhorar a escuta desse grupo.

Também, na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos ", são detalhadas as políticas que a MAPFRE possui sobre proteção contra retaliações para as pessoas que utilizam os canais de denúncia.

É importante mencionar que a política de Direitos Humanos, o Código de Ética e o protocolo de assédio são aplicáveis e protegem também os representantes legais dos trabalhadores.

3.1.2.4. (S1-4): Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações e abordagens

Na MAPFRE, definimos as seguintes ações para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação ao pessoal próprio, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Codificação de IROs

S1-IP1: Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar.

S1-IP2: Promoção da natalidade apoiando a conciliação do quadro de funcionários próprio em situações de maternidade ou paternidade.

S1-IP3: Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera.

S1-IP4: Contribuição para o desenvolvimento das capacidades do talento próprio.

S1-IP5: Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal.

S1-IP6: Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.

S1-R1: Deficiências no desenvolvimento da atividade decorrentes de uma gestão deficiente de pessoal e organização, bem como a escassez de talento para os postos de trabalho requeridos.

S1-O1: Captação de talento diverso e multidisciplinar por meio da promoção da diversidade no quadro de funcionários.

S1-O2: Redução da rotatividade do pessoal próprio originado pela satisfação associada às condições de trabalho.

S1-O3: Aumento da atração do talento pela qualidade das ofertas de emprego.

S1-O4: Melhoria da produtividade pela formação do talento próprio

Esses IROs estão vinculados da seguinte forma às ações realizadas ou que serão realizadas, descritas a seguir:

Ações	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-O1	S1-O2	S1-O3	S1-O4
Planos de Desenvolvimento	x			x			x	x	x	x	x
Autodesenvolvimento	x			x					x	x	
Promoção da liderança	x			x			x	x		x	x
Medidas de conciliação	x	x					x	x	x	x	
Treinamento e gestão do conhecimento	x			X	x	x	x				x
Modelo de Empresa saudável	x	x					x				
Mobilidade funcional e geográfica							x	x	x	x	
Plano Universidades				X			x			X	
Programas de Mentoring	x						x			x	
Integração profissional e promoção da diversidade	x						x	x		x	
Proteção de dados						x					
Avaliação de desempenho				x			x				x
Atração de novos talentos							x		x	x	
Análises retributivas			x				x	x	x		
Direitos Humanos					x						

A quantificação do progresso das ações listadas acima se encontra detalhada na seção "Objetivos e métricas", que incorpora as métricas definidas para alcançar os objetivos vinculados a elas.

Conforme descrito na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio", foram identificados um total de seis impactos positivos, bem como um risco e quatro oportunidades relacionados à igualdade de tratamento e oportunidades para todos, condições de trabalho do pessoal próprio e o respeito de outros direitos trabalhistas.

Contar com uma gestão adequada do talento é essencial em uma empresa. É seu verdadeiro compromisso com os clientes, funcionários, acionistas, prestadores e com a sociedade em geral. Na MAPFRE zelamos para que os funcionários disponham dos conhecimentos e habilidades necessários para garantir o melhor serviço e os melhores produtos, cumprindo nossos padrões não apenas de qualidade, mas de sustentabilidade. E com visão não somente no cenário atual, mas também nos médio e longo prazos.

Temos iniciativas em andamento para que, nos países em que estamos presentes, as capacidades que exigimos sejam desenvolvidas no ecossistema profissional. Prova disso é nosso plano de estagiários e uma permanente e bidirecional conexão ativa com as universidades e escolas de negócio.

Também contamos com um plano de Transformação de Capacidades, cujo objetivo principal é identificar e desenvolver os conhecimentos necessários do negócio a curto e médio prazo, além de melhorar a empregabilidade dos funcionários com planos de desenvolvimento, planos de carreira, itinerários de treinamento, planos de upskilling e reskilling e planos de retenção. Também, a fim de desenvolver e implementar um sistema de planejamento estratégico para o pessoal, busca-se implementar o Work Force Planning, que permita identificar as necessidades futuras sobre recursos humanos. Isso garantirá que a MAPFRE conte com o talento adequado para alcançar seus objetivos de negócio em áreas chave, como operações, tecnologia, segurança e dados. Revisões anuais serão realizadas. O orçamento incluirá atividades de consultoria, desenvolvimento de ferramentas de análise, treinamento de equipes internas e integração de sistemas tecnológicos para o planejamento do talento. No futuro, os recursos estarão alocados à atualização das ferramentas e ao treinamento contínuo das equipes responsáveis pelo uso do sistema. Para poder avaliar os resultados da estratégia, será necessário o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas.

Com caráter geral, as entidades do Grupo MAPFRE continuam implementado diversas ações para a redução da disparidade salarial, como as análises retributivas (consultar a seção 3.1.2.4.13 Análises retributivas).

A seguir, são detalhadas as ações mencionadas acima para o gerenciamento de impactos, riscos e oportunidades materiais, bem como as ações criadas para gerar impactos positivos em relação ao pessoal próprio:

3.1.2.4.1. Planos de Desenvolvimento

A MAPFRE conta com um modelo de transformação de alcance global. Na empresa foram identificados 60 grupos de postos com base em seus conhecimentos, que são divididos pelos diferentes níveis da carreira técnica e de gestão. Entre eles foram identificados 64 perfis estratégicos em 38 desses grupos. Além disso, cada país define anualmente matrizes de cobertura de posto e matrizes de polivalência, das quais derivam os planos de desenvolvimento globais e locais, os planos de upskilling e reskilling e os planos de recrutamento externo.

Especificamente, pela criticidade na transformação da empresa, foi realizado um projeto específico e global para transformar as capacidades das funções de Tecnologia, Operações, Data e Segurança. Nele foram identificados 25 perfis em que foram propostos planos de desenvolvimento de Upskilling e Reskilling para cobri-los e que foram executados durante o ano 2024.

Desenvolvimento da Função Técnica

A partir de 2023, contamos com um plano global de desenvolvimento da função técnica com 13 executivos em trajetória internacional (participando este ano no Programa de formação global de Diretores Técnicos, cujos objetivos foram estender a visão global da MAPFRE, reforçar nossa cultura e fortalecer ainda mais seu conhecimento técnico) e planos locais implementados em 31 países que afetam 4.331 funcionários da função técnica, a fim de estabelecer um itinerário profissional claro para os funcionários técnicos, promovendo seu desenvolvimento dentro da MAPFRE e garantindo que possuam as competências necessárias para abordar os desafios do negócio. A implementação da carreira técnica busca reforçar o compromisso dos funcionários com a organização e contribuir para a retenção do talento chave.

O alcance inclui funcionários técnicos em todas as áreas geográficas e áreas funcionais da MAPFRE. O itinerário será desenhado para ser flexível e adaptado às necessidades específicas de cada região ou unidade de negócio.

O orçamento cobrirá atividades como design do itinerário, treinamento de funcionários e gestores, e materiais de comunicação. Além disso, recursos serão destinados ao treinamento em competências técnicas chave identificadas pelo negócio. No futuro, os recursos adicionais estarão orientados à atualização dos conteúdos e à incorporação de novas ferramentas de aprendizado, para garantir que o programa continue sendo relevante e efetivo. Além disso, serão realizados investimentos em materiais e recursos de apoio.

Para garantir a cobertura dos perfis estratégicos desta função em todos os países, este ano foram atualizadas suas necessidades com a identificação de 23 perfis nos ramos de Saúde, Automóveis, Vida e Empresas.

Também, em relação aos planos de desenvolvimento, são realizadas as seguintes ações:

- A identificação de perfis estratégicos tem como objetivo mapear e documentar perfis estratégicos dentro da organização, buscando contar com uma visão clara dos papéis críticos que exigem atenção especial em termos de retenção e desenvolvimento. Para isso, serão implementados planos de desenvolvimento personalizados, incluindo programas de formação avançada, mentoring e oportunidades de crescimento alinhadas com os objetivos organizacionais, promovendo o compromisso e a retenção dos funcionários.

Em 2024, esquemas de reconhecimento foram desenvolvidos para esses perfis, que serão revisados e ajustados periodicamente com base nas tendências do mercado e na retroalimentação dos funcionários. O alcance desses esquemas abrange todos os perfis estratégicos identificados, independentemente de sua localização geográfica ou da função dentro da MAPFRE. O objetivo é desenvolver e implementar esquemas de reconhecimento e compensação específicos para esses perfis estratégicos, alinhados ao seu impacto no negócio. Isso inclui incentivos financeiros, reconhecimentos não monetários e programas de benefícios personalizados.

O orçamento atribuído permitirá a elaboração, execução e avaliação de programas de desenvolvimento estratégico. Os investimentos serão feitos em capacitação, ferramentas de análise, treinamento de equipes e design de esquemas de compensação. Além disso, serão implementadas tecnologias para otimizar a gestão e o acompanhamento. Para garantir a sustentabilidade e a adaptação a um ambiente dinâmico, serão atribuídos recursos adicionais para atualizar os planos, aperfeiçoar os sistemas de medição e responder às novas tendências do mercado.

- Identificação detalhada de pessoas que podem ser sucessores em uma posição específica, a fim de selecionar os funcionários com potencial para se tornarem sucessores de posições específicas nos níveis de diretoria imediatamente inferiores ao Comitê de Diretoria. Isso busca a continuidade da liderança e realizar um planejamento efetivo da sucessão, em linha com as estratégias de negócio da MAPFRE. O alcance abrange os níveis executivos e gerenciais chave em nível global, cobrindo todas as regiões e áreas funcionais da MAPFRE. O trabalho ocorrerá em estreita colaboração com os líderes de cada área, a fim de garantir que os sucessores identificados atendam aos requisitos estratégicos. O orçamento atribuído à gestão de sucessão inclui recursos para avaliar o talento, treinar líderes, implementar sistemas de acompanhamento e desenvolver ferramentas tecnológicas. Essas ações permitirão a identificação e o desenvolvimento dos futuros líderes da organização, garantindo uma transição fluida e eficaz. Além disso, será garantida a atualização contínua dos processos e ferramentas, com a adaptação às necessidades variáveis do negócio.

- Definição e elaboração de planos de desenvolvimento personalizados e individualizados para 15 CEOs de LATAM, de acordo com as necessidades individuais e para melhorar seu desenvolvimento profissional e a gestão de suas equipes. Nesse contexto, está prevista a implantação e acompanhamento do módulo de planos de desenvolvimento em todos os países e entidades da MAPFRE, para possibilitar a gestão e acompanhamento dos planos individuais. O investimento no desenvolvimento de talentos se materializará através de duas formas principais. Por um lado, recursos econômicos dos orçamentos locais de cada entidade serão atribuídos para financiar a criação e execução de planos de desenvolvimento individuais, que serão desenhados e gerenciados pelas equipes de Recursos Humanos. Por outro lado, será realizado um investimento significativo na aquisição de software especializado, contratação de pessoal de TI e consultoria, para implementar um módulo de gestão de planos de desenvolvimento em nível global. Esse investimento adicional permitirá contar com uma ferramenta tecnológica que facilite o acompanhamento e a gestão dos planos, e exigirá recursos adicionais para treinamento e suporte técnico.

- Executar um plano de retenção de perfis críticos, a fim de desenhar e implementar estratégias específicas para reter os perfis chaves dentro da organização. Isso inclui medidas de compensação, programas de desenvolvimento profissional e reconhecimento, e medidas que promovam a satisfação e o compromisso desses funcionários chave. O foco do alcance estará em áreas estratégicas como tecnologia, operações, segurança, dados e perfis atuariais e funções core (técnica ou comercial) com aplicação em nível global. O investimento em retenção de talentos estará concentrado na elaboração de um plano integral que incluirá diferentes iniciativas, como programas de desenvolvimento profissional, reconhecimentos especiais, projetos desafiantes com incentivos e treinamento de líderes. Para garantir a sustentabilidade e o crescimento do plano, recursos adicionais serão atribuídos no futuro, a fim de incorporar novas estratégias e ferramentas alinhadas às últimas tendências do mercado. Além disso, serão implementados sistemas de acompanhamento e medição para avaliar a efetividade das ações implementadas e realizar os ajustes correspondentes.

Todos os países contam com planos de sucessão até o terceiro nível organizacional. Estes planos contam 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. O plano de progressão técnica em nível global foi implementado e passou de 1.856 funcionários em postos da carreira técnica (especialistas, expertos, anexos à direção e diretores especialistas) para 2.428 nos três últimos anos.

3.1.2.4.2. Autodesenvolvimento

A empresa oferece a todos os funcionários um amplo catálogo de formação para seu ativo desenvolvimento. Esse plano de formação é revisado anualmente para melhorar os programas existentes. Para garantir um desenvolvimento profissional contínuo, um orçamento específico foi atribuído, cobrindo o desenho e a implementação de programas de capacitação. Esse orçamento incluirá os honorários dos facilitadores internos e externos, bem como os recursos ligados ao design e desenvolvimento. Além disso, um aumento anual neste orçamento foi planejado, a fim de garantir o oferecimento dos treinamentos necessários.

Em 2024, 11.526 funcionários tiveram acesso este catálogo, registrando-se 88.112 autoinscrições finalizadas em programas de treinamento, representando um incremento de 3 % de autoinscrições em relação ao ano anterior.

Desde 2023, foi implementada uma funcionalidade para 7.952 funcionários em diferentes países (México, Peru, Brasil, Chile, Porto Rico, MAPFRE RE e MAPFRE GLOBAL RISKS) que permite que os funcionários avaliem seus conhecimentos e que seu gerente também possa avaliá-los e dar-lhes feedback..

Foi colocado à disposição de 27.752 funcionários de 30 países o Plano de Desenvolvimento Individual, para que tanto o funcionário como seu responsável e as equipes de RH possam incluir ações de desenvolvimento (formação, mentorização, participação em projeto, entre outras), de maneira a ordenar os focos a serem desenvolvidos e facilitar sua consecução. Os planos são abertos a todos os funcionários, mas nem todos incluíram ações de desenvolvimento nos planos.

3.1.2.4.3. Treinamento e gestão do conhecimento

A MAPFRE promove a aprendizagem dos funcionários através de sua Universidade Corporativa, e todas as ações de formação são desenhados de acordo com a estratégia e os objetivos do negócio. 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). Ainda, o conteúdo técnico é desenvolvido para melhorar as habilidades dos funcionários em suas respectivas posições. Também é promovida a formação em habilidades, com foco especial na liderança, idiomas e capacidades digitais.

Ao longo do ano 2024, foram desenvolvidos os seguintes programas de desenvolvimento corporativo, com participantes procedentes de todos os países e unidades de negócio:

1. Programa Global de Desenvolvimento e Liderança.

2. Executive Avanza Program.

Além das ações corporativas desenvolvidas com alcance global, os países/entidades também efetuam ações e programas de treinamento atendendo às necessidades locais. Foram realizadas 7.613 ações de treinamento (presencial e/ou online), 1.059.282,85 horas de realização e 100% do quadro de funcionários impactado.

Na seção "3.1.3.8 S1-13 Parâmetros de formação e desenvolvimento de capacidades", há mais detalhes sobre as formações ministradas, horas de formação e informação relevante este tema.

Também, 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. Ela é uma plataforma ativa, que permitiu reunir em um único espaço o conhecimento de toda a organização. Desde o lançamento da plataforma, mais de 4.700 peças de conhecimento foram contribuídas. Mais de 1.800 funcionários foram identificados como referências de conhecimento em nível global e são os principais divulgadores.

3.1.2.4.4. Programas de mentoring

Ao longo do ano 2024, continuou a ser desenvolvido o programa de mentoring, tradicional e digital, como alavanca de desenvolvimento e colaboração, e transmissão de conhecimento entre as equipes. Nos processos

de mentoring tradicional, o mentor transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao mentee. No ano de 2024, contou-se com 212 mentores e 223 mentees.

No mentoring digital, o mentor (perfil digital) apoia o mentee no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas, plataformas colaborativas e redes sociais, assim como na aquisição de conhecimentos em tendências digitais. No ano de 2024, contou-se com 52 mentores de perfil digital e 125 mentees.

Também foi realizado o lançamento de processos de coaching e mentoring anuais para líderes, atendendo às suas necessidades e visando fortalecer o comportamento de Líder de Pessoas e o compromisso com o desenvolvimento e o bem-estar das equipes. Para garantir o sucesso dos programas de coaching e mentoring, recursos financeiros serão atribuídos a diferentes áreas. Por um lado, serão investidos nos honorários de coaches externos especializados e, por outro lado, será dedicado tempo de trabalho dos mentores internos para possibilitar o desenvolvimento profissional de seus mentees. Além disso, em certos casos, é preciso procurar uma instituição externa para os casos de funcionários que exijam conhecimentos ou certificações específicas.

Com relação aos recursos atribuídos, a implementação e execução do plano de ação será realizada empregando recursos de pessoal próprio e o orçamento destinado a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.5. Plano Universidades

A MAPFRE foca na colaboração contínua e permanente com o mundo da educação a nível global, através de nosso Plano de Universidades: MAPFRE com a Universidade.

A MAPFRE conta com acordos com universidades, escolas de negócios e instituições acadêmicas em todos os países do mundo em que a MAPFRE está presente, a fim de potencializar o papel do seguro na sociedade, desenvolver e captar o talento jovem e compartilhar o conhecimento.

Em relação aos recursos investidos, por um lado, as Áreas de Pessoas Corporativas e locais elaboram e implementam as ações específicas em cada país. Por outro lado, em termos de investimento, parte do orçamento de cada país é atribuído ao Plano Universidades.

O plano trabalha globalmente em cada país com ações específicas de três grandes pilares de atuação:

- Potencializar o conhecimento da atividade seguradora. Foram realizadas 84 sessões mundiais sobre atividade seguradora e seu impacto social.
- Desenvolver o talento jovem. Houve participação ativa em:
  - 114 Fóruns de Emprego, nas principais Universidades mundiais, para divulgar nossa marca empregadora, difundir nossas vagas estratégicas e tudo o que a MAPFRE pode oferecer aos estudantes.
  - Além disso, na área de desenvolvimento do talento jovem contamos com o Plano Bolsistas MAPFRE: "Cresça conosco" tem como objetivo oferecer aos estudantes a oportunidade de adquirir conhecimentos e habilidades na MAPFRE, para desenvolver sua carreira e continuar impulsionando sua formação como pessoa e profissional. Em 2024, 1.095 estudantes realizaram seus estágios na MAPFRE em 24 países.
- Compartilhamos e somamos conhecimento através de uma dupla relação de colaboração, inovação e transmissão de conhecimento:
  - Fornecemos à Universidade e aos estudantes o conhecimento por meio de sessões, webinars, Master Class, Business Game MAPFRE (jogo de simulação de conhecimento interativo para aprender a gerenciar e tomar decisões em uma entidade seguradora). Foram realizadas 89 palestras e sessões com executivos e funcionários da MAPFRE.
  - Por outro lado, na MAPFRE nos enriquecemos com os programas e as sessões que recebemos das Universidades e Escolas de negócios.

No total, a MAPFRE possui acordos com 447 Universidades e escolas através das quais implementa nossa presença no mundo da educação em nível mundial com nosso Plano de Universidades.

3.1.2.4.6. Mobilidade funcional e geográfica

Na MAPFRE, a mobilidade é chave no desenvolvimento dos funcionários e na empregabilidade, e é realizada com o objetivo de possibilitar a mobilidade temporária e internacional dos perfis estratégicos, bem como sua participação em projetos chave, proporcionando oportunidades de desenvolvimento e garantindo a transmissão de conhecimento especializado entre unidades e países, visando fortalecer seu compromisso com a organização. Em 2024, 15,98 % dos funcionários teve uma mobilidade, o que significa 4.468 funcionários.

O alcance inclui perfis estratégicos de todas as áreas funcionais, com uma abordagem especial em papéis críticos que possam se beneficiar da exposição internacional ou da participação em projetos de alto impacto.

O orçamento atribuído permitirá cobrir as despesas relacionadas com viagens, suporte administrativo e coordenação das designações internacionais de nossos funcionários. Além disso, recursos serão destinados para supervisionar de perto o progresso dos projetos estratégicos. No futuro, recursos adicionais serão atribuídos para expandir o alcance do programa e melhorar a experiência dos funcionários envolvidos. Para garantir o sucesso no longo prazo, implementaremos ferramentas tecnológicas que ajudem a realizar um acompanhamento mais preciso dos resultados.

Dentro da mobilidade funcional encontramos diferentes tipos de mobilidade, como a hierárquica (entre diferentes níveis hierárquicos), funcional (entre diferentes funções), de papel, âmbito, mobilidade temporária, bem como a mobilidade geográfica nacional e internacional.

Através da mobilidade geográfica internacional, tanto em carreiras internacionais, quanto em mobilidade global e transferências temporárias, 58 funcionários foram transferidos e 19 países puderam contar com profissionais de outros 18 países, o que enriqueceu o desenvolvimento estratégico, a execução de projetos e a inovação.

Atualmente, há 229 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.

Em 2024, a porcentagem de cobertura de vagas internas foi de 27 %. A porcentagem de promoção interna é de 65% e a rotatividade total indesejada é de 6%.

No portal de emprego da MAPFRE, foram publicadas 1.721 vagas que tiveram 858.676 visitas.

Por sua vez, um Plano de Comunicação será definido para promover a mobilidade interna, cujo objetivo principal é encorajar uma cultura organizacional que valorize e promova a mobilidade interna como ferramenta de desenvolvimento profissional e retenção do talento. Por meio de um plano de comunicação integral, busca-se informar e conscientizar os funcionários em relação às oportunidades de mobilidade interna, buscando que estejam alinhados aos valores e objetivos da MAPFRE. Esse plano incluirá campanhas internas, oficinas e uso de ferramentas digitais para maximizar o impacto. A cobertura será global, alcançando todos os funcionários nas regiões em que a MAPFRE tem operações. Recursos serão destinados para a elaboração de materiais informativos atraentes, organização de oficinas e desenvolvimento de canais digitais. Além de contar com a colaboração de especialistas externos, os recursos internos serão aproveitados para planejar e realizar as atividades. No futuro, continuará o investimento na atualização dos materiais e na exploração de novas tecnologias.

Por fim, está prevista a implementação de uma ferramenta de reporting para supervisão da mobilidade funcional, a fim de permitir que a MAPFRE monitore e supervisione os movimentos funcionais dentro da organização de maneira eficiente. O objetivo é garantir a transparência nos processos de mobilidade e fornecer dados em tempo real para apoiar decisões estratégicas em gestão de talentos. Melhorias iterativas são planejadas com base na retroalimentação de usuários nos anos seguintes. O orçamento inclui a aquisição de software especializado, treinamento de nossa equipe no uso e a garantia de sua manutenção contínua. Para efetuar a implementação dessa ferramenta, colaborarão equipes internas de tecnologia e equipes de Data Analytics, juntamente com prestadores externos selecionados e, à medida que ela evoluir, continuaremos investindo em atualizações tecnológicas e treinamento adicional para adaptá-la às novas necessidades do negócio. Além disso, exploraremos a possibilidade de incorporar novas funcionalidades ou até mesmo implementar soluções de reporting complementares.

3.1.2.4.7. Promoção da liderança

Um Plano de Liderança foi implementado em todo o mundo, chegando a quase 5.000 líderes da organização, para desenvolver através do modelo de liderança MAPFRE.

Em 2024, foi lançado um novo ciclo "Liderança 2024", dentro do Plano Global de Liderança, envolvendo o desenho e a implementação de um novo modelo de liderança focado em que os líderes contem com: Visão estratégica, sendo líderes que alcancem resultados e líderes de pessoas. Também incluiu:

- A elaboração de um novo autodiagnóstico individualizado para os líderes, com uma autorreflexão para o líder em relação ao novo modelo de liderança.
- A elaboração de novos "caminhos de desenvolvimento", com conteúdos associados aos comportamentos do líder.
- O alinhamento da liderança ao plano de reativação Cultural, iniciado em 2024 e que continuará em 2025.

Recursos financeiros, que fazem parte do orçamento anual da Área de Pessoas, são destinados para a manutenção de software do espaço Líder MAPFRE, pessoal de TI, bem como para a produção e tradução dos conteúdos para os caminhos dos líderes. Com o tempo, podem ocorrer investimentos adicionais na atualização de conteúdos e ferramentas no espaço líder e suporte técnico, a fim de garantir a adaptação e o bom uso da ferramenta.

O Ciclo de Liderança implementado há dois anos foi orientado a todos os líderes da MAPFRE no mundo, 4.749 que preencheram o "autodiagnóstico" e escolheram seus "caminhos de aprendizagem".

Em relação à formação do Top Management da empresa, foi criado um programa específico chamado "Liderança Transformadora" e, em 2024, 148 lideres participaram no programa

Por outro lado, as seguintes ações foram implementadas:

- Pílula Líder MAPFRE: elaboração e implementação de uma pílula de conhecimento orientada a todos os líderes do mundo de língua espanhola para explicar e interiorizar o modelo de liderança da MAPFRE. Entre os conteúdos do programa, encontra-se um comportamento específico dos líderes: Líder de pessoas, que detalha os comportamentos do líder que contribuem para o compromisso com o desenvolvimento, a promoção da autonomia e o bem-estar das equipes.

Esse programa também é orientado a todos os funcionários, para que conheçam o modelo de liderança e bem-estar da MAPFRE.

Os principais recursos destinados são, por um lado, o tempo de trabalho das equipes de Recursos Humanos corporativas para sua concepção e implementação e, por outro lado, recursos financeiros atribuídos à universidade ou escola de negócios com a qual o programa é concebido e desenvolvido, e despesas associadas com a hospedagem e alimentação dos participantes. Portanto, é atribuído parte do orçamento anual de Formação referente aos países de procedência dos participantes.

3.1.2.4.8. Avaliação de desempenho

A MAPFRE tem um processo global e padronizado de avaliação de desempenho 360º, que está disponível para 98% do quadro de funcionários. Ele é aplicado através de uma plataforma global que possibilita as avaliações entre os funcionários de todos os países. O processo cumpre as premissas de agilidade e feedback contínuo, tanto qualitativa como quantitativamente, entre todos os perfis e níveis e em todas as etapas do processo de desempenho.

Especificamente, ele toma como base a definição de objetivos e metas através da Direção por Objetivos, continua durante o ano com seu acompanhamento com feedback contínuo e finaliza o processo com a avaliação final, que inclui uma avaliação 360º para os funcionários que não são líderes (com formato multifonte: autoavaliação, do chefe, de pares, clientes e colaboradores), uma avaliação 180º para os líderes e uma avaliação Global tanto do desempenho como do potencial (e o risco e impacto de perda). É uma avaliação que valoriza ao funcionário tanto em seu desempenho individual como em seu desempenho na consecução de objetivos, como parte de uma equipe ou no âmbito de um projeto, permitindo fazer um assesment das habilidades relacionadas ao trabalho em equipe.

O encerramento do processo tem lugar com uma sessão de feedback para alinhar as expectativas de desenvolvimento. Em 2024, participaram no processo de avaliação um total de 25.223 funcionários, o que representa 92% do quadro de funcionários.

3.1.2.4.9. Estratégia de atração de novo talento

Este ano foi realizado o programa "Young Talent" na MAPFRE TECH, com a incorporação de 7 trainees na nova área Reef Lab de recente criação. Um programa de treinamento ad hoc Foi realizado, incluindo um caminho de treinamento específico para os trainees e a designação de um Buddy.

Através do recrutamento externo nos adiantamos às necessidades de nossa empresa, para contar internamente com o talento e as capacidades que são necessárias em cada momento. Esta captação é realizada através de ações de employer branding, prestadores e canais externos, redes sociais e acordos com universidades.

Contamos com um modelo de captação externa e uma estratégia definida de atuação em redes sociais e medição do impacto de nosso investimento neste tipo de canais.

NOSSO MODELO DE CAPTAÇÃO EXTERNA NOS PERMITE IDENTIFICAR

FOCOS DE MELHORIA EM CADA ETAPA DO PROCESSO:

NECESSIDADES	FONTES	CANAIS	BRANDING	MARKETING	SELEÇÃO E INCORPORAÇÃO
Identificação dos perfis digitais mais necessários para a MAPFRE	Identificação das fontes mais adequadas para cada perfil e sua ativação	Efetuar a seleção utilizando o canal mais eficaz para eles	Impulsionar o employer branding para promover a atratividade de nossa marca nos grupos-alvo	Ativação dos conteúdos específicos para públicos determinados	Seleção dos perfis com rigor e zelando pela experiência do candidato
O que precisamos?	Com que aliados contamos?	Onde eles estão?	Como os atraímos?	Como nos comunicamos	Como escolher os melhores?

Dependendo das necessidades de recrutamento externo que temos, utilizamos diferentes fontes e canais de recrutamento. Os objetivos apresentados são a personalização da busca e a agilidade na busca. No site global "Trabalhar na MAPFRE", 77.469 candidatos interessados em trabalhar conosco se inscreveram. Através do plano de referals, os funcionários propuseram 292 candidatos.

Para isso, as seguintes ações são realizadas:

- Plano de captação externo para cobertura de perfis críticos, a fim de desenvolver um plano integral para a atração externa de perfis chave, garantindo que a MAPFRE possa cobrir suas necessidades estratégicas em funções-chave de maneira oportuna. Inclui campanhas específicas de atração, colaboração com headhunters e o uso de plataformas digitais avançadas. O alcance será global, priorizando áreas em que sejam identificadas mais necessidades de perfis críticos em funções estratégicas, como operações, tecnologia e atuarial. O desenvolvimento do plano começou em 2024 e será ajustado de acordo com os resultados alcançados nos primeiros seis meses. Recursos serão destinados na implementação de uma estratégia integral de atração de talentos, incluindo a realização de campanhas publicitárias inovadoras, a contratação de consultorias especializadas e a utilização de ferramentas digitais avançadas. No futuro, os recursos estarão voltados à diversificação das fontes de recrutamento e à adaptação contínua das estratégias às tendências do mercado de trabalho. Para avaliar o impacto dessas ações e tomar decisões baseadas em dados, ferramentas tecnológicas serão desenvolvidas que permitirão um acompanhamento preciso dos resultados alcançados.

- Acordos globais com parceiros de seleção especializados em perfis estratégicos, revisados anualmente, cujo objetivo é o estabelecimento de parcerias estratégicas com sócios especializados na busca e seleção de perfis estratégicos. Esses acordos permitirão à MAPFRE cobrir papéis chave de maneira mais ágil e eficiente, garantindo a qualidade nos processos de seleção. O alcance inclui todas as regiões em que a

MAPFRE opera, com uma abordagem específica em papéis estratégicos definidos pelo negócio. Os acordos serão implementados globalmente para garantir consistência e efetividade. O orçamento atribuído inclui as despesas associadas à negociação, formalização e manutenção dos acordos, além da colaboração com parceiros selecionados. No futuro, recursos adicionais serão destinados de acordo com a ampliação dos acordos e a inclusão de novos parceiros estratégicos, buscando garantir uma cobertura global de perfis críticos.

- Aplicação do modelo operacional para captação de perfis digitais (necessidades, fontes, canais, atração, branding e medição), com revisões anuais, a fim de desenvolver um modelo integral que possibilite a captação eficiente de perfis digitais com base em uma estratégia planejada. Inclui a identificação de necessidades, seleção de fontes, estratégias de branding e métodos de medição do impacto. O alcance será global, cobrindo todas as áreas funcionais da MAPFRE em que os perfis digitais são necessários. O modelo será desenhado para ser flexível e adaptados aos diferentes contextos dos mercados. O orçamento cobrirá atividades de pesquisa, elaboração e desenvolvimento do modelo, bem como o treinamento das equipes responsáveis pela execução. Ao longo do tempo, mais recursos serão atribuídos para o aperfeiçoamento do modelo e para acrescentar novas ferramentas tecnológicas. Isso permitirá sua adaptação às necessidades de cada país, facilitando o planejamento da captação de talentos e a personalização da proposta de valor para perfis chave.

- Participação em Feiras de Emprego, com o propósito de elevar a visibilidade da MAPFRE como empregadora e captar talentos em feiras de emprego relevantes. A participação nesses eventos permitirá conectar diretamente com candidatos potenciais, especialmente jovens talentos. O alcance inclui mercados estratégicos em que a MAPFRE opera, priorizando áreas com maiores necessidades de contratação. O orçamento incluirá recursos para participação de eventos, design de estandes e material promocional, bem como pessoal necessário para representar a MAPFRE nas feiras. No futuro, novos mercados e feiras adicionais serão avaliados, de acordo com os resultados alcançados em cada evento. Ao mesmo tempo, continuará utilizando os canais que demonstraram ser efetivos para a captação de talentos.

As participações começaram em 2024, com um calendário anual de eventos planejados.

- Promoção de EVP a partir de diferentes canais (por exemplo, LinkedIn, espaço vida na empresa), a fim de fortalecer o Employer Value Proposition (EVP) da MAPFRE através de campanhas em diferentes canais. Isso ajudará a atrair talento chave e posicionar a empresa como empregadora atraente. O alcance inclui canais digitais como LinkedIn, plataformas corporativas e outros espaços digitais relevantes para candidatos estratégicos. As campanhas começaram em 2024, com avaliações trimestrais de impacto e alcance. O orçamento cobrirá despesas de elaboração e execução de campanhas digitais, incluindo colaborações com agências externas, se necessário. Continuaremos utilizando esse canal, melhoraremos com novos materiais e exploraremos outras opções para alcançar mais pessoas. Além disso, as estratégias serão adaptadas de acordo com os resultados obtidos.

- Contratação de RPO por MAPFRE TECH e MAPFRE S.A. (perfis de transformação), a partir de 2024, a fim de terceirizar parte do processo de seleção através de RPO (Recruitment Process Outsourcing) para perfis de transformação e buscar a cobertura de posições críticas em áreas de tecnologia e transformação com maior rapidez e especialização. A ação será avaliada anualmente. O orçamento incluirá a contratação de prestadores de RPO especializados, bem como recursos internos necessários para a coordenação dos processos terceirizados. Ao longo do tempo, os recursos serão ampliados ou redirecionados de acordo com a evolução das necessidades de transformação e os resultados alcançados. Um acompanhamento da estratégia de captação será realizado com base em RPO, que poderá ser estendido a outras unidades ou regiões.

- Digitalização e automatização do processo de seleção a partir de SuccessFactors, para otimizar os processos de seleção através da digitalização e automatização com o uso da plataforma SuccessFactors. Isso permitirá reduzir os tempos de contratação e melhorar a experiência do candidato. O orçamento cobrirá custos de licenças de software, treinamento de usuários e suporte técnico durante a implementação e manutenção. No futuro, os recursos serão atribuídos para a melhoria da automatização e a incorporação de novas funcionalidades. Investimentos serão realizados para otimizar processos, adoção de equipes e cobertura de necessidades de treinamento.

- Landingpage para a captação de perfis STEM e jovens talentos (click to action), para desenvolver uma página interativa dedicada à atração de perfis STEM e jovens talentos. A landing page incluirá solicitações de ação claras para maximizar a captação de candidatos. O alcance inclui a cobertura digital global focada

em mercados onde MAPFRE busca ativamente perfis STEM e talento jovem. Revisões semestrais serão realizadas. O orçamento cobrirá custos de design, desenvolvimento e marketing digital para a promoção da página. Também serão incluídos recursos internos para a gestão e atualização do conteúdo. No futuro, os recursos adicionais estarão destinados à melhoria da página e a campanhas publicitárias para incrementar seu alcance, continuará sendo utilizado esse canal de captação e serão criados outros sites específicos para outras funções.

3.1.2.4.10. Ações de conciliação profissional

Para cuidar do funcionário, a MAPFRE conta com inúmeras medidas para conciliar a vida pessoal e profissional, visando aumentar seu bem-estar, satisfação e compromisso com a empresa:

- Adequar as medidas de conciliação de acordo com as necessidades dos funcionários de cada país, a fim de contar com um ambiente que promova a natalidade, de modo que esta não seja um obstáculo para que as mulheres possam ter acesso a postos de responsabilidade. Portanto, é promovido um aumento no número de mulheres em postos de diretoria, contribuindo diretamente para os objetivos da Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades e para a Política de Direitos Humanos.

- Promover localmente essas medidas de conciliação e flexibilidade horária, para criar um ambiente de trabalho que possibilite a conciliação. Além disso, busca-se reduzir o absentismo profissional ligado à maternidade. Essas ações estão em linha com a Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas e a Política de Desconexão Digital.

A implementação e execução do plano de ação dessas atividades serão realizadas com o uso de recursos de pessoal próprio e o orçamento atribuído a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.11. Ações de integração profissional e promoção da diversidade

Em relação à integração profissional de pessoas com deficiências na MAPFRE, alianças e acordos de colaboração foram estabelecidos com entidades especializadas na integração profissional de pessoas com deficiências, convênios com entidades sociais e sem fins lucrativos para a concessão de bolsas/estágios para pessoas com deficiências e dotação às pessoas com deficiências de auxílios técnicos para realizar cada tarefa com a máxima autonomia, garantindo a acessibilidade universal.

Por outro lado, programas de auxílios financeiros foram realizados para funcionários com deficiências, revisão da acessibilidade dos centros de trabalho para garantir a acessibilidade universal.

O objetivo dessas atividades é promover um ambiente de trabalho inclusivo e sustentável para pessoas com deficiências, promovendo sua integração profissional, qualidade de vida e acessibilidade em nossos centros de trabalho, bem como a fidelização ou aumento dos funcionários com deficiências.

Quanto à diversidade de gênero, as seguintes ações anuais e globais foram realizadas:

- Ações de conscientização, para aderir ao Dia Internacional das Mulheres, para promover um ambiente de trabalho equitativo e evitando qualquer tipo de discriminação de gênero.

- Campanhas de saúde com perspectiva de gênero e outras medidas sobre acesso ao emprego, formação, promoção, retribuição, comunicação, exercício corresponsável dos direitos para a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, violência de gênero, prevenção do assédio sexual e por razão de sexo.

Essas ações buscam contar com um ambiente de igualdade, equidade e de conciliação, que ajude as mulheres também a ter acesso a postos de responsabilidade, contribuindo para a melhoria de seu bem-estar e qualidade de vida. Portanto, aumentar o número de mulheres em postos de diretoria.

Também foi lançado o Projeto Ageing, que abrange as seguintes iniciativas:

Transição para a aposentadoria

- Espaço sênior: espaço na intranet que disponibiliza recursos para acompanhar pessoas próximas da aposentadoria. 72,3 % dos funcionários maiores de 60 anos avaliaram este espaço com uma nota acima de 7 de 10.

- Site de educação financeira: todos os funcionários têm acesso a um espaço onde encontram recursos sobre cultura financeira, a fim de contribuir para seu futuro bem-estar econômico.

Incentivo do talento sênior

- Zoom geracional: análise da diversidade geracional nos diferentes processos de recursos humanos, com o propósito de verificar que não acontecem tendências nem barreiras na igualdade efetiva de oportunidades para nenhum grupo por motivos de idade.

- Capacidades digitais: programa de reforço em capacidades digitais através da Aula de Conhecimentos Técnicos Digitais. Em 2024 continuou o reforço das capacidades digitais, com conteúdos formativos relacionados com conhecimentos e ferramentas digitais, metodologias ágeis e desenvolvimento de habilidades digitais. Houve mais de 258 programas relacionados com estes conteúdos. 1.278 funcionários com mais de 50 anos fizeram sua inscrição.

- Engagement geracional: programa para o aproveitamento do conhecimento e experiência do talento maior de 55 anos, através de sua participação em processos de orientação e como formadores internos e externos. Durante 2024, foram realizadas 2 MAPFRE Talks sobre os seguintes temas: bem-estar financeiro, segurança dos dados, design da estratégia da MAPFRE, inovação, gestão do talento e seguro de viagens.

- Rota 365, dirigida a pessoas maiores de 60 anos que são referência em seu âmbito, com ampla experiência na gestão e conhecimento em determinada área. Através desta rota poderão libertar progressivamente o tempo que dedicam a suas atuais tarefas para focar na geração de conhecimento, no design de projetos, na prescrição de tendências e na venda externa da marca.

Flexibilidade

- O caminho até a aposentadoria: programa de desvinculação progressiva a partir dos 60 anos.

- Dentro do Projeto Ageing, foi lançado o Site de Bem-estar Financeiro, cujo objetivo é fornecer recursos sobre cultura financeira contribuindo para seu futuro bem-estar econômico.

O objetivo desse projeto é obter informações de valor para elaborar planos de ação com impacto positivo na satisfação dos funcionários sênior. Ou seja, implementar ações para conseguir o aproveitamento de todo o talento da empresa, independentemente da idade.

Por fim, em relação ao orçamento atribuído para todas as ações descritas nesta seção, a implementação e execução dos planos de ação correspondentes serão realizadas utilizando recursos de pessoal próprio e o orçamento alocado a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.12. Empresa saudável

Foram realizadas atividades dentro do Modelo de Empresa Saudável sobre saúde mental e física e segurança no trabalho, para promover ambientes de trabalho saudáveis, buscando melhorar a qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e, portanto, reduzindo o absentismo no trabalho por motivos de saúde. Esse programa é anual e envolve todas as entidades do Grupo.

Também foram realizadas atividades que permitem aos funcionários desempenhar seu trabalho em melhores condições físicas, psíquicas e sociais e, portanto, reduzir o absentismo no trabalho por motivos de saúde.

A implementação e execução do plano de ação dessas atividades serão realizadas com o uso de recursos de pessoal próprio e o orçamento atribuído a Recursos Humanos de cada país.

Contribuição para os objetivos: Essas ações contribuem diretamente para os objetivos da Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas e para a Política de Direitos Humanos.

3.1.2.4.13. Análises retributivas

As análises retributivas contínuas são uma das ações realizadas pelas entidades do Grupo MAPFRE. Para isso, é realizado o cálculo da desigualdade salarial de forma contínua para o correto acompanhamento. Além disso, nessas análises retributivas, o foco é colocado especialmente nas situações de incorporações à empresa e promoções, para que essas situações não gerem diferenças salariais quanto ao gênero.

O alcance é global, levando em consideração todo o pessoal próprio assalariado e com a realização de uma análise local.

A execução é efetuada mediante o uso de recursos de pessoal próprio.

3.1.2.4.14. Proteção de dados

Para proteger a privacidade dos funcionários, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- Seleção, implementação, revisão e manutenção de soluções específicas que permitam prevenir, detectar, responder e a recuperação diante de ciberataques.
- Inclusão de critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional nas novas iniciativas da empresa.
- Formação e conscientização dos funcionários em matéria de cibersegurança, privacidade e resiliência operacional digital, comprovando por meio de ciber-exercícios a eficácia das ações efetuadas.

Em 2024, concluiu a execução do Plano de Ciber Resiliência (PCR) do Grupo MAPFRE, plano diretor de Cibersegurança, Privacidade, Proteção de dados e Resiliência Operacional, que articulou a atuação da MAPFRE nessas áreas nos últimos exercícios. O PCR conclui alcançando os objetivos e o planejamento previstos, conseguindo também implementar e consolidar as funções recorrentes necessárias para tornar sustentável o nível de proteção atingido. O alcance é global para o Grupo MAPFRE, com revisão anual do cumprimento dos objetivos e prazos definidos. Em relação aos recursos atribuídos, o PCR conta com uma linha orçamentária específica incluída nos orçamentos da Diretoria Corporativa de Segurança e da Área Corporativa de Tecnologia.

O acompanhamento dessas ações é realizado através das seguintes métricas:

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
% de execução dos Planos de Segurança definidos (PCR e sucessivos)	% conformidade do planejamento definido para o Plano de Ciber resiliência	N/A
% de funcionários que se comportaram de maneira adequada nos ciber exercícios realizados	% de funcionários que não acessaram o link malicioso incluído nos ciber exercícios de phishing executados no exercício em comparação com o total de funcionários incluídos no alcance deles	N/A
Número total de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número total de incidentes potenciais ocorridos que, por sua natureza, exigem notificação às autoridades de controle e supervisão para cumprir com a normativa em vigor. O número parcial daqueles que tenham podido afetar o pessoal próprio será identificado. Na divulgação, são identificados os casos em que a brecha ou evento de segurança ocorreu em terceiros prestadores	N/A
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número de pessoas cujos dados podem ter sido comprometidos nos incidentes potenciais relatados às Autoridades de Controle e Supervisão. O número total de funcionários do pessoal próprio afetado pelos incidentes potenciais será identificado	N/A
% de funcionários que receberam treinamento sobre segurança, privacidade ou resiliência operacional digital nos três últimos exercícios em relação ao total de funcionários	% de funcionários em relação ao total que recebeu treinamento nas áreas indicadas nos três últimos exercícios	N/A

Em relação às métricas "Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão" e "Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão", em conformidade com o previsto no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD) e em outras normativas vinculadas à Proteção de Dados Pessoais de países fora da UE nos quais a MAPFRE opera, ao longo de 2024 não foi comunicado nenhum potencial incidente afetando o Pessoal Próprio. Nenhum dado vinculado a pessoal próprio foi comprometido pelos potenciais incidentes relatados.

3.1.2.4.15. Direitos Humanos

Para garantir o conhecimento adequado dos canais de denúncias, a MAPFRE os coloca à disposição de todo o quadro de funcionários, bem como de qualquer terceiro, através de seu site externo e da Intranet Corporativa. Em relação a exercícios futuros, está previsto continuar garantindo uma divulgação transparente dos canais de denúncias e espera-se que qualquer pessoa tenha acesso e possa conhecer de forma ágil e simples os canais de denúncia disponíveis na MAPFRE. Essas ações contribuem de forma direta para os objetivos da política de Direitos Humanos, especificamente para a seção 5º, que dispõe que a MAPFRE divulgará adequadamente essa política, para que seja conhecida interna e externamente pelos grupos de interesse. O alcance é global e os horizontes temporais são continuamente revisados. Além disso, acompanhamentos do número de denúncias recebidas periodicamente são realizados. Com relação aos recursos, a implementação e execução do plano de ação será realizada empregando recursos de pessoal próprio e o orçamento destinado a Recursos Humanos de cada país.

Vale a pena mencionar que não foram registrados impactos reais durante 2024 em relação ao pessoal próprio.

Como mencionado acima, a MAPFRE implementa um sistema de acompanhamento e avaliação contínuo (através das métricas incluídas na seção 3.1.3 Parâmetros e objetivos) para medir a eficácia das iniciativas orientadas a melhorar a qualidade de vida dos funcionários. Além disso, através de pesquisas de satisfação, grupos focais e análise de indicadores-chave, como a taxa de ausentismo e rotatividade, são coletados dados que permitem a identificação de áreas de melhoria e a adequadas das estratégias em consequência. Essas informações são fundamentais para garantir que as ações efetuadas gerem um impacto positivo e duradouro no bem-estar dos colaboradores, permitindo mitigar os impactos negativos e riscos materiais identificados

Na pesquisa anual de satisfação existe um indicador chamado ESI (employee satisfaction index) que mede 10 variáveis:

VARIÁVEIS

- Conhecimento de objetivos: Conheço o que se espera de mim no trabalho.
- Orgulho pelo trabalho realizado: Sinto que meu trabalho é importante.
- Reconhecimento: Sinto que sou reconhecido pelo meu trabalho.
- Contribuição: Minhas ideias e opiniões são levadas em consideração.
- Feedback de qualidade: Recebo feedback de meus colegas/colaboradores/responsável que me ajuda a crescer profissionalmente.
- Oportunidades de desenvolvimento: Conto com oportunidades para meu desenvolvimento profissional.
- Colaboração: Sinto que posso contar com a colaboração de outras pessoas.
- Ferramentas. Conto com os recursos e as ferramentas para desempenhar meu trabalho.
- Cuidado: Eu sinto que esta empresa se preocupa comigo como pessoa.
- Orgulho do impacto social: Sinto orgulho por como a minha empresa contribui para a sociedade.

Conforme detalhado na seção "1.2.4 (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida", as seguintes ações corretivas são estabelecidas para definir como remediar os impactos adversos do Grupo.

Contamos com um Controle de Riscos baseado em uma análise dinâmica por processos, para que os responsáveis por cada área de Pessoas e Organização possam identificar e avaliar periodicamente os riscos potenciais e controles implementados nas operações.

Por outro lado, as políticas implementadas contribuem para mitigar qualquer impacto negativo no pessoal.

Os impactos, riscos e oportunidades são gerenciados através do Departamento de Pessoas e Organização, que conta com pessoal e recursos financeiros considerados adequados e razoáveis para o desenvolvimento correto da função no orçamento anual.

Essa verba é proposta pelo Comitê Executivo e aprovada pelo Conselho de Administração de acordo com o processo de orçamento anual.

3.1.3. Parâmetros e objetivos

3.1.3.1. (S1-5): Objetivos relacionados à gestão de incidências de importância relativa, com a promoção de incidências positivas, bem como com riscos e oportunidades

Objetivos

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes aos objetivos estabelecidos pela MAPFRE sobre pessoal próprio:

Codificação de IROs

S1-IP1: Melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar.

S1-IP2: Promoção da natalidade apoiando a conciliação do quadro de funcionários próprio em situações de maternidade ou paternidade.

S1-IP3: Contribuição para as retribuições de qualidade nas regiões em que a empresa opera.

S1-IP4: Contribuição para o desenvolvimento das capacidades do talento próprio.

S1-IP5: Contribuição para a defesa dos Direitos Humanos entre o próprio pessoal.

S1-IP6: Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.

S1-R1: Deficiências no desenvolvimento da atividade decorrentes de uma gestão deficiente de pessoal e organização, bem como a escassez de talento para os postos de trabalho requeridos.

S1-O1: Captação de talento diverso e multidisciplinar por meio da promoção da diversidade no quadro de funcionários.

S1-O2: Redução da rotatividade do pessoal próprio originado pela satisfação associada às condições de trabalho.

S1-O3: Aumento da atração do talento pela qualidade das ofertas de emprego.

S1-O4: Melhoria da produtividade pela formação do talento próprio

Relação Objetivos com IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-O1	S1-O2	S1-O3	S1-O4
Evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho para pessoas com deficiências, no acesso ao emprego, promoção, classificação profissional, formação, retribuição, conciliação da vida profissional e pessoal e outros processos de Recursos Humanos.								X			
Contar com líderes comprometidos com o desenvolvimento e o bem-estar de suas equipes	X										
Promover um ambiente de trabalho inclusivo e sustentável para pessoas com deficiências, melhorando sua empregabilidade e qualidade de vida.	X										
Evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho nas áreas de acesso ao emprego, promoção, classificação profissional, formação, retribuição, conciliação da vida profissional e familiar e pessoal e outras condições de trabalho.	X										
Oferecer aos funcionários um Programa de Voluntariado Corporativo para que possam desenvolver seu espírito solidário	X										
Oferecer aos funcionários sênior um ambiente de trabalho em que consigam se desenvolver pessoal e profissionalmente	X										
Consolidar um ambiente de trabalho seguro, saudável e de bem-estar, que permita a todas as pessoas da MAPFRE desempenhar seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais, tanto no ambiente de trabalho quando no pessoal.	X										
Promover um ambiente favorável para a natalidade, onde as mulheres possam se desempenhar profissionalmente e ter acesso a postos de diretoria.		X									
Promover medidas de conciliação, flexibilidade no trabalho e apoio à maternidade e paternidade.		X									
Igualdade salarial de gênero			X								
Promover o desenvolvimento dos funcionários por meio de planos de desenvolvimento individuais.				X			X		X	X	X

Relação Objetivos com IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-01	S1-02	S1-03	S1-04
Cobrir as necessidades estratégicas identificadas (funções de transformação da operação: Operações, Tecnologia, Segurança e Dados, função técnica, função atuarial e perfis estratégicos locais)							X		X	X	
Que perfis estratégicos não abandonem a empresa voluntariamente.									X		
Mitigar que os funcionários abandonem a empresa voluntariamente							X		X		
Garantir uma liderança de qualidade na MAPFRE: Líderes com visão estratégica, líderes de resultados, líderes de pessoas e referências de nossa cultura.							X				
Reduzir o tempo de demora para o preenchimento de uma vaga de negócio.							X			X	
Garantir, por um lado, o direito à igualdade efetiva de oportunidades, tratamento de todos os trabalhadores e colaboradores, permitindo, sem exceção, seu desenvolvimento pessoal e profissional e dar o melhor de si.							X				
Implementar um plano estratégico de gestão de recursos humanos, incluindo processos eficazes de seleção e retenção de talentos, programas de desenvolvimento e capacitação contínua, e a criação de um ambiente de trabalho positivo, a fim de melhorar a eficiência organizacional e cobrir as necessidades de talento em todos os postos de trabalho.							X				
Garantir 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.							X				
Incentivar o aumento no número de pessoas (bolsistas) que têm sua primeira experiência profissional na MAPFRE para aumentar a empregabilidade e o desenvolvimento.							X			X	
Que exista a Mobilidade Funcional entre os funcionários da MAPFRE							X				
Que os perfis de diretoria (nível abaixo dos diretivos do comitê de diretoria) e o nível seguinte tenham identificado pelo menos 1 sucessor.							X			X	
Promover um ambiente de trabalho inclusivo para atrair o talento com deficiência										X	
Promover um ambiente de trabalho em que as mulheres tenham as mesmas oportunidades de crescimento profissional do que os homens.										X	
Promover um ambiente de trabalho com alto grau de satisfação no talento Sênior.										X	
Garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.						X					
Ver seção "3.1.3.1.8 Direitos Humanos"					X						

Os objetivos globais definidos são detalhados aqui:

3.1.3.1.1. Integração profissional e promoção da diversidade

Diversidade de gênero

O objetivo da MAPFRE é contar com mais de 40 % de mulheres em postos de responsabilidade, com 34% % de mulheres nos postos de diretoria e garantir igualdade de remuneração.

De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade da MAPFRE para os anos 2022-2024, os objetivos específicos em termos de diversidade de gênero são os seguintes:

- Promover um ambiente de trabalho em que as mulheres tenham as mesmas oportunidades de crescimento profissional do que os homens.

O objetivo da MAPFRE é criar um ambiente de trabalho onde as mulheres tenham as mesmas oportunidades de crescer profissionalmente do que os homens. Para isso, a proposta é alcançar 34% de mulheres em postos de diretoria em 2024, aumentando essa porcentagem para 35% até 2025 e para 36% até 2026. Esse objetivo, em linha com nossas políticas de diversidade e igualdade, busca incentivar um ambiente de trabalho inclusivo e atrair os melhores talentos. Realizaremos um acompanhamento trimestral de nossos avanços, utilizando como referência 33,1% alcançado em 2023. Desta maneira, asseguramos que o foco de nossas ações esteja na promoção da igualdade de gênero e no empoderamento das mulheres de nossa organização.

	2024	2023
Porcentagem de mulheres em postos de diretoria*	42,7%	42,5%
Número de mulheres em cargos de diretoria*	3.215	2.926
Porcentagem de mulheres em postos de diretoria*	34,5%	33,1%
Número de mulheres em postos de diretoria**	575	561

*Postos de responsabilidade: diretoria e diretoria especializada e comandos intermediários e especialistas.

** Dados do quadro de funcionários de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluídos.

• Igualdade salarial de gênero

A igualdade salarial contribui para garantir uma Política de Remunerações baseada na função e no desempenho dos funcionários, garantindo o princípio de igualdade de remuneração para postos de igual valor e não em função de critérios de gênero. O objetivo é posicionar a desigualdade salarial em uma faixa entre 1% e -1%, no período 2024-2026. O alcance é no nível do Grupo MAPFRE e o valor de referência é o valor da desigualdade salarial em 2021 e a partir do qual foram estabelecidos os objetivos dos anos seguintes, sendo para 2024 e posteriores +/-1%. Estabelece-se um objetivo que garante que a desigualdade salarial seja eliminada, que também está em linha com a % de desigualdade salarial indicada pelas normas europeias e espanholas. Elas foram cumpridas satisfatoriamente e foram supervisionadas pelos órgãos responsáveis internos, bem como pelos auditores externos.

Principais dados do ano 2024:

55,4% das novas incorporações no quadro de funcionários foram de mulheres.

- 107 mulheres ocupam cargos de Diretoria Executiva ou postos no Conselhos de Administração O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem, entre seus membros, 7 mulheres, o que representa 46,7% dos membros em 31/12/2024. 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.
- 30,23% dos funcionários em postos de responsabilidade considerados "Top Management" são mulheres, bem como 44,53% dos postos considerados "Junior Management".
- 43,57% dos cargos de responsabilidade nas áreas de negócios são desempenhados por mulheres.
- 30,43%[31] dos postos STEM (Ciências, Tecnologia, Engenharia, Matemática) são desempenhados por mulheres.

MAPFRE na Espanha tem um Plano de Igualdade da MAPFRE Grupo Segurador desde 2010, acordado com a representação legal dos trabalhadores, através do qual é promovido o princípio de igualdade de tratamento e oportunidades no local de trabalho, refletindo todas as medidas destinadas a garantir a igualdade de direitos, responsabilidades e oportunidades, e evitar qualquer tipo de discriminação entre mulheres e homens no local de trabalho.

A MAPFRE conta com redes de Liderança Feminina no México, Estados Unidos, Brasil, Peru, Turquia e Espanha para impulsionar a liderança feminina. São espaços inclusivos de diálogo, cujo objetivo é promover iniciativas em matéria de diversidade de gênero. A sua missão principal é impulsionar iniciativas que contribuam para avançar em igualdade na empresa e, especificamente, para incrementar a presença de mulheres em postos de responsabilidade em que se encontrem infra-representadas e visibilizar o talento das mulheres de nossa empresa.

Deficiência

[31] Dados calculados em base ao número total de funcionários de TI.

A MAPFRE está comprometida com contar com 3,5% de pessoas com deficiência em seu quadro de funcionários até 2025.

Continuamos trabalhando para melhorar a acessibilidade universal para todas as pessoas com deficiências, de acordo com o princípio de igualdade de oportunidades e não-discriminação. Para isso, contamos com um programa global de deficiência, implementado em todos os países em que estamos presentes, que contém medidas para potencializar e garantir a verdadeira inclusão e integração deste grupo na empresa.

De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade da MAPFRE para os anos 2022-2024, os objetivos em termos de deficiência são os seguintes:

- Evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho para pessoas com deficiências, no acesso ao emprego, promoção, classificação profissional, formação, retribuição, conciliação da vida profissional e pessoal e outros processos de Recursos Humanos. Além disso, promover um ambiente de trabalho inclusivo e sustentável para pessoas com deficiências, melhorando sua empregabilidade e qualidade de vida.

- Garantir, por um lado, o direito à igualdade efetiva de oportunidades, tratamento de todos os trabalhadores e colaboradores, permitindo, sem exceção, seu desenvolvimento pessoal e profissional e dar o melhor de si. E, por outro lado, evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho, independentemente de sua condição física ou deficiência, nas áreas de acesso ao emprego, promoção, classificação profissional, formação, retribuição, conciliação da vida profissional e familiar e pessoal e outras condições de trabalho.

Esses objetivos estão ligados a alcançar um 3,5% de pessoas com deficiências em nosso quadro de funcionários em nível global durante os próximos três anos. Esse objetivo, que está em linha com nossas políticas de diversidade e saúde, busca criar um ambiente de trabalho em que pessoas com deficiências possam desenvolver sua carreira profissional em igualdade de condições. Para garantir a conformidade desse objetivo, realizaremos um acompanhamento trimestral dos dados com base na porcentagem atual. Qualquer mudança na metodologia das normas legais será devidamente justificada e documentada. Desta forma, garantimos que a medição seja precisa e comparável ao longo do tempo.

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

Portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários*	Nº Homens	Nº Mulheres	Não Disponível	Total	sobre total do quadro de funcionários
Sem restrições legais	265	347		612	2,2%
Com restrições legais **	8	14	518	540	1,9%
TOTAL	273	361	518	1.152	4,2%

(*) Dados do quadro de funcionários de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluídos.

(**) O número de funcionários com deficiências na Alemanha e nos Estados Unidos está sujeito a restrições legais. No caso da Alemanha, o empregador, durante a entrevista de recrutamento, apenas pode perguntar sobre uma deficiência grave se esta impossibilita a realização do trabalho. Nos Estados Unidos, as informações sobre deficiência são fornecidas por um prestador externo.

Com o objetivo de consolidar entre os funcionários uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à deficiência e à inclusão, foram realizadas as seguintes ações:

- Desde seu lançamento e até 31.12.2024, 11.970 funcionários do mundo realizaram o curso Programa Global de deficiência da MAPFRE "Olhares sem rótulos".

- 281 atividades de voluntariado destinadas a melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência foram desenvolvidas.

- 12 palestras e atividades de conscientização nos centros de trabalho foram realizadas.

- 28 notícias foram publicadas na intranet.

- Com o objetivo visibilizar as pessoas com deficiência, foi celebrado o Dia Internacional de Pessoas com Deficiência.

Com o objetivo de promover a integração profissional das pessoas com deficiência e favorecer ambientes de trabalho inclusivos, foram realizadas as seguintes ações:

- Em 2024, foram incorporadas ao quadro de funcionários 103 pessoas com necessidades especiais.
- Com o objetivo de oferecer oportunidades de trabalho, 3 pessoas com deficiência realizaram estágios na MAPFRE.
- Realizaram-se doações no montante de 161.636 euros para centros que apoiam a inserção profissional de pessoas com deficiência.
- Contribuímos para a geração de empregos indiretos contratando serviços ou produtos para empresas que empregam pessoas com deficiência. Destinamos 144.920 euros a centros especiais de emprego ou empresas de características semelhantes.

Com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de pessoas com deficiência e de suas famílias, garantimos o princípio de acessibilidade universal, impulsionamos a mobilidade acessível e utilizamos uma linguagem inclusiva para garantir que a comunicação chegue a todas as pessoas da organização.

Diversidade LGBTI

Na MAPFRE, estamos comprometidos com o respeito e a proteção dos direitos humanos, trabalhamos para impulsionar e promover um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, que valorize o talento das pessoas, independentemente de sua identidade, expressão de gênero ou orientação sexual.

Aderimos às Normas de Conduta para Empresas das Nações Unidas em matéria LGBTI. Essas normas estão fundamentadas nos princípios que regem as empresas e os Direitos Humanos e no Pacto Global. Esse compromisso com os direitos humanos está presente nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais da MAPFRE e, de forma expressa, no Código de Ética e de Conduta, além da Política de Responsabilidade Social Corporativa atual.

Além disso, na Espanha, a MAPFRE se uniu à Rede Empresarial da Diversidade e Inclusão (REDI), cujo principal objetivo é contribuir para a normalização social e a eliminação de injustiças e preconceitos socioculturais com pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transexuais e intersexuais (LGBTI) através da conscientização, do treinamento e do apoio às empresas.

Diversidade cultural

Somos uma empresa diversa e na MAPFRE promover um ambiente de trabalho inclusivo que respeite todas as pessoas, independentemente de sua cultura, origem, ideologia, religião. Contamos entre nosso quadro de funcionários com 83 nacionalidades diferentes, enriquecendo a diversidade, a criatividade e a inovação da empresa. Promovemos a mobilidade internacional. Em 2024, 58 funcionários mudaram o cargo de trabalho para outro país. Esses funcionários têm origem em 18 países e foram destinados a 19 países. Da Diretoria Executiva e executivos que trabalham nas empresas do Grupo, 80% são nativos do país onde desenvolvem sua atividade.

Nacionalidades	% funcionários por nacionalidade sobre o total de funcionários	% managers sobre o total de managers
Española	35%	41%
Brasileña	15%	7%
Mexicana	7%	4%
Peruana	5%	5%
Colombiana	4%	3%
Dominicana	4%	2%
Argentina	3%	4%
Italiana	2%	2%
Turca	2%	4%
Estadounidense*	8%	2%

O dado de nacionalidade norte-americana é estimado, porque devido a restrições legais não é possível solicitar diretamente essa informação aos funcionários.

Diversidade geracional

De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade da MAPFRE para os anos 2022-2024, a MAPFRE promove a colaboração de pessoas de diversas gerações levando em consideração as diferentes perspectivas, para oferecer o melhor serviço aos nossos clientes. Os objetivos são os seguintes:

• Oferecer aos funcionários sênior um ambiente de trabalho em que consigam se desenvolver pessoal e profissionalmente

O objetivo é manter um Índice de Satisfação do Talento Sênior de 70% nos países Core e Strategic durante 2024, e aumentá-lo para 71% em 2025 e 2026. Esse objetivo, em linha com nossa política de saúde e bem-estar, busca fomentar um ambiente de trabalho que promova o desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários mais experientes. Um alto índice de satisfação indica que nossas iniciativas na área de saúde e bem-estar estão dando resultados. O acompanhamento anual da pesquisa de satisfação nos permitirá identificar áreas de melhoria e garantir a conformidade com este objetivo.

• Promover um ambiente de trabalho com alto grau de satisfação no talento Sênior.

Para os anos seguintes, o objetivo é incrementar esse índice para 71%. Esse objetivo, que está em linha com nossas políticas de promoção, diversidade e bem-estar, busca criar um ambiente de trabalho em que nossos funcionários mais experientes se sintam valorizados e motivados. Através do acompanhamento anual da pesquisa de satisfação, identificaremos as áreas que exigem melhoria e implementaremos ações para a consecução de nossos objetivos. Qualquer mudança na metodologia ou no objetivo será devidamente justificada e documentada.

Realizamos uma medição anual para identificar se acontece algum viés ou discriminação por idade nas promoções e, se fosse assim, pôr em funcionamento ações corretivas.

• 5,2% dos promovidos são veteranos e baby boomers (nascidos até 1967)

• 40% dos promovidos são promovidos da Geração X (nascidos de 1968 até 1981)

• 41,3% dos promovidos são promovidos da Geração Y (nascidos de 1982 até 1993)

• 13,5% dos promovidos são funcionários promovidos da Geração Z (nascidos a partir de 1994)

A MAPFRE é assinante desde 2016 do Código de Princípios sobre Diversidade Geracional do Observatório Geração & Talento, cujo objetivo é promover o desenvolvimento da gestão de pessoas baseada na igualdade de oportunidades, independentemente de sua idade, e fomentar o respeito à diversidade geracional na Espanha. A MAPFRE lidera, pelo terceiro ano consecutivo, o ranking de empresas do IBEX 35 por seu "firme compromisso com o grupo sênior", de acordo com a sexta edição do relatório "Carreira e Talento Sênior 2023".

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

DIVERSIDADE GERACIONAL

Diversidade Geracional

Homens	11	1.772	5.383	4.215	2.263
Mulheres	25	1.511	6.631	5.530	3.244

Na Espanha, temos implementado o Projeto Ageing, uma iniciativa cujo objetivo é trabalhar em programas específicos para o grupo de trabalhadores sênior, atendendo a três linhas fundamentais: Promoção do Talento Sênior, Flexibilidade nas condições de trabalho e Preparação à aposentadoria.

3.1.3.1.2. Planos de Desenvolvimento

A MAPFRE conta com os seguintes objetivos nesta área:

• Promover o desenvolvimento dos funcionários por meio de planos de desenvolvimento individuais:

A MAPFRE definiu como objetivo que, para o ano 2024, pelo menos 30% dos funcionários nos Países Core e Strategy, de todas as áreas e níveis, contem com uma ação de desenvolvimento em seus planos individuais.

Esse objetivo, medido trimestralmente, está em linha com a política de desenvolvimento profissional que busca promover o crescimento contínuo e garantir que os funcionários contem com as habilidades necessárias para lidar com os desafios do mercado. Para alcançar esse objetivo, programas de formação e desenvolvimento foram implementados, incluindo avaliações de desempenho e planos de carreira personalizados. Os funcionários participam ativamente na criação e acompanhamento de seus planos, em colaboração com seus supervisores e o departamento de Recursos Humanos. Embora a empresa já tivesse iniciativas de desenvolvimento, esse indicador é novo em 2024 e não existem dados históricos de comparação. Um valor de tolerância de 2% foi estabelecido para o objetivo e, até o momento, não foram relatadas mudanças na estratégia.

- Implementar um plano estratégico de gestão de recursos humanos, incluindo processos eficazes de seleção e retenção de talentos, programas de desenvolvimento e capacitação contínua, e a criação de um ambiente de trabalho positivo, a fim de melhorar a eficiência organizacional e cobrir as necessidades de talento em todos os postos de trabalho.

O objetivo principal é implementar um plano estratégico de gestão de recursos humanos que incentive um ambiente de trabalho positivo e garanta a retenção de talentos, alinhado às políticas como as de desconexão digital e diversidade. O propósito é alcançar um Índice de Satisfação do Funcionário (ESI) de 70% nos países Core e Strategic para 2024, valor que será medido anualmente e aumentará nos próximos anos. O objetivo é realista e é baseado nos resultados de pesquisas de satisfação. Um acompanhamento contínuo será realizado e serão implementados planos de ação para melhorar os resultados, garantindo a comparabilidade dos dados ao longo do tempo.

- Que perfis estratégicos não abandonem a empresa voluntariamente.

O objetivo é reduzir a rotatividade voluntária de perfis estratégicos nos Países Core e Strategy para 5% ou menos em 2024. Isso significa conservar os funcionários chave para o sucesso de nossa empresa. Para isso, avaliaremos todos os funcionários em posições estratégicas e analisaremos os motivos pelos quais decidem deixar a empresa. Com estas informações, elaboraremos planos de desenvolvimento e retenção personalizados. Mediremos nosso progresso trimestralmente, comparando com 5,4% de rotatividade registrado em 2023. Não foram previstas mudanças significativas em nossa estratégia atual e estabelecemos uma margem de tolerância de 5 pontos para avaliar nosso desempenho. A empresa continuará informando sobre a mobilidade do pessoal em nossos relatórios anuais e trimestrais. Mitigar que os funcionários abandonem a empresa voluntariamente

A MAPFRE tem como objetivo evitar que os funcionários abandonem a empresa voluntariamente por não cumprirem as expectativas da cultura corporativa, por não terem condições de trabalho ideais e competitivas no mercado de trabalho, e assim evitar deficiências na organização e ausência de talento. Especificamente, busca-se reduzir a rotatividade indesejada de funcionários para 8% ou menos no ano 2024.

O alcance desse objetivo é em nível de Grupo, com base em 7,6% de rotatividade registrada em 2023. O objetivo estabelecido é realista, mensurável e está em linha com nossos objetivos a longo prazo. Os departamentos de Recursos Humanos trabalharam em conjunto para sua definição e será estabelecida uma margem de tolerância de 5%.

Avaliaremos nosso progresso trimestralmente e revisaremos o objetivo anualmente para adaptá-lo aos resultados alcançados. Dessa maneira, asseguraremos que continuamos no caminho certo para criar um ambiente de trabalho onde os funcionários se sintam valorizados e engajados.

- Que os perfis de diretoria (nível abaixo dos diretivos do comitê de diretoria) e o nível seguinte tenham identificado pelo menos 1 sucessor.

Nosso objetivo é garantir que pelo menos 74,6% das posições de diretoria e o próximo nível nos Países Core e Strategy tenham um sucessor identificado até o final de 2024. Essa iniciativa está em linha com nossa política de gestão do talento e busca garantir a continuidade do negócio.

Para isso, estamos implementando programas de identificação e desenvolvimento de talento interno, bem como avaliações de desempenho e planos de carreira. Os departamentos de Recursos Humanos e as áreas de negócio colaboram na identificação das posições críticas e na preparação dos candidatos potenciais.

Em 2023, alcançamos uma cobertura de 74,4% nos planos de sucessão. Para 2024, buscamos elevar esse número em 0,2%, com uma margem de tolerância de 2 pontos. Embora não tenhamos fornecido dados

específicos sobre os dias de cobertura em nossos relatórios públicos, continuamos comprometidos com o desenvolvimento do talento e a continuidade da empresa.

3.1.3.1.3. Atração de novos talentos

- Cobrir as necessidades estratégicas identificadas (funções de transformação da operação: Operações, Tecnologia, Segurança e Dados, função técnica, função atuarial e perfis estratégicos locais)

O objetivo é garantir que pelo menos 78,2% das posições estratégicas nos Países Core e Strategic estejam cobertas com funcionários preparados até o final de 2024. Isso inclui funções nas áreas de Operações, Tecnologia, Segurança e Dados, bem como funções técnicas, atuariais e perfis estratégicos locais.

Para alcançar esse objetivo, estamos avaliando a capacidade atual de nossa força de trabalho e identificando as habilidades e conhecimentos necessários para cobrir as necessidades estratégicas. Através de programas de desenvolvimento, como upskilling e reskilling, bem como planos de sucessão, captação e retenção, buscamos preparar nossos funcionários para assumir essas funções críticas.

A colaboração entre os departamentos de Recursos Humanos e as áreas de negócio é essencial para identificar as posições estratégicas e elaborar planos de desenvolvimento adequados. Esse é o primeiro ano em que medimos este indicador, por isso, não contamos com dados históricos para comparar. No entanto, estamos comprometidos em alcançar nosso objetivo e garantir a continuidade operacional da empresa.

- Reduzir o tempo de demora para o preenchimento de uma vaga de negócio.

Nosso objetivo para países Core e Estratégicos é reduzir o tempo médio para preenchimento de uma vaga de negócios para 49 dias em 2024. Isso significa dinamizar nossos processos de contratação em todas as posições de Países Core e Strategic em nível global. Ao fazer isso, garantimos a continuidade operacional e a eficiência da empresa.

Atualmente, a média é de 47 dias para o preenchimento de uma vaga. Para alcançar nosso objetivo, estamos implementando planos de sucessão, desenvolvimento de talentos e estratégias de retenção. Além disso, os departamentos de Recursos Humanos e as áreas de negócio estão colaborando estreitamente para otimizar nossos processos de contratação.

Mediremos nosso progresso trimestralmente e estabelecemos uma margem de tolerância de 3 dias. Embora não tenhamos fornecido dados detalhados sobre os dias de cobertura em nossos relatórios públicos, estamos comprometidos com a melhoria contínua de nossos processos de recrutamento.

- Incentivar o aumento no número de pessoas (bolsistas) que têm sua primeira experiência profissional na MAPFRE para aumentar a empregabilidade e o desenvolvimento.

Busca-se oferecer uma primeira experiência profissional para 1.000 estagiários em nível global em 2024. Com o incremento do número de estagiários, buscamos atrair e desenvolver o talento diverso, proporcionando oportunidades de crescimento profissional. Esse objetivo está em linha com nossa estratégia de atrair e reter os melhores talentos.

Para alcançar esse objetivo, temos como base o sucesso de anos anteriores, em que ultrapassamos o objetivo de 750 estagiários em 2023. Os departamentos de Recursos Humanos trabalharam em conjunto para definir este novo objetivo, garantindo que seja realista, mensurável e em conformidade com a regulamentação de cada país.

Mediremos nosso progresso semestralmente e realizaremos um acompanhamento contínuo para garantir que estamos no caminho correto. Os órgãos responsáveis internos e os auditores externos supervisionarão o cumprimento desse objetivo.

3.1.3.1.4. Empresa Saudável

- Consolidar um ambiente de trabalho seguro, saudável e de bem-estar, que permita a todas as pessoas da MAPFRE desempenhar seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais, tanto no ambiente de trabalho quando no pessoal.

Esse objetivo busca promover um ambiente de trabalho seguro, saudável e que incentive o bem-estar de todos os funcionários, tanto no nível físico quanto mental e social. Isso está em linha com nossas políticas de saúde, bem-estar e prevenção de riscos trabalhistas, bem como com nossa política de direitos humanos. Ao

melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, protegemos sua saúde e segurança, reduzimos o absentismo no trabalho e criamos um ambiente de trabalho mais positivo.

Nosso objetivo específico é manter um índice de absentismo no trabalho inferior a 3,2%, objetivo que é aplicado para todos os funcionários em nível global. Esse indicador é calculado como a porcentagem de dias de trabalho perdidos por causas de saúde, em comparação com o total de dias teóricos trabalhados. Para estabelecer esse objetivo, consideramos os resultados do ano anterior e analisamos o contexto social e econômico atual.

Realizamos um acompanhamento anual do índice de absentismo e analisamos os resultados para identificar áreas de melhoria e ajustar nossa Estratégia de Empresa Saudável. Qualquer mudança no objetivo, nos parâmetros de medição ou na metodologia será devidamente documentada e justificada. Assim, garantimos que nosso objetivo seja realista, mensurável e alinhado com nosso objetivo geral de promover o bem-estar dos funcionários.

- Garantir 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.

Nosso objetivo é promover um ambiente de trabalho saudável e seguro, onde todos os funcionários possam desempenhar suas tarefas nas melhores condições. Isso significa reduzir o absentismo no trabalho para um máximo de 3,2% em nível global, um objetivo que é revisado anualmente. Para isso, analisamos detalhadamente as causas das ausências, como acidentes de trabalho, doenças comuns e profissionais, e ajustamos nossas estratégias de bem-estar em consequência. Essa iniciativa está em linha com nossas políticas de saúde e direitos humanos, e busca criar um ambiente de trabalho positivo e produtivo para todos.

3.1.3.1.5. Mobilidade funcional e geográfica

Na MAPFRE, acreditamos que o local de trabalho deve ser um espaço onde todos se sintam confortáveis e possam desenvolver o máximo potencial. Por isso, estamos comprometidos em oferecer oportunidades de crescimento e desenvolvimento a todos os colaboradores, independentemente de onde eles se encontrem.

O principal objetivo associado é o seguinte:

- Que exista a Mobilidade Funcional entre os funcionários da MAPFRE:

A empresa tem como objetivo para países Core e Estratégicos incrementar a mobilidade funcional de seus funcionários em 15% durante 2024. Essa iniciativa, em linha com nossa política de desenvolvimento profissional, busca promover a adaptabilidade e o crescimento dos colaboradores, permitindo que assumam novas responsabilidades dentro da organização. O objetivo é de aplicação para todas as áreas da empresa e é medido trimestralmente, tomando como referência 16,06% alcançado em 2023. Para possibilitar esse processo, implementamos diversos programas de desenvolvimento, como a publicação interna de vagas, planos de carreira e formação contínua. Os funcionários participam de maneira ativa dessas iniciativas, contribuindo para uma melhor atribuição de talentos e um maior compromisso com a empresa.

3.1.3.1.6. Medidas de conciliação

Na MAPFRE, incentivamos um ambiente de trabalho baseado no respeito e na equidade. Com o objetivo de promover um ambiente de trabalho positivo e saudável, implementamos diversas iniciativas de conciliação. A MAPFRE conta com inúmeras medidas que permitem a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional, visando aumentar seu bem-estar, satisfação e o compromisso com a empresa. Portanto, é um compromisso bidirecional.

Os principais objetivos relacionados são os seguintes:

- Evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho nas áreas de acesso ao emprego, promoção, classificação profissional, formação, retribuição, conciliação da vida profissional e familiar e pessoal e outras condições de trabalho. Além disso, promover um ambiente favorável para a natalidade, onde as mulheres possam se desempenhar profissionalmente e ter acesso a postos de diretoria.

O objetivo é garantir a igualdade de oportunidades no emprego para todos, evitando qualquer tipo de discriminação. A nossa proposta é alcançar 34% de mulheres em postos de diretoria em 2024, aumentando essa porcentagem para 35% até 2025 e para 36% até 2026. Esse objetivo, alinhado com nossas políticas de saúde, direitos humanos e diversidade, busca promover um ambiente de trabalho equitativo e favorecer a

conciliação da vida pessoal e profissional, onde a maternidade não seja um empecilho para o crescimento profissional. Para isso, realizaremos um acompanhamento trimestral de nossos avanços, utilizando como referência 33,1% alcançado em 2023. Esse objetivo é ambicioso, porém alcançável, e qualquer mudança será devidamente justificada. Ao promover a diversidade nos postos de liderança, não apenas cumprimos com nossos valores corporativos, mas também contribuímos para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários, e para promover a igualdade de oportunidades e o empoderamento das mulheres em nossa organização.

• Promover medidas de conciliação, flexibilidade no trabalho e apoio à maternidade e paternidade,

O objetivo consiste em promover um ambiente de trabalho que facilite a conciliação da vida pessoal e profissional, especialmente para pessoas que são mães ou pais. Ao promover medidas de flexibilidade e apoiar a maternidade e paternidade, buscamos reduzir o absentismo profissional relacionado com essas etapas da vida. Nosso objetivo é manter um índice de absentismo inferior a 3,2% em nível global, objetivo que avaliamos anualmente e ajustamos de acordo com as necessidades e o contexto socioeconômico. Ao alcançar este objetivo, não apenas melhoramos a qualidade de vida dos funcionários, mas também contribuímos para uma maior produtividade e bem-estar na empresa.

3.1.3.1.7. Liderança

Na MAPFRE, acreditamos que a liderança é essencial para impulsionar uma mudança positiva e sustentável. Promovemos uma cultura de liderança que encoraja a inovação, a responsabilidade social e o cuidado do meio ambiente. Ao criar um ambiente em que todos se sintam valorizados e respeitados, incentivamos a inovação e o crescimento sustentável.

Os objetivos fixados são os seguintes:

• Contar com líderes comprometidos com o desenvolvimento e o bem-estar de suas equipes

A MAPFRE tem como objetivo fomentar uma liderança comprometida com o bem-estar e desenvolvimento das equipes, pois isto se traduz em maior satisfação dos funcionários. Para isso, a proposta é alcançar um índice de liderança (Leader Index) de 65 pontos em 2024, aumentando para 66 pontos em 2025 e 2026. Esse objetivo, alinhado com nossa política de saúde e bem-estar, será medido em países-chave e estratégicos, representando 67% de nosso quadro de funcionários. Os resultados da pesquisa anual de satisfação de funcionários nos permitirão avaliar nosso progresso e ajustar nossas estratégias. Ao contar com líderes que inspirem e motivem suas equipes, não apenas melhoramos o ambiente de trabalho, mas também aumentaremos a produtividade e o compromisso dos colaboradores.

• Garantir uma liderança de qualidade na MAPFRE: Líderes com visão estratégica, líderes de resultados, líderes de pessoas e referências de nossa cultura.

O objetivo da MAPFRE é incentivar uma liderança de excelência na empresa, buscando líderes com visão estratégica, focados em resultados, preocupados com o bem-estar de suas equipes e que sejam referências de nossa cultura organizacional. Para medir esse objetivo, utilizamos o índice de liderança (Leader Index), comentado no parágrafo acima. Esse objetivo, alinhado com nossas políticas de desenvolvimento de talento e bem-estar, será avaliado anualmente através de pesquisas de satisfação dos funcionários. Ao contar com líderes de qualidade, não apenas melhoramos o ambiente de trabalho, mas também impulsionamos o crescimento e o sucesso da empresa.

3.1.3.1.8. Direitos Humanos

Embora a política de Direitos Humanos não tenha objetivo específicos devido a sua natureza transversal, sua implementação se materializa através de outras políticas da empresa que têm objetivos definidos. Os canais de denúncia estabelecidos na empresa servem como uma ferramenta para identificar possíveis violações dos direitos humanos e qualquer desvio da política. Uma vez detectadas essas situações, um acompanhamento exaustivo das ações corretivas implementadas é realizado para remediar os danos causados.

3.1.3.1.9. Proteção de Dados

Na MAPFRE, avaliamos a privacidade de nossos clientes e funcionários. Acreditamos que proteger seus dados pessoais é essencial para construir relações de confiança. Por isso, temos implementado medidas rigorosas para garantir a segurança e confidencialidade das informações que nos oferecem.

Por isso, temos estabelecido o objetivo de garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.

A Política Corporativa de Segurança e Privacidade formaliza a resposta do GRUPO MAPFRE diante de um cenário global e mutável, que lhe permite dotar-se de uma Função de segurança corporativa eficaz e de acordo com os Princípios Institucionais e Empresariais para realizar a proteção dos ativos da MAPFRE; zelando, além disso, pelo cumprimento normativo em matéria de segurança e privacidade, a resiliência operacional dos serviços prestados a terceiros, a preservação da boa reputação e imagem da companhia e sua sustentabilidade. O objetivo definido está em conformidade com o previsto na Política para o caso específico dos ativos de informação e elementos tecnológicos que transmitem, processam e/ou armazenam os mesmos.

O alcance do objetivo é global para o Grupo MAPFRE e o nível alvo definido que deve ser alcançado é o seguinte:

- Cumprir os planejamentos estabelecidos para o exercício em relação aos Planos de Segurança definidos
- Maximizar a eficácia das ações de treinamento e divulgação realizadas
- Minimizar o número de incidentes potenciais comunicados e seus alcances

O período de aplicação do objetivo é avaliado anualmente, no final do exercício. Quanto às metodologias utilizadas, são estabelecidos Planos de Segurança elaborados seguindo práticas internacionais (ISO 27001, Marco de cibersegurança do NIST, etc.). Os valores obtidos em relação a esse objetivo são relatados ao Comitê Corporativo de Segurança, Crise e Resiliência, órgão executivo máximo da organização de segurança da MAPFRE.

A MAPFRE define objetivos voluntários alinhados com a estratégia do Grupo. Esses objetivos buscam contribuir para o cumprimento dos objetivos estratégicos gerais da empresa. Os objetivos são estabelecidos levando em conta a gestão das diversas áreas da Área de Pessoas e Organização. Isso garante que os objetivos sejam relevantes e específicos para cada área de gestão de pessoas.

Nos países onde existe representação legal dos trabalhadores, são criados espaços de diálogo, escuta e informação. Nesses espaços, temas relevantes para a empresa são discutidos e de responsabilidade da área de gestão de pessoas. Embora não sejam estabelecidos objetivos conjuntos, informa-se sobre as ações e resultados.

É realizado um acompanhamento e uma análise periódica dos objetivos estabelecidos segundo cada indicador. Isso permite verificar se os resultados se ajustam aos objetivos definidos em cada métrica. O acompanhamento dos resultados permite estabelecer medidas corretivas e promover ações que contribuam para o alcance dos objetivos estabelecidos. Além disso, são identificados aprendizados e melhorias derivados dos resultados alcançados.

Nos países com representação legal dos trabalhadores, os espaços de diálogo são utilizados para o acompanhamento das ações e dos resultados. Isso garante uma comunicação contínua e transparente sobre os assuntos relevantes para a gestão de pessoas. Para estabelecer um diálogo contínuo e escutar as opiniões dos funcionários, contamos com ferramentas como questionários e pesquisas, que ajudam também a medir sua satisfação e engajamento.

Esse processo estruturado permite à MAPFRE gerenciar de maneira efetiva os impactos sobre seu pessoal, promovendo um ambiente de trabalho positivo e abordando os riscos e oportunidades de maneira proativa.

A consecução desses objetivos é medido através das seguintes métricas, vinculadas aos IROs. As métricas serão detalhadas nas seguintes seções:

Relação Métricas com IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP6	S1-R1	S1-01	S1-02	S1-03	S1-04
Leader Index	X					X				
% Funcionários que contam com pelo menos uma ação de desenvolvimento em seu plano de desenvolvimento para sua transformação e/ou desenvolvimento contínuo.				X		X			X	X
% Funcionários com Mobilidade Funcional						X			X	
Dias de Cobertura						X			X	
% Cobertura de necessidades estratégicas						X		X	X	
% Cobertura de sucessão						X			X	
Rotatividade dos perfis estratégicos								X		
% de pessoas portadoras de necessidades especiais no quadro de funcionários	X					X	X		X	
% Mulheres em postos de Diretoria	X	X				X	X		X	
Desigualdade salarial de gênero			X							
Índice de hierarquização										
Índice de Carreira Técnica										
Bolsistas						X			X	
Índice de satisfação do talento Sênior	X					X	X		X	
% Rotatividade não desejada						X		X		
% Voluntários funcionários	X								X	
ESI (Employee Satisfaction Index)										
Taxa de absentismo no trabalho	X	X				X				
% de execução dos Planos de Segurança definidos (PCR e sucessivos)					X					
% de funcionários que receberam treinamento sobre segurança, privacidade ou resiliência operacional digital nos três últimos exercícios em relação ao total de funcionários					X					
% de funcionários que se comportaram de maneira adequada nos ciber exercícios realizados					X					
Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão					X					
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão					X					

3.1.3.2. (S1-6): Características dos funcionários da empresa

Conforme detalhado na seção "1.3.1.6. Nosso pessoal próprio ", do capítulo de Informações Gerais, o quadro de pessoal próprio da MAPFRE é composto por 30.585 pessoas. As tabelas incorporadas nessa seção com o detalhamento por sexo e país são resumidas a seguir, de acordo com os requisitos de CSRD:

Sexo	
Homem	13.644
Mulher	16.941
Outro	*
Não notificado	*
Total de assalariados	**30.585**

*Este dado não é relatado porque, nos registros da empresa, são incluídas as informações relativas ao sexo que constam na identificação pessoal oficial de cada funcionário.

País	Número de pessoas assalariadas
Espanha	11.559
Brasil	4.493
México	2.107
Estados Unidos da América (os)	1.991
Peru	1.398
República Dominicana (a)	1094
Colômbia	1092
Argentina	939
Itália	604
Alemanha	536
Turquia	514
Porto Rico	507
Panamá	499
Portugal	445
Chile	416
Malta	357
Venezuela, República Bolivariana da	320
Equador	232
Honduras	215
Paraguai	190
El Salvador	187
Uruguai	179
Guatemala	175
Irlanda	140
Nicarágua	127
Costa Rica	96
Tunísia	64
França	33
China	15
Reino Unido da Grã-Bretanha e Irlanda do Norte (o)	12
Bélgica	11
Filipinas (a)	11
Singapura	9
Argélia	9
Hungria	7
Japão	2
Total	**30.585**

Da mesma forma, a seguir, é detalhado o total de assalariados de acordo com o gênero, seu tipo de contrato e sua região:

	Mulheres	Homens	Outro(s)	Não comunicado
Número de assalariados	16.941	13.644	–	–
Número de funcionários permanentes	16.361	13.244	–	–
Número de funcionários temporários	580	400	–	–
Número de funcionários com horas não garantidas	–	–	–	–

Em relação à distribuição de funcionários, segundo sua distribuição organizacional e seu tipo de contrato:

Distribución organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
ÁREAS CORPORATIVAS/ SERVICIOS CENTRALES	830	637	–	2	5	12	—	—	835	651
IBERIA	4.501	4.975	80	363	104	170	11	34	4.696	5.542
BRASIL	1.737	2.681	10	38	3	7	–	–	1.750	2.726
LATAM SUR-CENTRO	2.884	3.596	77	134	134	140	55	102	3.150	3.972
MÉXICO	1.040	1.028	–	–	14	13	–	–	1.054	1.041
NORTEAMÉRICA	980	1.490	3	12	–	1	–	–	983	1.503
EMEA	630	770	244	382	51	68	23	32	948	1.252
REASEGURO	228	252	–	1	–	–	–	1	228	254
TOTAL	**12.830**	**15.429**	**414**	**932**	**311**	**411**	**89**	**169**	**13.644**	**16.941**

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO

2024

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		Totais		
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	–	–	13	–	35	9	–	–	–	–	**57**	48	9
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	–	–	261	92	638	354	178	130	5	2	**1.660**	1.082	578
		Jornada parcial	–	–	2	1	7	2	2	2	1	–	**17**	12	5
	Temporales	Jornada completa	1	–	–	1	–	–	1	–	–	–	**3**	2	1
		Jornada parcial	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	**1**	1	–
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	3	1	428	239	1.574	1.291	977	911	133	120	**5.677**	3.115	2.562
		Jornada parcial	–	–	8	2	22	28	16	20	2	1	**99**	48	51
	Temporales	Jornada completa	–	–	1	–	5	3	4	3	3	3	**22**	13	9
		Jornada parcial	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	**2**	2	–
Técnicos	Fijos	Jornada completa	6	11	757	696	2.257	3.048	2.030	2.568	1.186	1.495	**14.054**	6.236	7.818
		Jornada parcial	1	3	28	31	49	102	65	111	37	32	**459**	180	279
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	4	8	24	35	65	59	77	**272**	102	170
		Jornada parcial	–	–	–	1	–	1	3	7	17	20	**49**	20	29
Administrativos	Fijos	Jornada completa	–	9	253	388	703	1.495	785	1.446	608	1.124	**6.811**	2.349	4.462
		Jornada parcial	–	1	14	51	46	245	50	174	64	126	**771**	174	597
	Temporales	Jornada completa	–	–	4	3	37	22	63	64	90	142	**425**	194	231
		Jornada parcial	–	–	–	2	2	7	6	29	58	102	**206**	66	140
TOTALES			**11**	**25**	**1.772**	**1.511**	**5.383**	**6.631**	**4.215**	**5.530**	**2.263**	**3.244**	**30.585**	**13.644**	**16.941**
De los que fijos													**29.605**	13.244	16.361
De los que temporales													**980**	400	580
De los que de horas no garantizadas													**–**	–	–
De los que a tiempo completo													**28.981**	13.141	15.840
De los que a tiempo parcial													**1.604**	503	1.101

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO

2024

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		Total
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	–	–	14	–	33	10	–	–	–	–	57
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	–	–	270	92	630	345	170	116	4	1	1.628
		Jornada parcial	–	–	2	1	6	2	2	2	–	–	15
	Temporales	Jornada completa	1	–	–	1	–	–	–	–	–	–	2
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	4	1	416	246	1.498	1.251	910	843	107	97	5.375
		Jornada parcial	–	–	7	1	17	29	14	18	2	–	88
	Temporales	Jornada completa	–	–	1	–	5	3	5	2	3	3	22
		Jornada parcial	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	2
Técnicos	Fijos	Jornada completa	9	11	797	726	2.348	3.076	2.092	2.541	1.052	1.337	13.983
		Jornada parcial	1	3	28	29	55	103	69	112	33	33	466
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	4	10	24	35	66	55	69	262
		Jornada parcial	–	–	–	1	–	1	3	5	18	20	50
Administrativos	Fijos	Jornada completa	–	10	271	408	746	1.549	837	1.576	635	1.193	7.230
		Jornada parcial	–	1	14	53	48	250	52	195	34	90	738
	Temporales	Jornada completa	–	–	4	3	37	26	61	67	99	140	437
		Jornada parcial	–	–	1	1	2	7	9	26	73	127	245
TOTALES			**15**	**26**	**1.828**	**1.567**	**5.434**	**6.676**	**4.258**	**5.570**	**2.117**	**3.108**	**30.600**

Altas e Baixas e demissões por nível de posto em 2024.

A seguir, é detalhado o total de assalariados incorporados ou que deixaram a MAPFRE durante 2024, em função do motivo correspondente:

Admissões justificadas	2024	2023
Fusão ou aquisição	232	22
Captação externa	3.760	4.217
Reincorporação licença não remunerada	65	75
Reincorporação de estrangeiros	2	0
Contratação temporária	534	425
Total	**4.593**	**4.739**

Baixas justificadas	2024	2023
Alienações	97	94
Voluntárias	1.968	2.356
Demissões	1.998	1.909
Licenças não remuneradas	149	139
Aposentadorias	138	134
Aposentadorias antecipadas	1	0
Falecimentos	14	24
Invalidez	39	58
Término contrato temporário	477	445
Total	**4.881**	**5.159**

DEMISSÕES POR NÍVEL DE POSTO, SEXO E IDADE

	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)		
Nível de posto	Homens	Mulhere	TOTAL	Homens	Mulhere	TOTAL	Homens	Mulhere	TOTAL	Homens	Mulhere	TOTAL	Homens	Mulhere	TOTAL
Diretoria e diretoria especializada	–	–	–	22	2	24	24	9	33	9	5	14	–	–	–
Comandos intermediários e	–	–	–	11	4	15	50	50	100	43	36	79	8	3	11
Técnicos	1	–	1	21	17	38	81	99	180	172	180	352	125	213	338
Administrativos	–	1	1	27	16	43	72	93	165	132	179	311	118	175	293
TOTAL	**1**	**1**	**2**	**81**	**39**	**120**	**227**	**251**	**478**	**356**	**400**	**756**	**251**	**391**	**642**

NOVAS INCORPORAÇÕES POR NÍVEL DE POSTO, SEXO E IDADE (entradas)

	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)		
Nível de posto	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	TOTAL
Diretoria e diretoria especializada	–	–	4	1	44	13	20	18	1	–	101
Comandos intermediários e	–	–	11	2	76	51	100	101	32	38	411
Técnicos	1	0	8	9	116	177	348	425	504	545	2.133
Administrativos	–	–	18	11	102	143	224	300	441	709	1.948
TOTAL	**1**	**0**	**41**	**23**	**338**	**384**	**692**	**844**	**978**	**1.292**	**4.593**

ROTATIVIDADE TOTAL POR NÍVEL DE POSTO, SEXO E IDADE

	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).		
Nível de posto	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	Homens	Mulhere	TOTAL
Diretoria e diretoria especializada	—%	—%	13,64%	7,45%	5,68%	5,04%	12,21%	9,32%	—%	—%	7,87%
Comandos intermediários e experientes	50%	—%	6,34%	6,07%	6,12%	6,31%	10,87%	12,75%	16,96%	21%	8,55%
Técnicos	60%	7,14%	7,27%	9,74%	6,76%	7,05%	19,78%	16,7%	28,84%	35,98%	15,44%
Administrativos	—%	9,09%	18,62%	12,9%	18,61%	10,43%	28,36%	21,57%	41,97%	32,97%	23,11%
TOTAL	**53,33%**	**7,69%**	**9,85%**	**9,96%**	**8,26%**	**7,73%**	**19,47%**	**17,56%**	**33,35%**	**34,01%**	**15,95%**

ROTATIVIDADE INDESEJADA POR NÍVEL DE POSTO, SEXO E IDADE

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.

	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).		
Nível de posto	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	TOTAL
Diretoria e diretoria especializada	—%	—%	1,75%	—%	1,35%	1,96%	6,4%	4,24%	—%	—%	2,17%
Comandos intermediários e experientes	25%	—%	0,23%	0,81%	1,97%	2,1%	5,27%	6,84%	8,04%	16%	3,54%
Técnicos	10%	—%	0,73%	1,45%	2,45%	2,59%	9,69%	7,93%	14,25%	17,89%	6,88%
Administrativos	—%	—%	1,72%	2,58%	2,52%	2,95%	10,01%	7,89%	17,48%	15,48%	8,35%
TOTAL	**13,33%**	**—%**	**0,93%**	**1,6%**	**2,19%**	**2,56%**	**8,67%**	**7,67%**	**15,16%**	**16,63%**	**6,43%**

Os dados apresentados anteriormente correspondem ao quadro total de funcionários no final do período de referência, exceto nos casos em que é indicado especificamente que as informações foram elaboradas com base no quadro médio de funcionários. Nesses casos, o quadro médio de funcionários foi calculado somando o total de funcionários no final de cada mês e dividindo o resultado entre 12 meses do ano.

A seguir, são fornecidas mais informações sobre os parâmetros mencionados nesta seção:

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Leader index	Calcula o LEADER INDEX, índice de recomendação do responsável, a partir da pergunta: Em uma escala de 0 a 10, em que 0 é nada provável e 10 é muito provável, com que probabilidade você recomendaria a um amigo que trabalhasse com seu chefe direto? Fórmula: número de respostas com uma pontuação de 9 e 10/número total de respostas (% de funcionários que dão uma pontuação 9 e 10)	Não é validado por órgão externo
% Funcionários que contam com pelo menos uma ação de desenvolvimento em seu plano de desenvolvimento para sua transformação e/ ou desenvolvimento contínuo.	A MAPFRE utiliza uma combinação de metodologias para medir a % de funcionários com planos de desenvolvimento, incluindo entrevistas internas, avaliações de desempenho e revisões periódicas dos planos de desenvolvimento individualizados (PDIs). Essas metodologias são baseadas na coleta de dados de recursos humanos e no acompanhamento da implementação de ações de desenvolvimento por parte dos funcionários. As principais limitações dessas metodologias incluem a dependência da participação ativa dos funcionários na atualização de seus planos. Define-se como a porcentagem do quadro de funcionários total dos países Core e Strategic que tem, pelo menos, uma ação de desenvolvimento dentro de seu plano de desenvolvimento individual (PDI). A descrição precisa indica que essas ações podem incluir formações, oficinas, programas de mentoria ou outras atividades de melhoria de competências, que contribuem para o desenvolvimento profissional e a produtividade dos funcionários.	Não é validado por órgão externo

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
% Funcionários com Mobilidade Funcional	Porcentagem de funcionários que realizaram movimentos funcionais dentro da organização, de acordo com a política de mobilidade. Será medido o número de funcionários que tiveram uma mudança de nível hierárquico de cargo (promoção/demissão) ou de função (em qualquer função do mapa de funções) ou de área/unidade de negócio, ou aqueles que tiveram uma mudança de função dentro da mesma função (mudança de produto, cliente, processo ou canal) ou mudanças geográficas dentro de seu país, bem como mobilidades temporárias de mais de um mês (não internacionais, como intercâmbio entre diferentes funções para ganhar uma visão global de um processo/negócio, cobrindo uma vaga temporária ou mediante a adesão a um projeto full time), bem como as geográficas internacionais de mais de um mês. Apenas os objetivos são aplicados aos países Core e Strateg	Não é validado por órgão externo
Dias de Cobertura	Indica a média de dias necessários para o preenchimento de vagas a partir do início do processo até a incorporação efetiva. Pode variar significativamente dependendo do nível, do perfil do cargo e do País. Mede a média de dias corridos entre a data de publicação das vagas até a data de incorporação do candidato. Apenas os objetivos são aplicados aos países Core e Strategic	Não é validado por órgão externo
% Cobertura de necessidades estratégicas	Mede o nível de cobertura das necessidades estratégicas da empresa em termos de talento disponível, baseado no plano estratégico. O cálculo é feito dividindo o número de necessidades estratégicas cobertas/nº total de necessidades estratégicas identificadas (no projeto ACTO, função técnica, atuarial e locais) nos países Core e Strategic.	Não é validado por órgão externo
% Cobertura de sucessão	Indica a porcentagem de posições-chave que possuem planos de sucessão definidos e aprovados para perfis de diretoria (um nível abaixo dos executivos do comitê de diretoria) e o nível a seguir dele. Calcula-se a % de Posições com sucessor identificado (juntamente com seu nível de preparação)/total de posições de diretores no comitê de diretoria e um nível a seguir. Apenas os objetivos são aplicados aos países Core e Strategic.	Não é validado por órgão externo
Rotatividade dos perfis estratégicos	Calcula a porcentagem de rotatividade de perfis considerados estratégicos, com base em registros formais de saídas voluntárias da organização. Porcentagem de rotatividade de funcionários que ocupam postos chave considerados estratégicos para a organização. É calculado como o número de funcionários de perfis estratégicos que abandonam a empresa voluntariamente (demissão)/número total de funcionários de perfis estratégicos no início do ano. Apenas os objetivos são aplicados aos países Core e Strategy.	Não é validado por órgão externo
Bolsistas	Número de pessoas (estagiários) que realizam sua primeira experiência profissional na MAPFRE. Calcula-se somando o número de pessoas (estagiários) acumulativas que realizam sua primeira experiência profissional na MAPFRE durante o ano civil em andamento.	Não é validado por órgão externo
% Rotatividade não desejada	Porcentagem de funcionários que abandonam voluntariamente a empresa	Não é validado por órgão externo
ESI (Employee Satisfaction Index)	Metodologia: O ESI é calculado a partir de pesquisas anuais de satisfação realizadas entre todos os funcionários. As pesquisas incluem perguntas específicas sobre diferentes variáveis que afetam a experiência do funcionário, e os funcionários oferecem uma pontuação de 8, 9 ou 10 para essas variáveis. A hipótese significativa. Um alto nível de satisfação nessas áreas assinala um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e saudável. Fórmula: Employee Satisfaction Index (% de funcionários que oferecem uma pontuação de 8, 9 e 10 para as variáveis do ESI)	Não é validado por órgão externo

3.1.3.3. (S1-8): Cobertura da negociação coletiva e diálogo social

A negociação coletiva também é um instrumento para regular condições econômicas, benefícios sociais e outras condições de trabalho das pessoas trabalhadoras da MAPFRE.

Dado que a negociação coletiva não é estruturada de forma igual em todos os países, a MAPFRE não conta com convênio coletivo global aplicável em diferentes países por não haver as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Portanto, na MAPFRE existem 18.712 trabalhadores abrangidos por convenções coletivas em 10 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:

País	% funcionários com convênio coletivo
ARGENTINA	79%
BRASIL	99%
ESPANHA	99%
PORTUGAL	99%
ITÁLIA	97%
MALTA	87%
URUGUAI	100%
VENEZUELA	100%
TUNÍSIA	100%

A tabela a seguir descreve a porcentagem global de funcionários representados pelos representantes dos trabalhadores, notificados a nível nacional para cada país do Espaço Econômico Europeu (EEE) no qual a empresa tenha um emprego significativo:

	Cobertura da negociação coletiva		Diálogo social
Taxa de cobertura	Assalariados - Espaço Econômico Europeu (para os países com >50 assalariados que representam >10% do total de assalariados)	Assalariados - Espaço Econômico Europeu (estimativa para regiões com >50 assalariados que representam >10% do total de assalariados)	Representação no local de trabalho- apenas para o Espaço Econômico Europeu) (para os países com >50 assalariados que representam >10% do total de assalariados)
0-19%	Alemanha, Irlanda	Turquia*, Peru**	–
20-39%	–	–	–
40-59%	–	–	–
60-79%	–	Argentina	Itália
80-100%	Espanha, Itália, Portugal, Malta	Brasil, Tunísia, Uruguai, Venezuela	Alemanha, Espanha, Malta

* 0% de cobertura

** 8% de cobertura

Assim mesmo, em 2024, os principais acordos de negociação coletiva alcançados entre a MAPFRE e a representação legal dos trabalhadores foram:

- Na Espanha, o IV Plano de Igualdade, o Acordo de Direitos Sindicais e o Acordo de Teletrabalho da MAPFRE Grupo Segurador.
- No Uruguai, a adenda ao Contrato Coletivo.
- No Peru e no Brasil, seus respectivos Contratos Coletivos.
- Na Argentina, os acordos salariais do setor e as atualizações da compensação de despesas de trabalho remoto.

No total, foram assinados 39 acordos com a representação dos trabalhadores durante o ano de 2024.

A MAPFRE não conta com representação de seus assalariados através de um comitê de empresa europeu.

3.1.3.4. (S1-9): Parâmetros de diversidade

A seguir, a distribuição por gênero e nível de posto é apresentada na tabela a seguir:

Distribuição do quadro de funcionários por nível de posto e gênero	Homens	Mulheres
Diretoria e diretoria especializada	1.145	593
Comandos intermediários e experientes	3.178	2.622
Técnicos	6.538	8.296
Administrativos	2.783	5.430
TOTAL	**13.644**	**16.941**

A seguir, anexa-se o detalhe da distribuição dos assalariados por grupos de idade:

Faixa etária	Quadro de	Porcentaje
Menos de 30 anos	4.745	15,51 %
Entre 30 e 50 anos	16.771	54,83 %
Mais de 50 anos	9.069	29,65 %
TOTAL	**30.585**	**100%**

A seguir, são fornecidas mais informações sobre os parâmetros mencionados nesta seção e outros parâmetros adicionais, que permitem realizar o acompanhamento dos impactos, riscos e oportunidades identificados dentro das ações de "Integração profissional e promoção da diversidade", da seção "3.2.2.4 (S1-4): Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações e abordagens".

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Índice de satisfação do talento Sênior	Metodologia: O ESI Sênior é calculado a partir de pesquisas anuais de satisfação realizadas entre todos os funcionários com mais de 50 anos. As pesquisas incluem perguntas específicas sobre diferentes variáveis que afetam a experiência do funcionário, e os funcionários oferecem uma pontuação de 8, 9 ou 10 para essas variáveis. A hipótese significativa: Um alto nível de satisfação nessas áreas assinala um ambiente de trabalho positivo e engajado.	Não é validado por órgão externo
portadoras de necessidades especiais no quadro de	Calcula a porcentagem de funcionários com deficiência sobre o total de funcionários.	Não é validado por órgão externo
% Mulheres em postos de Diretoria	Calcula a porcentagem de mulheres no nível de posto de Diretoria em relação ao total de pessoas nesse nível. De acordo com a classificação da MAPFRE, são considerados postos de diretoria os níveis de Diretoria Executiva, Diretoria e Diretoria Especializada.	Não é validado por órgão externo

3.1.3.5. (S1-10): Salários adequados

3.1.3.5.1. Retribuição, benefícios e reconhecimento

A MAPFRE estabelece remunerações adequadas e competitivas de acordo com os índices de referência aplicáveis, segundo a função/posto, o mérito e o desempenho. São retribuições concebidas tendo em conta a regulação aplicável, e garantindo a igualdade e não discriminação.

Prestações

A MAPFRE oferece aos funcionários prestações sociais que fazem parte do "salário emocional": são produtos e serviços com os quais a empresa remunera seus funcionários para facilitar seu bem-estar e oferece auxílios adaptados às suas necessidades pessoais e familiares de cada momento. Essas prestações são definidas e gerenciadas em cada país. As prestações são oferecidas aos funcionários, independentemente de que seu contrato seja fixo ou temporário, e se sua jornada é de período integral ou parcial.

Tipo de prestação social	% de funcionários que receberam a prestação social em relação aos funcionários que têm direito
Seguro de saúde	94,9%
Sistemas de previdência social Plano de aposentadorias e Seguro de	64,9%
Seguro de Vida	96,3%
Benefícios em seguros	69,7%
Prêmio de permanência na empresa	19,5%
Auxílio escolar para creche/escola infantil/educação pré-escolar, educação obrigatória e além da obrigatória dos filhos	39,0%
Prêmio de natalidade	2,0%
Compensação por comida	95,3%
Empréstimos	14,3%

Além dos benefícios acima mencionados, são outorgados outros de diferente natureza, que ajudam os funcionários a cobrir diversas necessidades: cobertura por incapacidade, deficiência e invalidez, ajudas para estudos de funcionários, ajuda para cônjuge e filhos com deficiência, presente de Natal, prêmios, adiantamentos, participação acionária e outros.

3.1.3.5.2. Modelo de objetivos

Com o objetivo de comunicar e alinhar cada pessoa aos objetivos estratégicos, na MAPFRE existe um modelo de direção por objetivos global, que determina para cada nível de posto o peso das diferentes categorias de objetivos (os da MAPFRE em seu conjunto, os de sua região/país/negócio, área/departamento), atribuindo um peso ajustado à responsabilidade do posto.

Existe uma matriz de pesos de objetivos por nível hierárquico que aplica maior peso aos objetivos de empresa em maior nível hierárquico e objetivos mais próximos à função para níveis hierárquicos inferiores.

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. A MAPFRE continuará desenvolvendo este modelo de direção por objetivos global mediante outros sistemas específicos adaptados à atividade desenvolvida, como os vales por projetos, OKR's (Objectives and Key Results), que respondem às novas metodologias e ambientes de trabalho.

3.1.3.5.3. Planos de retribuição flexível em ações na Espanha

Igual que no ano 2024, a MAPFRE lançou para o ano de 2025 um novo Plano de retribuição flexível para funcionários do Grupo MAPFRE na Espanha, com o objetivo de aumentar sua vinculação com a estratégia e o benefício futuro da Empresa.

O Plano, da mesma forma que o anterior, oferece a possibilidade de destinar de maneira voluntária uma quantidade anual da retribuição à compra de ações da MAPFRE S.A. (entre 300 e 12.000 euros anuais). Essas ações irão entregando-se mensalmente ao longo de 2025, livre de custos para o funcionário, através da MAPFRE INVERSIÓN.

As ações recebidas darão direito pleno a participar como acionistas no dividendo futuro da empresa, e à aplicação do benefício fiscal correspondente (com exceção do território foral basco).

Apesar de que esta edição, igual que na anterior, não inclui a entrega de ações adicionais, os solicitantes do novo Plano foram um total de 2.153, 21% do quadro de funcionários na Espanha, o que continua refletindo um grande nível de confiança por parte dos funcionários no futuro da MAPFRE.

3.1.3.5.4. Compromisso com a Igualdade e a Diversidade

Contamos com a certificação do distintivo de Igualdade na Empresa, concedido pelo Ministério da Igualdade da Espanha, o Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável) da Fundación MásFamilia, estamos certificados como Top Employers Espanha 2024 e fazemos parte do Charter Europeu da Diversidade da Fundación Diversidade.

Em 2024, o IV Plano de Igualdade da MAPFRE na Espanha foi assinado e envolve 9.914 trabalhadores. Reúne um amplo número de medidas sobre acesso ao emprego, formação, promoção, retribuição, comunicação,

exercício corresponsável dos direitos para a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, violência de gênero, prevenção do assédio sexual e por razão de sexo, e saúde no trabalho com perspectiva de gênero. Inclui as seguintes novidades:

a. Criação de um protocolo de ação específico para a prevenção do assédio sexual e por motivo de sexo.

b. Adaptação às novas obrigações de informação e comunicação de dados desagregados por sexos.

c. Compromisso da empresa para continuar com a formação e conscientização sobre igualdade e vieses inconscientes.

d. Criação de uma seção específica com medidas para vítimas de violência de gênero.

e. Realização de uma pesquisa com todo o quadro de funcionários para avaliar a efetividade do plano e as áreas de melhoria.

3.1.3.5.5. Informações sobre remuneração

Remuneração média dos diretores, incluindo a retribuição fixa e variável, pagamento de sistemas de previsão de economia a longo prazo, por sexo.

DIRETORES ESPANHA POR SEXO E GERAÇÃO 2024*

Geração	Nº de pessoas		Retribuição média	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Veteranos (nascidos até 1955)	–	–	–	–
Baby Boomers (nascidos entre 1956 e 1967)	157	42	249.278	167.646
Geração X (nascidos entre 1968 e 1981)	287	136	195.469	166.190
Geração Y (nascidos entre 1982 e 1993)	33	20	113.351	96.811

Valores em euros.

*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 Anônimas, publicado no site corporativo www.MAPFRE.com e na Nota 6.21. Transações com partes vinculadas das Contas Anuais Consolidadas 2024.

DIRETORES POR SEXO E PAÍS 2024

Países	Homens	Mulheres	Média retribuição homens	Média retribuição mulheres
ALEMANHA SEGUROS	10	4	174.315	166.416
ARGÉLIA MAWDY	3		7.370.361	
ARGENTINA MAWDY	2	3	*	71.888.476
ARGENTINA SEGUROS	24	11	84.463.169	90.281.114
BRASIL MAWDY	4	2	795.308	*
BRASIL SEGUROS	43	29	1.021.399	752.095
BANCO BRASIL	24	11	851.312	721.878
CHILE MAWDY	1	3	*	105.271.100
CHILE SEGUROS	20	9	118.889.827	135.198.801
COLÔMBIA MAWDY	3	1	330.104.000	*
COLÔMBIA SEGUROS	22	17	435.247.188	317.398.314
COSTA RICA SEGUROS	2	5	*	13.081.133
EQUADOR MAWDY		5		71.240
EQUADOR SEGUROS	8	7	109.990	99.577
EL SALVADOR MAWDY	1	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	9	5	84.415	101.843
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	69	42	321.858	262.010
ENALTA	15	4	59.014	38.054
GUATEMALA MAWDY	2		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.393.734	*

DIRETORES POR SEXO E PAÍS 2024

Países	Homens	Mulheres	Média retribuição homens	Média retribuição mulheres
HONDURAS MAWDY		1		*
HONDURAS SEGUROS	10	10	1.916.573	1.536.879
HUNGRIA MAWDY	1		*	
IRLANDA MAWDY	3	3	147.437	107.990
ITÁLIA MAWDY	10	5	112.366	102.940
ITÁLIA SEGUROS	7	8	154.879	137.668
MALTA MAWDY	1	1	*	*
MALTA SEGUROS	15	8	132.154	122.976
MÉXICO MAWDY	2		*	
MÉXICO SEGUROS	28	16	4.038.052	3.105.580
NICARÁGUA MAWDY	1	3	*	2.655.680
NICARÁGUA SEGUROS	3	6	1.900.475	5.297.458
PANAMÁ MAWDY	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	12	10	183.321	106.413
PARAGUAI SEGUROS	10	14	434.030.692	263.024.491
PERU SEGUROS	63	29	548.132	287.564
PORTUGAL MAWDY	3	2	86.988	*
PORTUGAL SEGUROS	11	5	136.256	91.556
PORTO RICO SEGUROS	25	16	228.911	146.761
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY	1	3	*	3.877.134
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	14	15	9.830.030	5.653.118
TUNÍSIA MAWDY	5	7	96.432	49.866
TURQUIA SEGUROS	37	35	4.180.668	2.934.428
URUGUAI MAWDY	4	1	4.904.793	*
URUGUAI SEGUROS	5	1	10.511.277	*
VENEZUELA MAWDY	1		*	
VENEZUELA SEGUROS	11	6	3.068.045	1.088.875

* 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

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DE POSTO E SEXO 2024

PAÍS	Diretoria e diretoria especializada			Comandos intermediários e experientes			Técnicos			Administrativos		
	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa
ALEMANHA SEGUROS	135.089	135.484	1	85.787	79.230	1	51.587	51.159	1	35.833	36.542	1
ARGÉLIA MAWDY	5.614.219		—		*		*	*		*		
ARGENTINA MAWDY	*	56.507.262		21.305.188	12.145.183	1	12.508.392	12.424.538	1	5.712.492	6.085.488	1
ARGENTINA SEGUROS	67.955.641	70.501.972	1	35.710.829	37.055.009	1	20.135.957	19.976.888	1	14.144.000	15.259.119	1
BRASIL MAWDY	527.520	*		153.207	132.451	1	50.132	43.782	1	25.796	31.345	1
BRASIL SEGUROS	679.489	582.478	1	207.671	181.946	1	83.167	74.927	1	29.451	29.336	1
BANCO BRASIL	596.573	511.027	1	208.462	177.273	1	87.646	80.604	1	20.042	20.148	1
CHILE MAWDY	*	82.414.548		31.658.412	22.074.147	1	20.213.430	20.212.872	1	10.944.905	11.388.513	1
CHILE SEGUROS	89.511.777	99.496.315	1	46.696.501	46.289.399	1	27.174.396	27.983.002	1	15.683.606	16.127.205	1
COLÔMBIA MAWDY	262.304.000	*		63.642.000	92.761.714	1	34.179.000	41.092.759	1	20.878.200	19.950.560	1
COLÔMBIA SEGUROS	307.761.584	250.270.322	1	111.259.727	103.174.242	1	52.984.948	48.835.857	1	24.568.400	30.076.533	1
COSTA RICA MAWDY				*	*		*	6.027.948			5.436.467	
COSTA RICA SEGUROS	*	12.074.175		*	16.202.480		10.025.248	9.002.233	1	6.196.241	6.282.010	1
EQUADOR MAWDY		61.900		17.827	18.198	1	13.529	13.456	1	7.450	7.624	1
EQUADOR SEGUROS	76.641	66.757	1	25.129	20.459	1	13.934	14.246	1	9.949	10.240	1
EL SALVADOR MAWDY	*	*		*			*	*		*	9.752	
EL SALVADOR SEGUROS	69.415	81.243	1	32.035	31.115	1	18.490	16.856	1	13.130	11.031	1
ESPANHA	122.615	99.358	1	55.962	51.206	1	40.714	36.850	1	31.345	30.389	1
ENALTA	80.412	55.841	1	39.914	38.297	1	32.510	24.341	1	34.146	20.077	1
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	221.806	195.347	1	118.813	106.729	1	84.932	74.789	1	46.060	46.272	1
GUATEMALA MAWDY	*			173.338	*		99.467	132.055	1	*	*	
GUATEMALA SEGUROS	877.404	*		331.406	301.800	1	141.540	122.001	1	65.482	63.645	1
HONDURAS MAWDY		*			317.915			270.619		216.033	191.989	1
HONDURAS SEGUROS	1.679.927	1.385.763	1	745.301	733.019	1	406.435	367.485	1	311.740	311.322	1
HUNGRIA MAWDY	*				*		*			*	*	
IRLANDA MAWDY	109.553	87.157	1	46.788	51.533	1	33.582	32.481	1	25.684	27.000	1
ITÁLIA MAWDY	85.466	83.140	1	43.385	33.857	1	30.723	29.275	1	24.349	24.077	1
ITÁLIA SEGUROS	109.759	102.313	1	64.937	57.857	1	43.559	44.780	1	36.315	40.682	1
MALTA MAWDY	*	*		35.082	26.202	1	22.279	21.781	1	18.123	18.892	1
MALTA SEGUROS	102.428	104.789	1	59.530	52.275	1	33.652	32.003	1	22.371	18.991	1
MÉXICO MAWDY	*			514.449	425.079	1	191.891	181.683	1	118.963	124.440	1
MÉXICO SEGUROS	2.816.254	2.370.767	1	767.781	743.501	1	295.024	334.740	1	243.080	279.123	1
NICARÁGUA MAWDY	*	2.061.128		*			*	268.036		171.470	177.220	1
NICARÁGUA SEGUROS	1.559.869	3.241.959	2	756.403	612.848	1	407.263	308.602	1	223.003	225.698	1
PANAMÁ MAWDY	*	*		17.658	26.024	1	18.104	15.289	1	10.361	10.281	1
PANAMÁ SEGUROS	123.540	83.653	1	42.827	44.534	1	20.886	18.212	1	13.489	12.557	1
PARAGUAI MAWDY				*			*					
PARAGUAI SEGUROS	332.609.375	215.101.920	1	149.309.067	135.898.000	1	84.445.308	72.300.836	1	50.939.538	53.877.833	1
PERU SEGUROS	379.564	242.133	1	113.166	88.160	1	56.278	44.968	1	24.419	30.788	1
PORTUGAL MAWDY	67.155	*		29.415	28.431	1	22.101	21.002	1	19.969	18.053	1
PORTUGAL SEGUROS	88.618	76.756	1	39.888	39.153	1	27.709	26.418	1	21.034	21.578	1
PORTO RICO SEGUROS	149.378	104.594	1	66.740	56.364	1	40.263	36.809	1	24.538	24.968	1
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY	*	2.877.134		1.042.788	797.742	1	564.789	456.263	1	313.849	323.981	1
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	6.385.575	4.482.470	1	1.908.453	1.594.720	1	831.723	760.503	1	428.485	427.005	1
TUNÍSIA MAWDY	70.414	44.075	1	16.981	19.417	1	11.991	*		10.428	10.796	1
TURQUIA SEGUROS	3.073.899	2.339.745	1	1.261.074	1.238.193	1	814.354	800.963	1	499.423	571.510	1
URUGUAI MAWDY	3.736.052	*		1.055.099	1.598.558	2	930.661	877.093	1	641.418	610.053	1
URUGUAI SEGUROS	6.287.160	*		3.356.995	2.772.345	1	2.015.888	1.742.308	1	1.241.091	1.258.052	1
VENEZUELA MAWDY	*			203.194	209.000	1	102.409	104.454	1	52.658	51.814	1
VENEZUELA SEGUROS	770.759	611.800	1	178.824	169.438	1	72.376	80.037	1	64.555	69.198	1

* 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

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DE POSTO E GÊNERO 2023

PAÍS	Diretoria e diretoria especializada			Comandos intermediários e experientes			Técnicos			Administrativos		
	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa
ALEMANIA SEGUROS	137.254	131.239	1	81.599	75.347	1	51.034	47.955	1	33,85	34.428	1
ARGELIA MAWDY	4.687.734			1.493.005	1.301.920	1	982.184	735.539	1	734.721	618.337	1
ARGENTINA MAWDY	*	29.439.266		12.814.774	9.716.059	1	6.090.775	5.662.782	1	2.720.598	2.825.800	1
ARGENTINA SEGUROS	31.862.985	29.368.338	1	18.888.806	19.413.449	1	10.851.952	10.539.738	1	7.406.599	8.263.906	1
BRASIL MAWDY	500.852	*		152.629	127.631	1	52.393	43.627	1	25.714	29.474	1
BRASIL SEGUROS	610.622	508.165	1	197.222	168.711	1	80.554	72.844	1	26.691	24.744	1
BANCO BRASIL	564.839	492.378	1	200.971	171.987	1	84.789	80.096	1	18.906	18.723	1
CHILE MAWDY	59.871.624	*		29.176.363	22.692.403	1	20.322.792	19.518.118	1	10.337.828	10.424.851	1
CHILE SEGUROS	86.018.678	92.479.783	1	45.888.873	44.458.113	1	25.657.507	26.274.432	1	14.559.361	14.479.341	1
CHINA MAWDY	*							*				
COLOMBIA MAWDY	*	*		49.552.000	86.282.000	2	33.088.800	40.939.826	1	21.031.000	18.889.760	1
COLOMBIA SEGUROS	334.940.835	254.839.906	1	110.413.114	90.138.277	1	44.882.985	43.219.171	1	23.896.563	26.706.290	1
COSTA RICA MAWDY				*	*			13.064.939			*	
COSTA RICA SEGUROS	*	34.076.491		*	15.328.977		9.585.789	7.991.883	1	6.109.334	6.102.688	1
ECUADOR MAWDY		70.122		14.358	17.506	1	12.778	13.768	1	7.527	7.515	1
ECUADOR SEGUROS	75.427	66.967	1	27.354	20.409	1	14.825	15.353	1	9,52	10.519	1
EL SALVADOR MAWDY	*	*		*			10.792	9.429	1	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	65.373	74.878	1	33,87	33.368	1	17.995	18.524	1	14.061	10.266	1
ESPAÑA	118,16	99.355	1	54.891	49.642	1	39.631	35.813	1	30.445	29.228	1
FUNESPAÑA	46.294	33.786	1	37.312	37.041	1	28.322	22.399	1	24.169	21.703	1
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	204.368	183.146	1	114.631	102.629	1	81.106	72.701	1	44.362	43.849	1
GUATEMALA MAWDY	*			192.383	*		74.893	118.291	2	*	*	
GUATEMALA SEGUROS	839.971	*		321,84	310.115	1	134,18	116.252	1	63.972	62.042	1
HONDURAS MAWDY	*				405.849			*		202.196	177.514	1
HONDURAS SEGUROS	1.753.349	1.403.064	1	652.817	747,69	1	384.253	348.256	1	288.801	290.556	1
HUNGRÍA MAWDY	*				*		*	*		*		
IRLANDA MAWDY	105.667	84.333	1	47.062	45,93	1	32.764	30.915	1	24.053	23.647	1
ITALIA MAWDY	84.536	76,5	1	42.134	33.648	1	29.319	29.514	1	23.849	23.651	1
ITALIA SEGUROS	116.012	96.865	1	62,4	55.699	1	43,07	43.028	1	33.329	38.667	1
MALTA MAWDY	*			26,4	23.509	1	19.566	18.799	1	17.368	16.964	1
MALTA SEGUROS	96.378	100.279	1	57.691	48,41	1	33.604	30.778	1	21.666	21.179	1
MÉXICO MAWDY	*			439.368	394.898	1	187.016	181.745	1	110.612	108.095	1
MÉXICO SEGUROS	2.524.520	2.058.000	1	758.736	686,62	1	281.468	319.534	1	214.364	254.029	1
NICARAGUA MAWDY	*	*		*			*	*		172.741	176.861	1
NICARAGUA SEGUROS	1.449.345	3.115.649	2	767.673	623.961	1	415.977	303.152	1	220.072	216,99	1
PANAMÁ MAWDY	*	*		*	24.123		18.693	14.498	1	9.993	9.836	1
PANAMÁ SEGUROS	121.358	83.148	1	44.297	46.966	1	19,43	17.867	1	12.491	12.293	1
PARAGUAY MAWDY							*					
PARAGUAY SEGUROS	312.019.556	330.101.844	1	146.980.750	126.118.462	1	79.842.000	70.688.545	1	48.338.500	53.507.333	1
PERÚ SEGUROS	360.844	240.851	1	105.261	86.631	1	56.308	46.895	1	24.239	29.455	1
PORTUGAL MAWDY	64.106	*		29.566	26.636	1	19.363	18.506	1	18.945	17.876	1
PORTUGAL SEGUROS	83.141	88.029	1	39.197	38.746	1	26.577	25.703	1	20.148	21.139	1
PUERTO RICO SEGUROS	144.452	102.824	1	66.674	56.859	1	38.986	35.962	1	23.735	24.679	1
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		3.070.218		816.776	821.326	1	521.283	357.247	1	308.978	302.786	1
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	5.929.924	5.299.205	1	1.883.229	1.577.709	1	822,48	746.778	1	419.931	419.231	1
TÚNEZ MAWDY	85.222	44.075	1	16.939	18.174	1	12.066	*		10.276	10.864	1
TURQUÍA SEGUROS	1.749.337	1.275.193	1	643.597	663.742	1	429.908	416.464	1	227.454	300.913	1
URUGUAY MAWDY	3.670.708	*		1.089.080	1.330.902	1	942.992	859.429	1	528.046	509.611	1
URUGUAY SEGUROS	5.867.350	*		3.325.403	2.847.122	1	2.133.038	1.688.628	1	1.430.527	1.456.414	1
VENEZUELA MAWDY	*	*		56.045	62.476	1	32.997	33.409	1	13.853	14.588	1
VENEZUELA SEGUROS	1.817.108	511.309	0	71.364	68.712	1	28.589	33.626	1	26.014	30.078	1

Cifras en moneda local
* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS E GERAÇÃO 2024

País	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)
ALEMANHA SEGUROS		55.313	60.609	58.035	36.533
ARGÉLIA MAWDY		*	*	935.110	*
ARGENTINA MAWDY	*	*	29.280.671	10.506.602	6.279.809
ARGENTINA SEGUROS		30.079.540	28.999.612	22.586.963	14.847.141
BRASIL MAWDY	*	54.424	160.985	76.035	41.312
BRASIL SEGUROS	*	121.804	158.317	106.879	55.616
BANCO BRASIL	*	196.577	147.767	85.721	35.783
CHILE MAWDY		27.345.858	20.396.948	15.885.573	14.355.801
CHILE SEGUROS		60.083.656	38.428.232	31.039.252	24.739.007
COLÔMBIA MAWDY		17.004.000	56.709.818	37.548.525	23.307.981
COLÔMBIA SEGUROS		98.700.632	91.874.749	63.651.363	39.281.506
COSTA RICA MAWDY				9.530.915	7.144.173
COSTA RICA SEGUROS			11.792.499	11.133.109	7.793.308
EQUADOR MAWDY		*	26.212	11.208	9.561
EQUADOR SEGUROS		*	38.347	20.423	13.189
EL SALVADOR MAWDY			16.597	13.746	9.863
EL SALVADOR SEGUROS		43.165	41.740	18.381	10.984
ESPANHA	*	59.688	45.932	36.049	26.549
ENALTA		30.124	27.549	42.849	21.326
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	66.592	95.929	92.007	78.366	59.511
GUATEMALA MAWDY			*	143.006	149.016
GUATEMALA SEGUROS		314.152	348.989	155.591	70.390
HONDURAS MAWDY			*	308.694	215.306
HONDURAS SEGUROS		880.549	813.294	447.602	363.403
HUNGRIA MAWDY			8.382.000	*	
IRLANDA MAWDY		40.425	49.339	42.144	27.549
ITÁLIA MAWDY		62.914	37.313	28.929	24.259
ITÁLIA SEGUROS		63.141	52.910	47.888	38.903
MALTA MAWDY		*	24.310	28.972	20.852
MALTA SEGUROS		62.979	54.904	37.123	28.521
MÉXICO MAWDY		154.834	213.943	223.215	159.530
MÉXICO SEGUROS		1.476.114	665.758	455.137	311.946
NICARÁGUA MAWDY		*	638.995	332.130	192.597
NICARÁGUA SEGUROS		*	1.140.476	432.620	272.800
PANAMÁ MAWDY		*	31.176	18.036	10.953
PANAMÁ SEGUROS		80.190	36.331	26.326	15.138
PARAGUAI MAWDY			*	*	*
PARAGUAI SEGUROS			233.443.940	114.540.222	61.161.268
PERU SEGUROS	171.132	116.350	94.662	59.321	36.523
PORTUGAL MAWDY		24.865	29.544	20.359	18.881
PORTUGAL SEGUROS		42.203	32.026	23.594	21.399
PORTO RICO SEGUROS	42.591	59.530	46.529	37.127	30.268
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		*	1.315.858	675.951	349.895
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		3.674.207	1.785.945	891.067	526.295
TUNÍSIA MAWDY		119.908	22.929	12.513	10.660
TURQUIA SEGUROS		2.752.177	1.458.950	1.054.458	742.985
URUGUAI MAWDY			3.263.965	1.056.251	767.242
URUGUAI SEGUROS		3.722.620	2.483.595	2.100.496	1.203.455
VENEZUELA MAWDY		*	214.486	129.653	72.592
VENEZUELA SEGUROS	133.859	252.794	232.221	97.656	79.960

Valores em moeda local.
* 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 GERAÇÃO 2023

País	Veteranos (Hasta 1955)	Baby Boomers (de 1956 a 1967)	Generación X (de 1968 a 1981)	Generación Y (de 1982 a 1993)	Generación Z (a partir de 1994)
ALEMANHA SEGUROS		52.514	56.156	54.014	34.496
ARGÉLIA MAWDY		*	2.168.667	941.351	607.869
ARGENTINA MAWDY	*	*	13.197.327	4.645.914	2.997.043
ARGENTINA SEGUROS	*	15.424.251	14.557.178	11.414.947	8.575.206
BRASIL MAWDY	*	51.807	151,98	67.625	34.894
BRASIL SEGUROS	*	106.853	141.149	94.664	46.822
BANCO BRASIL	*	177,2	145.245	79.203	32.133
CHILE MAWDY	*	27.593.192	19.759.891	13.919.322	13.372.424
CHILE SEGUROS		53.042.335	35.151.214	28.879.200	19.022.732
CHINA MAWDY			*		
COLÔMBIA MAWDY		15.180.000	54.964.258	33.118.479	18.650.000
COLÔMBIA SEGUROS		80.551.286	82.074.269	52.582.298	30.181.463
COSTA RICA MAWDY				18.622.572	6.008.340
COSTA RICA SEGUROS		*	21.058.057	9.859.605	7.248.420
EQUADOR MAWDY		7.451	22.197	10,04	8.353
EQUADOR SEGUROS		*	32.604	18.381	12.185
EL SALVADOR MAWDY			15.957	13.218	8.731
EL SALVADOR SEGUROS		35,31	37.421	16.976	10.147
ESPANHA	*	57.735	43.747	34.011	24.919
FUNESPAÑA		29.392	26.999	22.728	22.062
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA SEGUROS	70.817	92,28	86.257	69.743	53.917
GUATEMALA MAWDY			*	124.166	160.811
GUATEMALA SEGUROS		281.746	306.094	142,75	67.394
HONDURAS MAWDY			*	242.418	199.044
HONDURAS SEGUROS		844.717	802.464	405.236	334.047
HUNGRIA MAWDY			9.833.200	*	*
IRLANDA MAWDY		38.154	45.427	38.367	25.951
ITÁLIA MAWDY		57.053	34.763	27.549	23.244
ITÁLIA SEGUROS		64.391	50.882	44.918	35.985
MALTA MAWDY		*	17.077	27.725	18.188
MALTA SEGUROS		58,46	51.266	34.929	26.644
MÉXICO MAWDY		126.287	210.411	193.794	134.897
MÉXICO SEGUROS	*	1.258.754	599.064	417.502	288.603
NICARÁGUA MAWDY		*	638.995	350.455	191.166
NICARÁGUA SEGUROS		*	988.165	408.698	264.313
PANAMÁ MAWDY		*	26.912	16.601	10.104
PANAMÁ SEGUROS		83.255	36.579	24.749	14,01
PARAGUAI MAWDY				*	*
PARAGUAI SEGUROS			287.462.514	104.841.260	57.176.986
PERU SEGUROS	120.161	111.096	87.231	54.408	34.922
PORTUGAL MAWDY		23.103	27.881	19.213	16.699
PORTUGAL SEGUROS		41.821	30.768	22.246	20.757
PORTO RICO SEGUROS	42.458	57.742	44.684	34.671	28.882
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		2.865.295	962.469	498,67	326.283
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		3.609.058	1.815.311	766.564	476.369
TUNÍSIA MAWDY		119.908	22.929	12.496	10,66
TURQUIA SEGUROS		1.024.207	639.596	516.879	365,79
URUGUAI MAWDY			2.606.099	910.568	649.095
URUGUAI SEGUROS		3.573.367	2.404.881	2.311.974	1.352.495
VENEZUELA MAWDY		*	89.812	40.598	20.356
VENEZUELA SEGUROS	57.601	168.528	355.176	39.555	30.974

Valores em moeda local.
* 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.

O acompanhamento dos salários adequados é realizado por meio da medição da desigualdade salarial de gênero, localizada na seção "3.1.3.11 (S1-16): Parâmetros de remuneração (desigualdade salarial e remuneração total)"

3.1.3.6. (S1-11): Proteção social

3.1.3.6.1. Saúde e Bem-Estar

A MAPFRE atribui recursos e implementa medidas e programas voltados à prevenção e à minimização dos riscos profissionais e da saúde, que permitam reduzir os acidentes ocupacionais, doenças profissionais e doenças comuns. Para isso, cada país conta com uma estrutura organizacional adequada para o desenvolvimento de seu plano anual e para a atribuição de um orçamento de acordo com suas necessidades e/ou legislação local.

Os objetivos gerais de nossa estratégia de Empresa Saudável são os seguintes:

- Consolidar um ambiente de trabalho em segurança, saúde e bem-estar, que permita a todas as pessoas que se relacionam com a MAPFRE desenvolver seu trabalho nas melhores condições físicas, mentais e sociais.
- Promover e proteger a saúde e o bem-estar, físico e mental, de todas as pessoas que trabalham na MAPFRE e de suas famílias, tanto no contexto pessoal quanto profissional.
- Minimizar os riscos ocupacionais, com o propósito de que não aconteçam acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, e de contribuir para reduzir o absenteísmo por motivos de saúde.
- Contribuir para o compromisso da MAPFRE com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente o ODS 3 "Saúde e Bem-Estar", um dos prioritários para a empresa.
- Aumentar o posicionamento como empresa saudável.

Nesta estratégia, a saúde mental e a saúde cardiovascular foram priorizadas e foram estabelecidos objetivos quantificados em matéria de absentismo.

Na seção "3.1.3.9 S1-14 Parâmetros de saúde e segurança", são fornecidas mais informações sobre o absentismo no trabalho.

Também foram definidos outros indicadores de Empresa Saudável, que são monitorados como parte da atividade periódica das equipes locais, para garantir a melhoria contínua e o acompanhamento adequado do desempenho em Segurança, Saúde e Bem-estar. Anualmente, com todas estas informações é elaborado um relatório de Empresa Saudável que é apresentado junto ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade da MAPFRE.

Na MAPFRE, as pessoas são nosso principal valor e cuidar de sua saúde física e psíquica, de sua segurança e seu bem-estar é nossa prioridade. Por isso, a MAPFRE assume o compromisso de fornecer ambientes de trabalho seguros e saudáveis, garantindo o direito das pessoas à proteção de sua saúde e integridade, além do próprio ambiente de trabalho. Também se compromete a integrar a prevenção de riscos no trabalho e a promoção da saúde e do bem-estar em todas as atividades e decisões da empresa, em todos os níveis da organização, e a continuar com um Sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho, Modelo Global de Gestão de Empresa Saudável, baseado na norma ISO 45001, com alcance global e implantação local através de ações adaptadas à realidade de cada país, sustentado em um processo de melhoria contínua estendido aos principais grupos de interesse.

A MAPFRE conta com políticas aprovadas pelo Conselho de Administração da MAPFRE que apoiam a segurança, a saúde e o bem-estar: Código de Ética e Conduta, Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas, Política Corporativa de Sustentabilidade e Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades.

A identificação e priorização dos aspectos mais relevantes (riscos e oportunidades) dentro da organização, permitiu estabelecer uma Estratégia de Empresa Saudável, para o ciclo 2022-2024, a partir da qual se definem ações e objetivos globais e locais com um planejamento anual, para abordar os riscos de saúde e segurança no trabalho, garantindo com isso uma melhoria contínua.

A MAPFRE garante a vigilância periódica da saúde, para identificar e eliminar os perigos e minimizar os riscos para a saúde dos funcionários. Os Técnicos de Prevenção de Riscos no Trabalho e os Serviços Médicos da empresa realizam avaliações periódicas de riscos (psicossociais, saúde, segurança, ergonomia e outros

alheios às nossas instalações, como aqueles derivados do trabalho em mobilidade, viagens e deslocamentos), bem como a investigação e análise dos acidentes ocupacionais, doenças profissionais e/ou incidentes, bem como o absentismo por outros motivos de saúde. Seu principal objetivo é conhecer as causas que geram os danos à saúde para planejar e organizar as medidas preventivas necessárias, visando eliminar ou minimizar os riscos e reduzir o absentismo. 28 países contam com procedimentos para investigar lesões, doenças e incidentes relacionados ao trabalho.

Esta vigilância periódica da saúde tem em conta todas as especificidades das pessoas (deficiência física, psíquica ou sensorial, maternidade, gravidez, trabalhadores especialmente sensíveis, etc.), bem como assistência médica, psicológica e de cuidados com a saúde não relacionados ao trabalho, através dos serviços médicos próprios ou serviços de terceiros contratados pela empresa.

Para promover o bem-estar físico e mental de nossos funcionários, em todos os países são realizadas ações com o objetivo de analisar as principais causas do estresse no trabalho, identificando soluções efetivas e estabelecendo medidas corretivas que melhorem a organização do trabalho, promovam a conciliação e aumentem o bem-estar das pessoas.

Entre as diversas medidas realizadas para prevenir o estresse no trabalho, melhorar a saúde mental e o bem-estar psicológico das pessoas trabalhadoras, e reduzir os fatores de riscos psicossociais destacam-se:

- Avaliações de riscos psicossociais.
- Serviços de assistência psicológica prestados por profissionais da empresa ou profissionais externos.
- Conteúdos relacionados com o "Bem-estar Mental" disponibilizados em um espaço na Intranet para os funcionários.
- Webinars para gestão do estresse.
- Cursos de formação para lidar com o estresse, como o Programa Global de treinamento para vencer o estresse.
- Celebração do Dia Mundial da Saúde Mental.
- Medição do clima de trabalho, vinculado ao bem-estar no local de trabalho, sobre a satisfação pelo trabalho realizado, o senso de propósito, a felicidade e o estresse.

A MAPFRE proporciona a todos os funcionários uma formação contínua sobre saúde e segurança no trabalho e coloca à disposição serviços de assistência médica, psicológica e de cuidados com a saúde não relacionados ao trabalho, através dos serviços médicos próprios ou serviços de terceiros contratados pela empresa.

A empresa conta com Comitês de Saúde e Segurança que se reúnem periodicamente, nos quais participam a diretoria da empresa, bem como os representantes dos trabalhadores especializados em prevenção de riscos ocupacionais, e como convidados assessores assistem os profissionais de Prevenção de Riscos Trabalhistas da empresa. Um total de 27.597 funcionários e 91% do quadro de funcionários estão representados nesses comitês. Alguns dos principais assuntos tratados são:

- Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.
- Estudos específicos de cargos.
- Análise de licença médica e absenteísmos.
- Regresso após licenças de longa duração.
- Planos de evacuação e controle de emergências.
- Planos de vigilância da saúde.
- Periodicidade e conteúdo dos Exames médicos dos funcionários.
- Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho.

De maneira especial, a MAPFRE promove, além da educação financeira para todos os funcionários, sistemas de previdência social, que incentivam a economia a longo prazo e garantem um complemento à aposentadoria por meio de diversos planos.

Também é oferecido apoio econômico aos funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde. Em 2024, o montante dessas ajudas subiu para 483 mil euros. Do mesmo modo, foram concedidas ajudas econômicas a funcionários aposentados no montante de 1,3 milhões de euros, dos quais 1.297.689euros são benefícios para o seguro de saúde dos funcionários aposentados.

Medidas de conciliação

Para cuidar do funcionário, a MAPFRE conta com inúmeras medidas que permitem uma melhor conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, visando aumentar sua satisfação e o compromisso com a empresa. Portanto, é um compromisso bidirecional.

Medidas de conciliação de vida profissional e pessoal	Nº de funcionários
Horário de trabalho flexível	19.763
Trabalho em jornada parcial	1.604
Jornada de trabalho reduzida	2.226
trabalho remoto	18.594
Licenças retribuídas	14.221
Licenças não retribuídas	747
Licenças maternidade/paternidade	904
Licenças por motivos pessoais ou estudos	88
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	63

Maternidade e paternidade

Os funcionários dispõem de diversas medidas para apoiar a maternidade-paternidade, a amamentação e o cuidado de filhos menores, de acordo com a legislação vigente de cada país e além do previsto por lei.

A MAPFRE oferece uma média de 115 dias de licença parental (maternidade/paternidade) remunerada para o cuidador principal por lei e média de 14 dias além da lei. Para o cuidador principal é oferecida uma média de 28 dias de licença parental (maternidade/paternidade) remunerada por lei e média de 5 dias além da lei.

A seguir, são fornecidas mais informações sobre os parâmetros mencionados nesta seção:

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
% Mulheres em postos de Diretoria	Calcula a porcentagem de mulheres no nível de posto de Diretoria em relação ao total de pessoas nesse nível. Busca medir o impacto da Política de Diversidade e das medidas em matéria de igualdade de gênero desenvolvidas na MAPFRE. Fórmula: Número de mulheres no nível de Diretoria/Número total de funcionários no nível de Diretoria do quadro de funcionários De acordo com a classificação da MAPFRE, são considerados postos de diretoria os níveis de Diretoria Executiva, Diretoria e Diretoria Especializada.	Não é validado por órgão externo
Taxa de absentismo no trabalho	A fórmula para calcular a taxa de absentismo é o Nº total de dias perdidos por acidente de trabalho, acidente não profissional, doença comum e doença profissional dividido entre o total de dias teóricos trabalhados.	Não é validado por órgão externo

3.1.3.7. (S1-12): Pessoas com deficiências

No final de 2024, contamos com 4,2% de pessoas com deficiências na empresa, a fórmula de medição utilizada é o número de funcionários com deficiências entre o quadro total. Esse indicador busca medir o impacto da Política de Diversidade e as medidas que promovem a integração profissional de pessoas com deficiências na empresa. As informações foram coletadas de acordo com as definições jurídicas de "pessoas com deficiência" em vigor nos diferentes países em que operamos. Esse indicador não foi validado por um órgão externo diferente do verificador deste documento.

Da mesma forma, é apresentado o detalhamento das informações acima de acordo com o gênero de nosso pessoal na seção "3.1.3.1 (S1-5): Objetivos relacionados à gestão de incidências de importância relativa, com a promoção de incidências positivas, bem como com de riscos e oportunidades".

3.1.3.8. (S1-13): Parâmetros de formação e desenvolvimento de capacidades

Complementando as informações fornecidas em "3.2.2.4 S1-4 Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações e abordagens" sobre a avaliação do desempenho, em 2024, um total de 25.223 funcionários, representando 92% do quadro de funcionários. Especificamente, a porcentagem de assalariados que participaram em avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento profissional discriminado por gênero é mostrada na tabela abaixo:

	2024			
Nível de posto	nº hombres	% hombres	nº mujeres	% mujeres
Diretoria e diretoria especializada	1.098	4,4%	561	2,2%
Comandos intermediários e experientes	2.920	11,6%	2.403	9,5%
Técnicos	5.729	22,7%	6.921	27,4%
Administrativos	1.647	6,5%	3.944	15,6%
TOTAL	**11.394**	**42,2%**	**13.829**	**54,8%**

Formação

Durante esse ano, 100% do quadro de funcionários recebeu treinamento por meio de 1.059.282,85 horas de formação, totalizando 34,62 horas de formação por funcionário, em média.

	Horas					
Nível de posto	Homens	% Homens	Média hora homens	Mulheres	% Mulheres	Media hora mujeres
Diretoria e diretoria especializada	44.304	4,18%	39,1	31.478	2,97%	55,71
Comandos intermediários e experientes	128.512	12,13%	42,98	95.902	9,05%	166,79
Técnicos	244.767	23,11%	37,07	261.980	24,73%	32,11
Administrativos	69.577	6,57%	23,78	182.762	17,25%	31,95
TOTAL	**487.161**	**45,99%**	**37,74**	**572.122**	**54,01%**	**33,82**

O treinamento técnico-comercial representa 74,75% do total do treinamento oferecido e está totalmente alinhado às necessidades do negócio.

Foram investidos 323,71 euros de investimento médio por funcionário.

Além das ações corporativas desenvolvidas com alcance global, os países/entidades também efetuam ações e programas de treinamento atendendo às necessidades locais. Foram realizadas 7.613 ações de treinamento (presencial e/ou online), 1.059.282,85 horas de realização e 100 do quadro de funcionários impactado.

Foram desenvolvidos 76 cursos na área de prevenção e procedimentos antiassédio e houve 10.157 inscrições concluídas nesses cursos por 7.095 funcionários.

Foram realizados 283 cursos na área de anticorrupção e houve um total de 53.953 inscrições concluídas por 17.674 funcionários nestes conteúdos.

Durante o ano de 2024, continuou-se com o desdobramento formativo em cibersegurança "The firewall Mindset", que foi lançado no ano de 2021, tendo completado este conteúdo até o final do ano um total de 21.535 funcionários a nível global. Além disso, temos concluído o Programa Global de cibersegurança que esteve focado nos grupos de Tecnologia e Segurança da MAPFRE. Ele inclui um módulo transversal comum para todos e outro módulo específico, dependendo da função desempenhada por cada funcionário do grupo. As assistências às sessões do primeiro módulo foram 1.598 e às sessões do segundo módulo foram 2.749. Além disso, este programa Virtual foi transferido para diferentes módulos online e incluído no catálogo de autoaprendizagem, para que esteja à disposição de todos os funcionários.

Foram desenvolvidos 271 cursos 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 25.014 funcionários completaram esses programas, com 14.449 funcionários inscritos nesses cursos.

Indicadores de treinamento	2024	2023
Investimento em treinamento	9.905.581€	10.907.192€
Investimento médio por funcionário	324€	353€
Total de horas de treinamento	1.059.283	984.622
Horas de treinamento por funcionário	35	32
Total de presentes em ações de	387.797	374.635
% quadro de funcionários treinado	100%	100%

- Em 2024, 14.457 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 59.991,25 horas. Ao finalizar o exercício, 47,25% do quadro de funcionários completou alguma das ações de formação.

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

	2024		2023	
Nível de posto	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria e diretoria	13.511	8.496	13.148	6.944
Comandos intermediários e	46.404	33.657	38.068	30.671
Técnicos	78.288	89.493	79.765	93.006
Administrativos	32.782	85.166	37.736	75.297
TOTAL	**170.985**	**216.812**	**168.717**	**205.918**

- Para avaliar a transferência de conhecimentos ao posto, em nível global, no ano 2024 foram preenchidos 5.334 questionários pelos responsáveis dos funcionários presentes nos programas, obtendo uma porcentagem de respostas com avaliação de pelo menos 4 de 6 (alto ou muito alto nível de transferência) de 67,83%.

- Um Programa online de Cultura MAPFRE foi realizado em nível global, com o principal objetivo de que todos os funcionários e colaboradores do Grupo MAPFRE no mundo possam conhecer e interiorizar o propósito da MAPFRE. Entre 2023 e 2024, 24.770 funcionários de todo o mundo foram convidados a realizar este programa.

A seguir, são fornecidas mais informações sobre os parâmetros mencionados nesta seção.

3.1.3.9. (S1-14): Parâmetros de saúde e segurança

De acordo com o estabelecido nos requisitos legais, 100% de nossos funcionários está coberto pelo sistema de gestão de saúde e segurança da empresa. Durante 2024, foi realizado o acompanhamento de absentismos profissionais por motivos de saúde e foram registrados 236 casos de lesões no trabalho, principalmente devido a acidentes *in itinere*, quedas e golpes. Não foi registrado nenhum caso de problemas de saúde relacionados ao trabalho nem também aconteceu nenhuma morte por lesões ou problemas de saúde relacionados ao trabalho.

Em 2024, foram registrados 238.753 dias perdidos por absentismo derivados de acidentes não profissionais e doenças comuns, equivalendo a 1.790.648 horas, calculado com base em uma média de 7,5 horas por dia. O índice de gravidade ficou em 0,18 (0,23 homens e 0,14 mulheres) e o índice de frequência em 4,11 (4,42 homens e 3,87 mulheres). Para garantir a melhoria contínua, a MAPFRE estabeleceu em 2024 como objetivo não superar uma taxa de absentismo no trabalho por motivos de saúde de 3,2. No entanto, a taxa de absentismo em 2024 foi de 3,26, representado 0,06 pontos acima do objetivo estabelecido. Para 2025, mantemos o objetivo de não superar 3,2 da taxa de absentismo no trabalho por motivos de saúde.

Dados de absenteísmo (1,2,3)	2024			2023			2022		
	Homens	Mulhere	Total	Homens	Mulhere	Total	Homens	Mulhere	Total
Nº de acidentes de trabalho	113	123	236	100	103	203	92	93	185
Nº de doenças ocupacionais	–	–	–	0	5	5	–	4	4
Nº de funcionários falecidos em acidente de trabalho	–	–	–	1	–	1	1	0	1
Nº de funcionários falecidos por doença profissional	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Número total de dias perdidos por absenteísmo derivado de acidentes não de trabalho e doença comum (4)	79.130	159.623	238.753	70.984	156.400	227.383	64.069	154.097	218.166

(1.2.3) Informaram-se as lesões por acidente de trabalho registráveis, não diferenciando aqueles casos com grandes consequências. As horas trabalhadas são horas teóricas. Incluem-se *acidentes in itinere*.

Taxa de absenteísmo	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Taxa de incidência de acidentes de trabalho (TIAT)	827,14	723,76	772,58	726,48	600,9	656,83	659,88	527,18	585,76
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho	4,42	3,87	4,11	3,96	3,25	3,57	3,71	2,92	3,27
Taxa de incidência de doenças ocupacionais (TIEP)	–	–	–	–	29,17	16,18	–	22,67	12,67
Taxa de absentismo no trabalho (TAL)	0,17	0,11	0,14	0,12	0,11	0,12	0,07	0,09	0,08
Taxa de frequência de acidentes (TFA)	33,19	29,02	30,88	29,41	24,37	26,62	27,51	21,93	24,39
Taxa de frequência de doenças ocupacionais (TFDO)	–	–	–	–	1,18	0,66	–	0,94	0,53
Taxa de dias perdidos (TDP)	1,72	1,08	1,36	1,22	1,12	1,17	0,73	0,86	0,85
Taxa de mortes por acidente de trabalho	–	–	–	0,29	1,12	0,13	0,3	–	0,13
Taxa de mortes por doença ocupacional	–	–	–	–	1,12	–	–	–	–
Índice de frequência	4,42	3,87	4,11	4,36	1,12	3,95	4,08	3,25	3,62
Índice de gravidade	0,23	0,14	0,18	0,18	0,15	0,16	0,11	0,13	0,12
Taxa de absentismo	2,5	3,87	3,26	2,21	1,12	3,1	1,99	3,73	2,96

A eficácia das medidas, metas, objetivos e indicadores utilizados para avaliar o progresso em segurança, saúde e bem-estar são apresentados na seção Saúde e Bem-estar do relatório Pessoas e Organização anual (Seção de Segurança, Saúde e Bem-estar) disponível no site corporativo.

Entre as diversas medidas realizadas para prevenir o estresse no trabalho, melhorar a saúde mental e o bem-estar psicológico das pessoas trabalhadoras, e reduzir os fatores de riscos psicossociais destacam-se:

- Avaliações de riscos psicossociais.
- Serviços de assistência psicológica prestados por profissionais da empresa ou profissionais externos.
- Conteúdos relacionados com o "Bem-estar Mental" disponibilizados em um espaço na Intranet para os funcionários.
- Webinars para gestão do estresse.
- Cursos de formação para lidar com o estresse, como o Programa Global de treinamento para vencer o estresse.
- Celebração do Dia Mundial da Saúde Mental.
- Medição do clima de trabalho, vinculado ao bem-estar no local de trabalho, sobre a satisfação pelo trabalho realizado, o senso de propósito, a felicidade e o estresse.

A MAPFRE proporciona a todos os funcionários uma formação contínua sobre saúde e segurança no trabalho e coloca à disposição serviços de assistência médica, psicológica e de cuidados com a saúde não relacionados ao trabalho, através dos serviços médicos próprios ou serviços de terceiros contratados pela empresa.

A empresa conta com Comitês de Saúde e Segurança que se reúnem periodicamente, nos quais participam a diretoria da empresa, bem como os representantes dos trabalhadores especializados em prevenção de riscos ocupacionais, e como convidados assessores assistem os profissionais de Prevenção de Riscos Trabalhistas

da empresa. Um total de 27.591 funcionários e 91% do quadro de funcionários estão representados nesses comitês. Alguns dos principais assuntos tratados são:

• Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.

• Estudos específicos de cargos.

• Análise de licença médica e absenteísmos.

• Regresso após licenças de longa duração.

• Planos de evacuação e controle de emergências.

• Planos de vigilância da saúde.

• Periodicidade e conteúdo dos Exames médicos dos funcionários.

• Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho.

Por fim, complementando as informações mencionadas na seção Saúde e Bem-estar, dentro de "S1-11: Proteção social", sobre respeitar um Sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho baseado na norma ISO 45001, é importante mencionar que 100% de trabalhadores próprios estão cobertos atualmente por um Sistema com essas características.

As métricas utilizadas para fazer o acompanhamento do IRO vinculado à melhoria da qualidade de vida dos funcionários protegendo sua saúde, segurança e bem-estar são as seguintes:

Métricas	Seção em que é desenvolvida
% de pessoas portadoras de necessidades	3.1.3.7 (S1-12): Pessoas com deficiências
% Funcionários com Mobilidade Funcional	3.1.3.2 (S1-6): Características dos funcionários da empresa
% Mulheres em postos de Diretoria	3.1.3.4 (S1-9): Parâmetros de diversidade
Desigualdade salarial de gênero	3.1.3.11 (S1-16): Parâmetros de remuneração (desigualdade salarial e remuneração
ESI (Employee Satisfaction Index)	3.1.3.2 (S1-6): Características dos funcionários da empresa
Índice de satisfação do talento Sênior	3.1.3.4 (S1-9): Parâmetros de diversidade
Leader index	3.1.3.2 (S1-6): Características dos funcionários da empresa
Taxa de absentismo no trabalho	3.1.3.6 (S1-11): Proteção social

3.1.3.10. (S1-15): Parâmetros de conciliação profissional

42,7% das mulheres possuem salas de amamentação no local de trabalho e 88,5% contam com outras medidas especiais no período de amamentação, como licenças especiais de jornada flexível ou redução de jornada.

Além disso, 98,6% dos funcionários possuem licenças remuneradas por cuidado de familiares. Isto beneficia às famílias que precisam cuidar de pessoas dependentes com problemas de saúde física ou mental que exigem cuidados adicionais. Um número de 5,3 % de homens e o 9,4% de mulheres aproveitaram essas licenças em 2024.

Baixas e reincorporações por maternidade/paternidade:

94,8% dos homens e 85,6% % das mulheres com licença maternidade e paternidade retornaram ao trabalho em 2024, portanto, a taxa de retorno total é de 89,2%.

Além disso, 91,6% dos homens e 85,5% das mulheres com uma licença maternidade e paternidade durante 2023 continuam no quadro de funcionários, representando uma taxa de retenção total de 88,5%.

	2024		
	Homens	Mulheres	TOTAL
Nº Funcionários com direito a licença maternidade - paternidade	13.449	16.817	30.266
% Funcionários com direito a licença maternidade - paternidade	99,4%	100%	99,7%
Nº total de funcionários que usufruíram da licença maternidade - paternidade	349	555	904
Nº funcionários que retornaram ao trabalho após a licença maternidade-paternidade no ano atual	331	475	806
Nº de funcionários que, após a licença, abandonaram definitivamente a empresa no ano atual	17	46	63
Nº total de funcionários que voltaram ao trabalho após a finalização da licença maternidade-paternidade e que continuavam como funcionários 12 meses após retornar ao trabalho	417	412	829
Taxa de retorno ao trabalho	94,8%	85,6%	89,2%
Taxa de retenção	91,6%	85,5%	88,5%

3.1.3.11. (S1-16): Parâmetros de remuneração (desigualdade salarial e remuneração total)[32]

A Política de Remunerações da MAPFRE tem como princípio geral a não discriminação por sexo, raça ou ideologia, e igualdade de remuneração para postos de igual valor.

Neste ano 2024, foi aplicada a metodologia de cálculo da desigualdade salarial indicada no CSRD. A fórmula utilizada para calcular a desigualdade salarial é a seguinte:

$$\text{Gender Pay Gap} = \left(\frac{\text{Nível retributivo bruto médio por hora dos assalariados} - \text{nível retributivo bruto médio por hora das assalariadas}}{\text{Nível retributivo bruto médio por hora dos assalariados}} \right) \times 100$$

A desigualdade salarial calculada de acordo com a citada fórmula sobe para 29,45%. Esse dado é calculado levando em consideração a compensação total anual (remuneração fixa mais remuneração variável target) de todos os funcionários do Grupo MAPFRE em nível global, em função das horas anuais de trabalho de referência. Durante o ano de 2025, será realizado um trabalho para obter o valor da remuneração recebida. Esse dado não reflete a realidade do Grupo MAPFRE, porque a fórmula de cálculo anterior não leva em consideração outros fatores que influenciam diretamente na definição da retribuição, como as diferentes realidades sociais e econômicas dos diferentes países do Grupo MAPFRE, e as funções e responsabilidades atribuídas para cada posto. Por isso, a MAPFRE continua com a aplicação da metodologia de cálculo da desigualdade salarial ajustada, verificada pela consultora Ernst & Young (EY), que leva em consideração diversos fatores para a criação dos grupos de comparação ou clusters, visando obter comparações retributivas mais ajustadas baseadas nas funções e responsabilidades designadas por cada posto, e por unidade de negócio e país.

A fórmula para calcular esse tipo de desigualdade é a seguinte:

$$\text{Equal Pay Gap} = \sum_{n=1}^{N} \left(\frac{\text{Gender Pay Gap em cada cluster} \times \text{Número de funcionários do cluster}}{\text{Número total de funcionários analisados}} \right)$$

[32] As informações retributivas dos funcionários das sociedades BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life não foram consideradas para o cálculo da desigualdade salarial nem para o índice de compensação, por não contar com as informações, seja porque a MAPFRE carece de controle operacional sobre elas, seja porque se optou pela omissão, por ser um número de funcionários muito pouco significativo em relação ao total.

A desigualdade ajustada global do grupo é detalhada na seguinte tabela:

Indicador	Diferença entre homens e mulheres (%)
Média disparidade salarial ajustada em retribuição fixa	1,3
Média disparidade salarial ajustada em retribuição fixa	0,75
Média desigualdade salarial ajustada em retribuição variável	2,36
Média disparidade salarial ajustada em retribuição variável	1,54

MÉTRICAS	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Desigualdade salarial de gênero	É medida como a diferença de retribuição entre homens e mulheres, expressa como porcentagem da retribuição dos homens, segundo a metodologia de cálculo da desigualdade salarial ajustada, que é a medida mais precisa que permite chegar ao detalhe da diferença salarial por grupos comparáveis homogêneos. Para o cálculo, são levados em conta diferentes fatores na criação dos grupos de comparação ou clústeres, com o objetivo de obter comparações retributivas mais ajustadas, baseadas nas funções e responsabilidades atribuídas por cada posto.	A metodologia utilizada foi certificada por um consultor externo: Ernst & Young

As informações sobre as ações realizadas em relação à desigualdade salarial são divulgadas na seção "3.1.2.4 S1-4 Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações".

Índice de compensação anual em total

O índice de compensação total anual é de 53,39 e é calculado levando em conta todos os funcionários do Grupo MAPFRE em nível global, sendo a relação entre a compensação total anual (remuneração fixa mais remuneração variável target a curto prazo) da pessoa mais bem paga e a mediana da compensação total anual (remuneração fixa mais remuneração variável target) de todos os funcionários tomando a retribuição anualizada em tempo completo, excluindo a pessoa mais bem paga.

3.1.3.12. (S1-17): Incidentes, reclamações e incidentes graves relacionados aos direitos humanos

Em 2024, foram recebidas 32 denúncias, queixas ou reclamações por discriminação e assédio, sendo 28 relacionadas com casos de assédio e 4 com casos de discriminação. Todas as denúncias foram avaliadas, sendo 20 rejeitadas, em 10 foram adotadas medidas disciplinares e 2 continuam em processo de investigação.

Nos casos descritos, foram seguidos os procedimentos definidos no Protocolo para a prevenção e tratamento do assédio na MAPFRE para o canal de assédio profissional ou sexual descrito na seção "4.1.2.1 Comportamentos Éticos".

Não há registro de reclamações apresentadas através dos Pontos Nacionais de Contato para as Empresas Multinacionais da OCDE

Em 2024 não foram registradas penalizações, multas ou indenizações por danos e prejuízos.

A MAPFRE não registrou nenhum caso de incidentes graves relacionados aos direitos humanos, como trabalho forçado, tráfico de seres humanosou trabalho infantil, entre seus funcionários durante este exercício. Essa ausência de casos confirma nosso compromisso com o cumprimento dos Princípios Reitores das Nações Unidas sobre as Empresas e os Direitos Humanos, a Declaração da OIT relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho e as Diretrizes da OCDE para Empresas. Consequentemente, não foram geradas multas, penalizações ou indenizações por danos e prejuízos relacionados com este tipo de incidentes, por isso não existe nenhuma conciliação a ser relatada entre esses montantes e as demonstrações financeiras.

3.2. Trabalhadores da cadeia de valor

3.2.1. Estratégia

3.2.1.1. (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Conforme indicado na seção "1.3.2. SBM-2: interesses e opiniões das partes interessadas", os trabalhadores da cadeia de valor não participam diretamente da definição da estratégia e do modelo de negócio da MAPFRE. No entanto, para o caso dos prestadores, a empresa estabelece uma relação sólida em nível contratual, em que assumem a responsabilidade direta sobre a gestão de seus trabalhadores.

Nesse contexto, e de acordo com seu compromisso ético, a MAPFRE incorpora uma cláusula de "Proteção de marca" em seus contratos com prestadores, por meio da qual eles devem declarar ter lido e entendido o Código de Ética e Conduta da empresa, que reflete as pautas de comportamento ético, integral e transparente que devem guiar sua atuação com a MAPFRE, comprometendo-se com o desenvolvimento de qualquer prestação de serviços para a qual, se for o caso, seja selecionado, com estrita conformidade dos princípios e valores nele incluídos.

Apesar de delegar a gestão direta, a MAPFRE realiza processos específicos descritos na seção "3.2.2.2. S2-2: Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos", para obter informações sobre as perspectivas e condições dos trabalhadores de sua cadeia de valor, buscando fortalecer seu compromisso com o respeito e a proteção dos direitos trabalhistas.

É importante mencionar que a oportunidade material descrita na seção "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles", está vinculada aos impactos materiais, tanto positivos quanto negativos, relacionados aos trabalhadores dos prestadores.

Foram identificados impactos e oportunidades relacionados com alguns grupos de trabalhadores da cadeia de valor, principalmente de acordo com o tipo de relação que eles têm com a MAPFRE. Alguns impactos são referentes à generalidade desses, sem diferenciá-los segundo suas características inerentes ou contexto específico, ao passo que:

- Alguns estão diretamente relacionados aos trabalhadores das fases posteriores da cadeia de valor.
- Outros se encontram ligados aos trabalhadores dos prestadores (fases anteriores da cadeia de valor).

A MAPFRE entende que os trabalhadores de sua cadeia de valor podem ser afetados negativamente por seus impactos materiais, da seguinte forma:

- Casos de discriminação: os trabalhadores vinculados a prestadores e distribuidores da MAPFRE podem ser afetados negativamente se em seus ambientes de trabalho, ligados à sua relação com a MAPFRE ocorrem casos de discriminação por motivos de gênero, origem étnica, religião, orientação sexual ou outras características pessoais. Esse impacto pode ser maior em contextos onde não existem políticas fortes de igualdade ou em setores em que a diversidade não está suficientemente promovida.

- Casos de assédio no trabalho: os trabalhadores de prestadores e distribuidores, bem como aqueles que operam em empresas clientes da MAPFRE, podem estar expostos ao assédio no trabalho, vinculados à sua relação com a entidade, em ambientes onde não são implementados mecanismos adequados para prevenir ou gerenciar este tipo de comportamentos. Esse impacto pode aumentar em empresas com culturas profissionais fracas ou com supervisões inadequadas das condições de trabalho.

- Impacto na vulneração dos direitos humanos por assinatura ou investimento em empresas não alinhadas aos padrões internacionais: Os trabalhadores de empresas em que a MAPFRE investe ou nas quais presta serviços de assinatura podem apresentar maior risco de vulnerabilidade dos direitos humanos, se essas empresas não cumprem os princípios internacionais, como os do Pacto Mundial das Nações Unidas ou as Diretrizes da OCDE. Esses riscos são mais acentuados em setores ou regiões em que os padrões trabalhistas não são suficientemente regulados ou supervisionados.

A seguir, uma tabela é anexada com os diferentes Impactos, riscos e oportunidades[33] e sua relação com os agentes da cadeia de valor, cujos trabalhadores se encontram afetados:

Impactos, riscos e oportunidades materiais	Agentes da cadeia de valor cujos trabalhadores são afetados
Contribuição para a proteção da saúde e segurança dos funcionários (IP)	Prestadores e distribuidores
Proteção dos Direitos Humanos na cadeia de fornecimento e distribuição (IP)	
Casos de discriminação (IN)	
Proteção dos Direitos Humanos nos critérios de assinatura (IP)	Clientes
Contribuição para a inclusão social nos investimentos (IP)	Clientes
Casos de assédio no trabalho (IN)	Prestadores, distribuidores e clientes
Impacto na vulneração de Direitos Humanos pela assinatura ou investimento em empresas não alinhadas aos padrões e princípios internacionais (IN)	Clientes
Melhoria da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes (O)	Prestadores

Conforme mencionado na seção "1.3.1.7. A cadeia de valor da MAPFRE", a cadeia de valor da MAPFRE é estruturada em três etapas: fases anteriores, operações próprias e fases posteriores, abrangendo os trabalhadores vinculados a cada um dos agentes que a compõem, e que se encontram afetados pelos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados. É importante mencionar que, dado que a MAPFRE está sendo delimitada pelo período de implementação transitória previsto no parágrafo 10.2 da NEIS 1 de CSRD, o perímetro de agentes da cadeia de valor afetados e aos quais pode ser solicitada informação, por sua materialidade no negócio da Entidade, pode ser ajustado. Além disso, a empresa está começando a abordar uma análise para a obtenção de um conhecimento mais profundo sobre a questão.

Na avaliação de dupla materialidade, realizada em 2024, não foram identificadas áreas geográficas específicas ou produtos que apresentem risco significativo de trabalho infantil, forçado ou obrigatório, entre os trabalhadores na cadeia de valor.

Também não foram identificados padrões generalizados ou sistêmicos de trabalho infantil ou forçado em nossas operações ou nas dos agentes de nossa cadeia de valor. Os impactos negativos identificados se referem a casos individuais.

Por outro lado, para continuar potencializando os impactos positivos identificados e gerar novos, realizamos os processos e atividades na cadeia de valor. No caso de prestadores, destacamos o processo de homologação ESG e as visitas de suas instalações para avaliar aspectos como condições de trabalho, infraestrutura e conformidade de padrões de saúde e segurança, bem como medidas de respeito pelos direitos humanos. Essas avaliações permitem identificar áreas de melhoria e podem condicionar a continuidade das relações comerciais. Além disso, a MAPFRE estabelece contratos com cláusulas específicas para garantir práticas profissionais responsáveis e organiza treinamentos alinhados aos objetivos compartilhados.

Quanto aos clientes, a MAPFRE integra critérios ESG em seus processos de investimento e assinatura, avaliando fatores como diversidade, equidade e respeito pelos direitos humanos, além de implementar um modelo interno de avaliação ESG para a identificação de riscos e oportunidades. Por fim, a empresa promove o bem-estar em seu ambiente de trabalho e na cadeia de valor através de programas de saúde, segurança e desenvolvimento profissional, incentivando uma transição justa e sustentável. Tudo isso é detalhado nas seções "3.2.2.2. (S2–2): Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos" e "3.2.2.4. (S2–4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os trabalhadores da cadeia de valor, abordagens para gerenciar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos trabalhadores da cadeia de valor e à eficácia dessas ações".

[33] IN: Impacto Negativo | IP: Impacto Positivo | O: Oportunidade

Os impactos identificados para os trabalhadores da cadeia de valor estão diretamente alinhados à oportunidade material identificada para esse grupo: a melhoria da qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes da correta gestão dos trabalhadores dos prestadores. Essa oportunidade reflete a estreita relação de dependência da MAPFRE com seus prestadores, que desempenham um papel chave na prestação de serviços. Portanto, garantir condições de trabalho adequadas e promover práticas responsáveis na cadeia de valor não apenas mitiga riscos associados à sustentabilidade e à reputação, mas também reforça a capacidade da MAPFRE de contar com práticas responsáveis e de responder às expectativas de seus clientes. É importante mencionar que a oportunidade material detalhada na seção"1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles se encontra vinculada aos impactos identificados". Assim, a consideração dos impactos na tomada de decisões e na estratégia da MAPFRE é realizada através da integração desta oportunidade pelas áreas corporativas correspondentes.

3.2.2. Gestão de impactos, riscos e oportunidades

3.2.2.1. (S2-1): Políticas relacionadas aos trabalhadores da cadeia de valor

Conforme detalhado na seção "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais", a MAPFRE conta com um conjunto de princípios e objetivos gerais utilizados na tomada de decisões e com os quais busca incorporar, quando corresponder, aspectos relacionados à gestão dos trabalhadores da cadeia de valor na gestão dos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados:

Políticas	Agentes da cadeia de valor cujos trabalhadores são afetados
Código de Ética e Conduta	Prestadores, distribuidores e clientes
Política de direitos humanos	Prestadores e distribuidores
Política de saúde, bem-estar e prevenção de riscos trabalhistas	Prestadores e distribuidores
Marco de investimento	Clientes
Protocolo corporativo para a prevenção e tratamento do assédio na MAPFRE	Prestadores, distribuidores e clientes
Modelo Global de Prestadores	Prestadores

Conforme demonstrado na seção"1.2.4 (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida", a MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual sua proteção se encontra expressamente mencionada 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.

Essas políticas e códigos foram elaborados em linha com os Princípios Reitores das Nações Unidas sobre as Empresas e os Direitos Humanos. Entretanto, na seção mencionada, são oferecidas informações mais detalhadas sobre como essas políticas abordam os temas relacionados aos direitos humanos.

Além disso, é relevante assinalar que, durante 2024, não foi registrado nenhum caso de descumprimento desses princípios, bem como da Declaração da OIT relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho ou das Diretrizes da OCDE para empresas multinacionais envolvendo trabalhadores da cadeia de valor.

Por outro lado, a MAPFRE coloca à disposição de seus trabalhadores da cadeia de valor os canais de denúncia externos detalhados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos", do capítulo de "Comportamento Empresarial", para conhecer e remediar os impactos que possam ser gerados em nível de direitos humanos.

Tanto na política de Direitos Humanos na seção "3: Princípios gerais de atuação da MAPFRE em relação aos Direitos Humanos", como no Código de Ética e Conduta na seção "4.2 Respeito e salvaguarda dos Direitos Humanos", é mencionado explicitamente que a MAPFRE rejeita o trabalho forçado, bem como o trabalho obrigatório e o trabalho infantil. O tráfico de seres humanos é rejeitado implicitamente por meio do compromisso da MAPFRE com a dignidade e os direitos humanos. A seção "S1-1: Políticas relacionadas ao pessoal próprio", detalha mais informações.

3.2.2.2. (S2-2): Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos

Como pode ser visto nesta seção, a MAPFRE implementou processos gerais para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em relação aos impactos, riscos e oportunidades materiais. Embora a gestão desses impactos, riscos e oportunidades esteja incluída nos processos gerais de forma indireta, continuará trabalhando nos próximos exercícios para desenvolver os processos específicos necessários para garantir a colaboração com os trabalhadores da cadeia de valor.

A colaboração que a MAPFRE estabelece com os trabalhadores de sua cadeia de valor se adapta às características e necessidades de cada grupo específico, pois é gerenciada, em geral, através dos agentes da cadeia de valor aos quais estão vinculados. Considerando que esses trabalhadores podem incluir prestadores, clientes e distribuidores, cada um deles apresenta diferentes realidades profissionais e contextos de interação. Por isso, a abordagem de colaboração varia, buscando que as decisões e ações tomadas sejam baseadas em uma compreensão precisa e pertinente de cada grupo.

Quanto aos prestadores de negócio, a MAPFRE é capaz de obter informações de seus trabalhadores como parte dos procedimentos realizados para avaliá-los através de visitas às instalações, e assim incrementar o nível de conhecimento sobre suas infraestruturas, meios materiais e meios humanos. Essas visitas são realizadas a prestadores que, por causa de sua atividade ou volume, têm oficinas, depósitos, escritórios ou outras instalações fixas para o desempenho de seu trabalho e cujo equipamento influirá na gestão dos serviços que lhes sejam solicitados.

Nesse contexto, são avaliados pessoalmente aspectos chave que afetam diretamente os funcionários. Essas visitas permitem conferir o estado das instalações e dos meios materiais, como escritórios, oficinas e veículos, que afetam o ambiente de trabalho dos operários. Além disso, é dada especial atenção à idoneidade e profissionalismo dos trabalhadores, garantindo que cumpram com uniformidade, identificação e outros requisitos visíveis perante o cliente.

Durante essas visitas, a MAPFRE também tem a oportunidade de observar a organização e qualificação do pessoal em funções diretas com os clientes.

Caso seja identificada qualquer incidência nas condições de trabalho desses trabalhadores, a MAPFRE analisa como isso repercute em sua avaliação do prestador e, portanto, na continuidade da relação comercial. Além disso, em caso de identificação de incidências relacionadas à vulneração de direitos humanos, a MAPFRE tem o poder de analisar as medidas que entende deve implementar para resolver a incidência.

Por outro lado, em relação aos clientes, dentro de seus processos de investimento, a entidade realiza um processo de avaliação para verificar como eles integram os critérios ESG, Como parte do processo, é realizado o acompanhamento dos investimentos em empresas que:

- Estão envolvidas em infrações aos princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e às Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais.
- Não possuem políticas de supervisão do cumprimento desses princípios ou mecanismos de gestão de queixas para abordar suas violações

Além disso, são avaliados aspectos de equidade e diversidade, como a desigualdade salarial média entre homens e mulheres e a representação feminina nas diretorias executivas das empresas nas quais investe.

Em relação à informação acima, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ESG 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. Essa metodologia foi implementada no negócio de riscos globais, no negócio da Espanha e do Brasil e no negócio de Resseguro facultativo. 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 de cada país ou unidade de negócios e, se for caso, 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.

Também, é importante mencionar a importância dos canais de denúncia externos que a MAPFRE disponibiliza para os diferentes grupos de interesse, entre eles os trabalhadores da cadeia de valor. Neles, qualquer incidência ou questão pode ser relatada, com o objetivo de que a MAPFRE as leve em consideração ao tomar certas decisões. Mais informações sobre esses canais são detalhadas na seção "4.2.2.1 Comportamentos Éticos", do capítulo "Comportamento Empresarial".

Por fim, como mencionado no capítulo de Pessoal Próprio, a MAPFRE elaborou um Modelo Global de Gestão de Empresa Saudável que prevê ações a serem adotadas pela Empresa para zelar pela área de saúde e bem-estar dos trabalhadores. Envolve os trabalhadores da cadeia de valor que se encontram nos escritórios da MAPFRE. Essas ações incluem:

- Ambiente de trabalho: Integrar a prevenção de riscos no trabalho ao conjunto das atividades e decisões da empresa em todos os níveis da organização, para alcançar um ambiente de trabalho seguro e saudável. O modelo de prevenção abrange as especialidades de medicina do trabalho, segurança no trabalho e planos de emergência, higiene industrial e ergonomia e psicossociologia aplicada.
- Promoção da Saúde: Sensibilizar, informar, capacitar e fortalecer as habilidades das pessoas para optar por estilos de vida saudáveis, com o fim de promover o cuidado da saúde e impulsionar comportamentos mais saudáveis.
- Atividade física e alimentação: Promover a realização de atividade física regular e uma alimentação saudável que são os principais fatores para a manutenção de uma boa saúde durante toda a vida.
- Contexto pessoal: Apoiar e acompanhar as questões relativas ao ambiente pessoal do funcionário. O ambiente pessoal é tudo o que faz parte da vida das pessoas e é independente da vida profissional.

- Bem-estar mental: Melhorar a saúde mental e o bem-estar psicológico das pessoas trabalhadoras e reduzir os fatores de riscos psicossociais.

Por sua vez, a MAPFRE conta com um Catálogo de Atividades de Empresa Saudável que se agrupam de acordo com cada um dos âmbitos.

A Área Corporativa de Operações e a Área Corporativa de Meios têm competências globais sobre os processos referidos às atividades necessárias para a gestão dos prestadores de serviços, desde a recepção da solicitação do serviço a prestar, passando pelo acompanhamento, controle e supervisão da atividade, e até o final dele. Por sua vez, as áreas de operações de cada país são responsáveis pela gestão local desses temas.

Por outro lado, a responsabilidade em relação à colaboração com os trabalhadores dos clientes é realizada através do processo de Acompanhamento e Controle da Gestão Comercial, realizada pela área corporativa de Negócio e pelas áreas de negócio de cada país.

A MAPFRE avalia sua colaboração com os trabalhadores da cadeia de valor através dos mecanismos detalhados acima.

Além disso, a MAPFRE formaliza um contrato com seus prestadores (pessoas jurídicas), em que estabelece cláusulas específicas relacionadas ao tratamento e à gestão de seus trabalhadores. Essas cláusulas buscam garantir que as práticas trabalhistas e organizacionais respeitem os padrões acordados e definidos nas políticas internas da MAPFRE. Ações específicas realizadas em relação aos trabalhadores da cadeia de valor, como por exemplo os treinamentos, são planejadas e acordadas conjuntamente com o prestador, garantindo um alinhamento com os objetivos estabelecidos nos acordos contratuais.

Na seção "S2-1: Políticas relacionadas aos trabalhadores da cadeia de valor", são detalhados os procedimentos realizados e que, conforme mencionado nessa seção, não são identificados grupos mais vulneráveis, por suas características individuais, associados aos impactos materiais identificados.

Além disso, é preciso mencionar que, embora a MAPFRE tenha diversos mecanismos para que os trabalhadores da cadeia de valor expressem suas preocupações ou opiniões, durante 2025 trabalharemos na elaboração de um procedimento para estabelecer claramente como integrar as opiniões dos trabalhadores da cadeia de valor à nossa estratégia.

3.2.2.3. (S2-3): Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os trabalhadores da cadeia de valor expressem suas preocupações

Como pode ser visto nesta seção, a MAPFRE implementou processos gerais para remediar as incidência negativas em relação com seus impactos, riscos e oportunidades materiais. Em relação a esses impactos, riscos e oportunidades, embora estejam incluídos nos processos gerais de forma indireta, continuará trabalhando nos próximos exercícios para desenvolver os processos específicos necessários para garantir a reparação das incidências negativas identificadas.

Conforme mencionado no 3.1.2.3 (S1-3): Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os trabalhadores próprios manifestem suas preocupações, a MAPFRE conta com canais específicos à disposição dos trabalhadores da cadeia de valor, para que eles expressem suas preocupações ou necessidades, e que estas sejam analisadas e respondidas por parte da Entidade. Tanto o detalhe desses canais quanto os procedimentos para sua gestão e acompanhamento são mencionados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos" deste documento;

É preciso mencionar que, além dos canais de denúncia mencionados acima, a MAPFRE pode tomar conhecimento de incidências ou preocupações relativas aos trabalhadores de sua cadeia de valor através do próprio contato que seus agentes têm com as áreas correspondentes da MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE conta com o Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, que busca ser um mecanismo global para prevenir, evitar ou eliminar qualquer tipo de assédio nos ambientes de trabalho, exceto nos casos em que no país seja exigido um protocolo específico para atender ao tipo de assédio e à legislação local. O protocolo é de aplicação em todo o Grupo em nível global e acessível aos trabalhadores da cadeia de valor através da intranet corporativa e do site da MAPFRE. Essa abordagem também é aplicável à gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades (IROs) materiais, garantindo uma resposta adequada e consistente com os princípios da empresa. A gestão desse canal é detalhada na seção 3.1.2.3 S1-3: Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os trabalhadores próprios manifestem suas preocupações".

Na área dos investimentos, a MAPFRE conta com uma Política de Implicação que reforça seu compromisso com os direitos humanos e o desenvolvimento sustentável. Através dessa política, a MAPFRE busca promover o diálogo ativo com as empresas nas quais investe, a fim de garantir que adotem práticas responsáveis, identificando e gerenciando riscos relacionados aos direitos humanos e ao impacto social. Essa abordagem inclui mecanismos de reparação para lidar com possíveis incidências que possam surgir nas atividades das empresas participadas, bem como a integração de considerações éticas nas decisões de investimento.

A MAPFRE controla seus próprios canais. Todos os trabalhadores da cadeia de valor têm acesso a eles sem a intervenção de terceiros. Consequentemente, a entidade não depende de clientes nem de prestadores para fornecer esse acesso, porque esses canais são públicos e estão à disposição de toda a cadeia de valor através do site corporativo da MAPFRE[34].

Além disso, a MAPFRE coloca à disposição de seus prestadores seu Código de Ética e Conduta, que estabelece os princípios e valores fundamentais que devem orientar as relações e atividades na área da colaboração. Espera-se que os prestadores não apenas respeitem esses princípios, mas que também zelem por sua adequada comunicação e adoção entre seus trabalhadores, promovendo comportamentos alinhados aos padrões éticos e de integridade definidos pela MAPFRE.

Tomando como referência o Código de Ética e Conduta, a MAPFRE exige que seus prestadores desenvolvam seu negócio aplicando princípios e valores semelhantes aos seus. Por isso, além de exigir o cumprimento da Lei e regulamentação existentes em cada país, a MAPFRE espera de seus prestadores e contratados o desempenho de suas atividades sob o compromisso de um comportamento baseado na integridade e na ética profissional, evitando conflitos de interesses, extorsão, suborno ou qualquer outra forma de corrupção, bem como qualquer prática de concorrência desleal ou contrária aos direitos humanos (principalmente trabalhistas e de segurança e saúde no trabalho), ou que contrariem o respeito pelo meio ambiente, tanto em sua atividade quanto no desempenho do serviço que prestam. Para isso, a MAPFRE fornece a seus prestadores as informações necessárias que permitam conhecer nossos princípios e valores, o Código de Ética e Conduta vigente, bem como a Norma de atuação da MAPFRE como Grupo socialmente responsável.

[34] Até 18 de dezembro de 2024, data em que os canais existentes foram integrados ao Sistema Interno de Informação, também acessível através do site corporativo da MAPFRE.

Por fim, a MAPFRE busca garantir que em nenhuma circunstância sejam tomadas nem toleradas represálias contra aqueles que tenham denunciado um descumprimento do Código de Ética e Conduta, ou que tenham participado de algum procedimento de investigação relativo ao seu cumprimento.

A MAPFRE implementou processos gerais para remediar os impactos gerados sobre os trabalhadores da cadeia de valor em relação aos seus impactos, riscos e oportunidades materiais. Continuaremos trabalhando nos próximos exercícios para elaborar os processos específicos necessários para avaliar se os trabalhadores da cadeia de valor conhecem e confiam nessas estruturas ou processos, como forma de apresentar suas preocupações ou necessidades e de oferecer respostas.

3.2.2.4. (S2-4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os trabalhadores da cadeia de valor, abordagens para gerenciar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos trabalhadores da cadeia de valor e à eficácia dessas ações.

Na MAPFRE, definimos as seguintes ações para gerenciar os impactos, riscos e oportunidades materiais que foram identificados em relação aos trabalhadores da cadeia de valor, no estudo de Dupla Materialidade 2024, conforme mencionado na seção "3.2.2.2 Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos":

Codificação de IROs

S2-IP1: Proteção da privacidade dos dados dos funcionários.

S2-IP2: Contribuição para a proteção da saúde e segurança dos funcionários da cadeia de fornecimento e distribuidores.

S2-IP3: Proteção dos Direitos Humanos na cadeia de fornecimento e distribuição.

S2-IP4: Proteção dos Direitos Humanos nos critérios de assinatura.

S2-IP5: Contribuição para a inclusão social nos investimentos.

S2-IN1: Casos de discriminação na cadeia de fornecimento ou na rede de distribuição quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.

S2-IN2: Casos de assédio no trabalho quando a MAPFRE ou seu pessoal estiver envolvido.

S2-IN3: Impacto na vulneração de Direitos Humanos pela assinatura ou investimento em empresas não alinhadas aos padrões e princípios internacionais.

S2-O1: Melhoria da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes da correta gestão dos trabalhadores dos prestadores.

Esses IROs estão vinculados da seguinte forma às ações realizadas ou que serão realizadas, descritas a seguir:

Ações	S2-IP1	S2-IP2	S2-IP3	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN1	S2-IN2	S2-IN3	S2-R1	S2-01
Seleção, implementação, revisão e manutenção de soluções específicas que permitam prevenir, detectar, responder e a recuperação diante de ciberataques.	X									
Inclusão de critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional nas novas iniciativas da empresa.	X									
Formar e conscientizar os funcionários sobre cibersegurança, privacidade e resiliência operacional digital	X									
Verificar o nível de conscientização efetiva através de ciber exercícios	X									
Assinatura de cláusulas para garantir a adequada coordenação sobre prevenção de riscos no trabalho		X								
Verificação de documentos										X
Visitas às instalações										X
Controles de Atividade										X
Garantir a conformidade com as normas de Prevenção de Riscos no Trabalho local.		X								
Contar com um canal de denúncias que contemple todas as garantias e seja público e acessível a funcionários e terceiros.			X			X	X			
Revisão da metodologia de análise ESG em Assinatura e Expandir as geografias em que é feita a avaliação dos clientes com critérios de sustentabilidade				X				X		
Lançamento de novos produtos de investimento sustentável					X					
Análise ESG da carteira, Formação CESGA e Guia Investimento Sustentável.								X		

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às ações que estabelecemos na MAPFRE sobre os trabalhadores da cadeia de valor:

- **Seleção, implementação, revisão e manutenção de soluções específicas que permitam prevenir, detectar, responder e a recuperação diante de ciberataques**

- **Inclusão de critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional nas novas iniciativas da empresa**

- **Formar e conscientizar os funcionários sobre cibersegurança, privacidade e resiliência operacional digital**

- **Verificar o nível de conscientização efetiva através de ciber exercícios**

Em relação a essas ações, em 2024, a MAPFRE concluiu a execução do Plano de Ciber Resiliência (PCR), sua estratégia integral em cibersegurança, Privacidade, Proteção de Dados e Resiliência Operacional. Esse plano norteou a atuação do Grupo nos últimos exercícios, alcançando seus objetivos e consolidando funções recorrentes que garantem a sustentabilidade do nível de proteção alcançado.

O alcance do PCR foi global dentro do Grupo MAPFRE, cumprindo com o planejamento definido.

O financiamento do plano foi coberto por uma verba orçamentária atribuída dentro do orçamento da Diretoria Corporativa de Segurança. O montante exato dos recursos atuais está pendente de definição, enquanto não são previstos recursos adicionais, porque o PCR finaliza em 2024.

- **Verificação de documentos**

Em 2024, a MAPFRE estabeleceu um modelo de documentação exigida para prestadores, adaptando-se à legislação em vigor de cada país e revisando os requisitos em cada novo processo de contratação.

O processo começa com o envio da documentação por parte do prestador e sua revisão pela MAPFRE, sem etapas prévias, e continua com a assinatura do contrato se forem atendidas as condições avaliadas. O objetivo é que essa atualização seja aplicada em todos os países.

Para reforçar o controle, um sistema de validação técnica está sendo desenvolvido com a equipe de TI para impedir o avanço no processo sem a documentação requerida. Se forem detectadas incidências, elas serão resolvidas ou será estabelecido um plano de ação de acordo com sua gravidade.

A gestão de recursos depende de cada país, onde as áreas envolvidas, juntamente com a Área de Pessoas e Organização, determinam o número de funcionários necessários de acordo com a capacidade e o volume da atividade. Essa estimativa será mantida para futuras atribuições de recursos.

• Visitas às instalações

Em 2024, a MAPFRE estabeleceu um modelo de visitas regulares às instalações dos prestadores, com uma frequência mínima de uma vez por ano. Essas visitas incluem a elaboração de relatórios e a implementação de planos de ação para abordar qualquer área de melhoria detectada.

Essa atividade não está vinculada a uma fase específica do processo de contratação, mas sim é desenvolvida de maneira contínua ao longo da relação do prestador com a MAPFRE.

Em caso de detecção de incidências, uma solução imediata será buscada e, caso esta não for possível, será estabelecido um plano de ação de acordo com a gravidade.

A atribuição de recursos depende de cada país, onde as áreas envolvidas, juntamente com a Área de Pessoas e Organização, determinam o número de funcionários necessários de acordo com o volume da atividade. Essa metodologia será mantida para futuras necessidades.

• Controles de Atividade

Em 2024, a MAPFRE estabeleceu um modelo de controle de atividades dos prestadores, com uma frequência mínima de uma vez por ano. Esses controles incluem a elaboração de relatórios e a implementação de planos de ação para abordar qualquer área de melhoria detectada. Ao finalizar, uma qualificação é atribuída, a fim de refletir a situação do prestador, e serve como referência para futuras revisões.

Essa atividade não está vinculada a uma fase específica do processo de contratação, mas sim é desenvolvida de maneira contínua ao longo da relação do prestador com a MAPFRE.

Em caso de detecção de incidências, uma solução imediata será buscada e, caso esta não for possível, um plano de ação será implementado de acordo com a gravidade.

A atribuição de recursos depende de cada país, onde as áreas envolvidas, juntamente com a Área de Pessoas e Organização, determinam o número de funcionários necessários de acordo com o volume da atividade. Essa metodologia será mantida para futuras necessidades.

• Garantir a conformidade com as normas de Prevenção de Riscos no Trabalho local.

Em 2024, a MAPFRE garantiu a conformidade com a norma de prevenção de riscos no trabalho, verificando isto na homologação de prestadores e distribuidores. Planeja-se continuar com essa verificação nos processos de contratação, para garantir que sejam contratados apenas prestadores que cumpram a normativa correspondente.

Essas ações contribuem para os objetivos da Política de Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos Trabalhistas da MAPFRE e têm alcance global, com uma aplicação contínua no tempo. Como medida corretora, foi incorporada documentação específica de PRL nos processos de homologação.

A implementação é realizada com recursos próprios e o orçamento de Recursos Humanos de cada país, sem previsão de recursos financeiros adicionais no futuro.

• Contar com um canal de denúncias que contemple todas as garantias e seja público e acessível a funcionários e terceiros.

Em 2024, a MAPFRE garantiu o acesso a seus canais de denúncias a todo o quadro de funcionários e terceiros através de seu site externo e da Intranet Corporativa. Planeja-se continuar com a difusão transparente desses canais para facilitar seu conhecimento e acesso.

Essas ações contribuem para os objetivos da Política de Direitos Humanos, garantindo sua difusão tanto interna quanto externa. Com alcance global e aplicação contínua, um acompanhamento do número de denúncias recebidas é realizado como medida de controle.

A implementação é realizada com recursos próprios e o orçamento de Recursos Humanos de cada país, sem previsão de recursos financeiros adicionais no futuro.

- **Revisão da metodologia de análise ESG em Assinatura e Expandir as geografias em que é feita a avaliação dos clientes com critérios de sustentabilidade**

As informações correspondentes a esta ação são detalhadas na seção "2.2.2.3 (E1-3): Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática"

- **Lançamento de novos produtos de investimento sustentável**

As informações correspondentes a esta ação são detalhadas na seção "2.2.2.3 (E1-3): Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática"

- **Análise ESG da carteira, Formação CESGA e Guia Investimento Sustentável**

As informações correspondentes a esta ação são detalhadas na seção "2.2.2.3 (E1-3): Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática"

Além disso, os processos de homologação e contratação de prestadores assinam cláusulas para garantir a adequada coordenação na área de prevenção de riscos no trabalho, e transmitem informações aos prestadores sobre os riscos, de acordo com a legislação local de cada país.

Em caso de acidente ocorrido por parte do funcionário de um prestador nas instalações da MAPFRE, é realizado o acompanhamento adequado pelas equipes de segurança e prevenção de riscos no trabalho, em função do previsto nas normas locais. É feito o acompanhamento das incidências detectadas e das medidas adotadas para reparar os danos para a segurança e a saúde, desde que estiver previsto na legislação local.

O acompanhamento do progresso das ações acima mencionadas se encontra detalhado na seção "3.2.3.1. (S2–5): Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais", que incorpora as métricas definidas para alcançar os objetivos vinculados a elas.

É preciso mencionar que não foram registrados impactos reais durante 2024 em relação aos trabalhadores da cadeia de valor.

Os interesses dos trabalhadores da cadeia de valor, que surgem dos processos mencionados na seção "3.2.2.2. (S2–2): Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em matéria de impactos", são analisados pelas áreas corporativas correspondentes, de acordo com seu âmbito de gestão, para poder responder aos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados. Com base nesse insumo, cada área determina, segundo sua experiência e os resultados específicos identificados, as ações adequadas para buscar atendê-los.

A MAPFRE implementou um processo de homologação de prestadores que prioriza, entre seus critérios, a identificação, prevenção e mitigação de impactos adversos, especialmente em temas sociais e trabalhistas. Esse processo é baseado na segmentação e avaliação de riscos, classificando os prestadores de acordo com seu nível de risco inicial (baixo, médio, alto), integrando dados sobre disputas trabalhistas e outros aspectos sociais relevantes, com suporte de terceiros especializados. A partir dessa classificação, são elaborados planos específicos para os prestadores com altos riscos, promovendo seu alinhamento aos padrões ESG, incluindo aqueles relacionados às condições de trabalho.

Além disso, são desenvolvidos programas para acompanhar os prestadores na melhoria de suas práticas, incluindo treinamento, conscientização e promoção de medidas de sustentabilidade mediante formação e definição de planos preventivos e corretivos.

Paralelamente, a MAPFRE realiza auditorias internas e externas, bem como controles específicos, para avaliar as condições de trabalho, a conformidade regulatória e a prevenção de riscos em sua cadeia de fornecimento. Entretanto, as medidas aplicadas em relação aos trabalhadores dependerão de cada prestador.

Essas ações podem incluir novas iniciativas orientadas aos trabalhadores da cadeia de valor ou ajustes internos em nossas próprias práticas e processos relacionados a eles, avaliando continuamente os processos internos da MAPFRE para garantir a conformidade efetiva com essas medidas.

Esta abordagem integral garante que as ações adotadas não apenas previnem impactos negativos, mas também incentivam uma melhoria sustentável e colaborativa em toda a rede de prestadores, garantindo que os padrões trabalhistas e de segurança sejam respeitados.

A MAPFRE possui canais e mecanismos para proporcionar ou permitir a reparação em caso de incidências negativas de importância relativa. Esses canais são acessíveis a todos os grupos de interesse e seu desempenho é monitorado por diferentes comitês delegados do conselho, que zelam pela eficácia de seu funcionamento e são informados sobre os resultados decorrentes de sua atividade.

A empresa estabeleceu uma série de políticas, princípios, códigos que promovem a equidade, a não discriminação, o respeito pelos direitos humanos e o uso correto dos dados de quaisquer grupos de interesse da MAPFRE. Para zelar pelo seu conhecimento por parte dos grupos de interesse de que isto seja cumprido, são realizadas ações de treinamento, conscientização ou comunicação em função da relação existente. Além disso, a MAPFRE conta com um sistema de controle interno estabelecido. Esse sistema possui procedimentos de avaliação do nível de implantação e conformidade com as diferentes políticas corporativas.

Não foram notificados problemas graves de direitos humanos nas fases anterior e posterior da cadeia de valor.

Em relação à atribuição de recursos na MAPFRE, organiza-se conforme a área específica da colaboração e às características de cada grupo dentro da cadeia de valor:

- para os prestadores de negócio, as gestões e atividades específicas descritas nas seções anteriores são realizadas pela área de Operações
- para os prestadores de suporte, a gestão é realizada através da área de Meios.
- para os clientes, a MAPFRE possui recursos dedicados a avaliar como estes integram em suas operações os critérios ESG definidos nos processos de assinatura e investimento.

Essas áreas incluem o pessoal e os recursos propostos pelo Comitê Executivo e aprovados pelo Conselho de Administração de acordo com o processo de orçamento anual.

3.2.3. Parâmetros e objetivos

3.2.3.1. (S2-5): Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais

Como pode ser visto nesta seção, a MAPFRE implementou objetivos gerais para adotar as medidas de mitigação em relação com seus impactos, riscos e oportunidades materiais. Em relação a esses impactos, riscos e oportunidades, embora estejam incluídos nos processos gerais de forma indireta, continuará trabalhando nos próximos exercícios para desenvolver os processos específicos necessários para garantir sua mitigação.

Objetivos

Na MAPFRE, definimos os seguintes objetivos para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação com os trabalhadores da cadeia de valor, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Objetivos	S2-IP1	S2-IP3	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN1	S2-IN2	S2-IN3	S2-O1
Garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.	X							
Garantir a adequada coordenação sobre prevenção de riscos no trabalho		X						
Garantir a proteção contra qualquer discriminação realizada pela MAPFRE ou suas pessoas trabalhadoras.					X			
Aplicar consistentemente as medidas definidas pelo protocolo de prevenção do assédio para erradicar qualquer situação de assédio ou discriminação ocorrida na empresa.						X		X
Realizar uma gestão adequada da relação com os prestadores e seus trabalhadores								
Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos prestadores através de um rigoroso processo de avaliação e acompanhamento.								X
Análise ESG da carteira de assinatura: Conseguir que 90% dos clientes de assinatura sejam avaliados com critérios ESG. (Espanha (Industrial, Vida, Acidentes e Saúde); Brasil (Grande risco industrial); Global Risks; RE facultativo)			X				X	
Promoção dos produtos de economia				X				
Análise ESG da carteira de investimentos: Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no âmbito global será qualificada com critérios ESG até 2026.							X	

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas aos objetivos que temos definido na MAPFRE sobre os trabalhadores da cadeia de valor:

- **Garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam**.

A conformidade com o objetivo será verificada mediante:

- O acompanhamento da execução dos planos de segurança definidos
- O alcance e a eficácia dos Planos de Conscientização e Treinamento executados
- O número de incidentes potenciais comunicados e seus alcances

Em 2024, a MAPFRE reforçou sua Política Corporativa de Segurança e Privacidade para responder a um ambiente global em transformação, garantindo a proteção de seus ativos e a conformidade regulatória em segurança e privacidade. Essa estratégia busca fortalecer a resiliência operacional, preservar a reputação da empresa e garantir a sustentabilidade do negócio, com uma abordagem específica na proteção de ativos da informação e elementos tecnológicos.

Em nível global, os objetivos incluem a conformidade com os Planos de Segurança estabelecidos, a maximização da eficácia em formação e divulgação, e a minimização de incidentes potenciais e seu impacto. A avaliação do desempenho é realizada anualmente, com relatórios ao Comitê Corporativo de Segurança, Crise e Resiliência, seguindo padrões internacionais, como ISO 27001 e o Marco de Cibersegurança do NIST.

Atualmente, não foram identificadas mudanças relevantes nem foram estabelecidos períodos específicos para a medição além do fechamento anual do exercício.

- **Análise ESG da carteira de assinatura: Conseguir que 90% dos clientes de assinatura sejam avaliados com critérios ESG. (Espanha (Industrial, Vida, Acidentes e Saúde); Brasil (Grande risco industrial); Global Risks; RE facultativo)**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao integrar os critérios ESG na avaliação de clientes de assinatura, em linha com sua política ambiental. Essa estratégia busca promover práticas responsáveis e contribuir para a transição justa na luta contra a mudança climática.

A análise é aplicada a clientes de assinatura na Espanha, Brasil, Global Risks e RE Facultativo, avaliando sobre o total de clientes no momento da análise. O objetivo é alcançar uma porcentagem específica da carteira analisada até 2026, com um objetivo intermediário em 2025.

A análise considera cenários econômicos, mudanças regulamentares e riscos de reputação com a utilização de dados internos e de uma plataforma externa. Para estar em linha com os padrões internacionais, foram atualizadas metodologias de medição e processos de coleta, a fim de melhorar a precisão e comparabilidade dos dados.

O desempenho desses objetivos será supervisionado pelos órgãos de governança e divulgado no Relatório de Sustentabilidade.

- **Promoção dos produtos de economia**

Em 2024, a MAPFRE reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao promover produtos de economia sustentáveis, permitindo aos clientes gerenciar suas finanças de forma responsável e apoiando investimentos em projetos sustentáveis.

O objetivo é que pelo menos 50% dos novos produtos lançados ou modificados sejam sustentáveis, incluindo a reclassificação de fundos, conforme a norma SFDR. Esse objetivo é aplicável em todas as operações da MAPFRE AM, com um horizonte até 2026 e pontos intermediários em 2024 e 2025.

A metodologia empregada é baseada em critérios ESG e na norma SFDR, garantindo o alinhamento com regulamentações nacionais e internacionais. São empregados relatórios de sustentabilidade e análise empíricos na definição de objetivos viáveis e ajustados à evolução do contexto econômico e regulatório.

O desempenho será supervisionado pelos órgãos de governança e divulgado no Relatório de Sustentabilidade, com possibilidade de revisão segundo as demandas dos grupos de interesse e mudanças regulatórias.

- **Análise ESG da carteira de investimentos: Noventa e cinco por cento da carteira de investimento no nível global será qualificada com critérios de sustentabilidade em 2026.**

Em 2024, a MAPFRE fortaleceu seu investimento sustentável avaliando sua carteira com critérios ESG para promover práticas responsáveis e sustentáveis. Essa análise contribui para a proteção ambiental, a responsabilidade social e a melhoria da governança corporativa.

O objetivo é analisar 95% global da carteira até 2026, com uma etapa intermediária em 2025. A revisão é baseada em dados de 2023 e leva em consideração fatores econômicos e regulamentares, utilizando informações internas e a base de dados MSCI. Também é avaliado o impacto ambiental e social dos investimentos, incentivando o desenvolvimento sustentável e inclusivo.

O desempenho será supervisionado pelos órgãos de governança e divulgado no Relatório de Sustentabilidade, com possibilidade de ajustes segundo a evolução do contexto regulamentário e econômico.

- **Garantir a adequada coordenação sobre prevenção de riscos no trabalho**

Nos processos de homologação e contratação de prestadores, são assinadas cláusulas para garantir a adequada coordenação na área de prevenção de riscos no trabalho, e transmitem informações aos prestadores sobre os riscos, de acordo com a legislação local de cada país.

Em caso de acidente ocorrido por parte do funcionário de um prestador nas instalações da MAPFRE, é realizado o acompanhamento adequado pelas equipes de segurança e prevenção de riscos no trabalho, em função do previsto nas normas locais. É feito o acompanhamento das incidências detectadas e das medidas adotadas para reparar os danos para a segurança e a saúde, desde que estiver previsto na legislação local. Além disso, busca-se que todos os prestadores cumpram os critérios ESG sobre saúde e segurança e, caso não seja possível, são acompanhados no desenvolvimento de seu plano de ação.

- **Garantir a proteção contra qualquer discriminação realizada pela MAPFRE ou suas pessoas trabalhadoras.**

O protocolo de assédio da MAPFRE e o canal de ética estão disponíveis para funcionários e terceiros, a fim de garantir sua proteção contra qualquer discriminação realizada pela MAPFRE ou suas pessoas trabalhadoras. Os canais de denúncia implementados na MAPFRE permitem detectar situações de discriminação. O acompanhamento das incidências detectadas e das medidas aplicadas é feito para remediar os danos quando a discriminação tenha ocorrido por parte da MAPFRE, de seus funcionários ou diretores.

- **Aplicar consistentemente as medidas definidas pelo protocolo de prevenção do assédio para erradicar qualquer situação de assédio ou discriminação ocorrida na empresa.**

O protocolo de assédio é aplicável a qualquer situação em que a MAPFRE ou seu pessoal estejam envolvidos. O protocolo prevê a adoção de medidas voltadas a erradicar qualquer situação de assédio ou discriminação acontecida na empresa. Os canais de denúncia implementados na MAPFRE permitem detectar situações de assédio. O acompanhamento das incidências detectadas e das medidas aplicadas é feito para remediar os danos quando a discriminação tenha ocorrido por parte da MAPFRE, de seus funcionários ou diretores.

- **Realizar uma gestão adequada da relação com os prestadores e seus trabalhadores**

A MAPFRE integrou em seu Modelo Operacional de Sinistros um sistema de gestão e controle de prestadores e seus trabalhadores, garantindo eficiência, satisfação do cliente e relações estáveis com os prestadores. Para isso, eles devem cumprir os padrões da MAPFRE e uma adequada gestão de seu pessoal.

Durante a contratação, os prestadores devem apresentar documentação que comprove a conformidade com a norma em vigor, incluindo certificados de Previdência Social, Agência Tributária, Prevenção de Riscos no Trabalho e uso de Equipes de Proteção Pessoal. Ao longo da relação contratual, são realizados controles regulares que analisam indicadores como queixas e reclamações de clientes, permitindo detectar e corrigir possíveis incidências relacionadas aos trabalhadores.

Além disso, são realizadas visitas in situ às instalações dos prestadores para verificar a presença e condições de operários, instaladores, mecânicos e outros profissionais. Embora a MAPFRE busque garantir o cumprimento de seus padrões em toda a cadeia de valor, atualmente não possui um indicador específico para avaliar os avanços na gestão dos trabalhadores dos prestadores, confiando nas inspeções presenciais para identificar e corrigir possíveis irregularidades.

- **Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos prestadores através de um rigoroso processo de avaliação e acompanhamento.**

A MAPFRE está implementando medidas para garantir a qualidade dos serviços dos prestadores por meio de controles técnicos de validação documental, visitas regulares a instalações e controles anuais de atividade. Em 2026, será estabelecido um indicador para medir a porcentagem de novos prestadores com documentação verificada. Atualmente, a eficácia é monitorada através de indicadores como a porcentagem de visitas realizadas e a classificação de prestadores segundo padrões de qualidade.

Em relação à contribuição para a proteção da saúde e segurança dos funcionários da cadeia de fornecimento e distribuidores (S2-IP2), no processo de Homologação de prestadores é informada a existência e o conteúdo da política de Direitos Humanos. Os canais de denúncia implementados na MAPFRE permitem detectar situações de possível vulneração dos direitos humanos, bem como incidências na aplicação da política, às quais é feito acompanhamento.

Atualmente, os objetivos são estabelecidos por cada uma das áreas que gerenciam os agentes aos quais estão vinculados os trabalhadores da cadeia de valor (prestadores, distribuidores e clientes), em função da gestão desses grupos.

Nesse contexto, o acompanhamento dos objetivos se encontra diretamente vinculado à gestão realizada sobre eles nas operações normais de cada área.

Além disso, cabe mencionar que, embora a MAPFRE tenha objetivos em relação aos trabalhadores da cadeia de valor através dos agentes da cadeia de valor que os gerenciam, durante 2025 trabalharemos no desenvolvimento de um procedimento para estabelecer claramente como gerar esses objetivos e que permita a identificação de aprendizados ou melhorias decorrentes de seus resultados.

Na MAPFRE, temos definido as seguintes métricas para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação com os trabalhadores da cadeia de valor, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Métricas	S2-IP1	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN3	S2-R1	S2-O1
Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	X					
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	X					
Porcentagem de visitas realizadas: são atribuídas visitas a diferentes pessoas e é medido o nível de consecução dessa ação						X
Prestadores que cumprem os padrões: São classificados os prestadores em Embaixador, Recomendado +, Recomendado e Conhecido						X
% carteira de assinatura analisada sob critérios ESG		X		X		
% de produtos lançados com critérios de sustentabilidade			X			
% carteira de investimentos analisada sob critérios ESG				X		

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às métricas que estabelecemos na MAPFRE sobre os trabalhadores da cadeia de valor:

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número total de incidentes potenciais ocorridos que, por sua natureza, exigem notificação às autoridades de controle e supervisão para cumprir com a normativa em vigor Será identificado o número parcial daqueles que puderam afetar os trabalhadores da cadeia de valor Na divulgação, são identificados os casos em que a brecha ou evento de segurança ocorreu em terceiros prestadores	N/A

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número de pessoas cujos dados podem ter sido comprometidos nos incidentes potenciais relatados às Autoridades de Controle e Supervisão. O número total de trabalhadores da cadeia de valor afetados pelos incidentes potenciais será identificado	N/A
Porcentagem de visitas realizadas: são atribuídas visitas a diferentes pessoas e é medido o nível de consecução dessa ação	É medida a porcentagem de visitas realizadas. O critério de seleção estabelece que o técnico de prestadores deve visitar as oficinas da rede, priorizando as visitas em função do volume de cada país É calculado dividindo a porcentagem de visitas designadas entre a porcentagem de visitas realizadas	N/A
Prestadores que cumprem os padrões: São classificados os prestadores em Embaixador, Recomendado +, Recomendado e Conhecido	Diferentes objetivos são estabelecidos e, ao serem alcançados, a categoria é alterada. Calcula-se a % de prestadores que cumprem os padrões	N/A
% carteira de assinatura analisada sob critérios ESG	Como parte do processo de assinatura das unidades e países, a análise da gestão pelo segurado dos riscos ambientais, sociais e de governança (riscos ESG) será integrada com caráter geral. Essa avaliação será realizada através da ferramenta REPRISKS, uma plataforma especializada que avalia e quantifica a possível exposição de caráter de reputação derivada dela. A qualificação global alcançada para cada caso estará compreendida na seguinte faixa, de AAA (melhor avaliação possível) a D (pior avaliação possível). De acordo com a avaliação do cliente, serão necessários diferentes níveis de autorização da operação: • Requisito especial de aprovação. • Aprovação da Área de Assinatura, que pode enviar, quando considerar necessário, solicitação de aprovação adicional ao Chief Executive Officer (CEO) da entidade ou do país. • Requisito de avaliação pela Área de Assinatura e aprovação do Comitê de Diretoria. Em caso de autorização, a Diretoria de Sustentabilidade do Grupo também deve ser informada. Em todos os casos mencionados acima, será registrada a qualificação alcançada na Plataforma de Assinatura (se corresponder). Nos casos que exijam aprovação, também o assinante analista deve incluir, no expediente da operação, o relatório completo de avaliação ESG fornecido pela ferramenta, onde são destacados os aspectos específicos especialmente desfavoráveis (riscos alto e muito alto) da avaliação. Duas vezes por ano, a atualização de ratings ASG de toda a carteira será atualizada	O parâmetro não foi validado por um órgao externo diferente da KPMG.
% de produtos lançados com critérios de sustentabilidade	A empresa estabeleceu uma Definição Corporativa de Produtos Sustentáveis que, levando em consideração a regulamentação e obrigação das empresas de divulgar a maneira e em que medida suas atividades estão associadas a questões relacionadas ao âmbito ambiental, social e de governança (ESG), estabelece as bases para definir critérios unificados que permitam determinar se uma atividade econômica é sustentável do ponto de vista ambiental, social ou de governança, a fim de fixar o grau de sustentabilidade da empresa.	O parâmetro não foi validado por um órgao externo diferente da KPMG.
% carteira de investimentos analisada sob critérios ESG	Tal como é definido no âmbito de Investimento responsável e na Política de riscos de sustentabilidade, 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 aspectos definidos pelo regulamento aplicável e as tendências de mercado, entre outros. Essa abordagem ajuda a identificar riscos e oportunidades, indo além da análise financeira tradicional. Essa avaliação será realizada, entre outras, através da ferramenta MCSI. Para o acompanhamento e gestão dos riscos ESG 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 metodologias incluídas no âmbito de atuação, procurando sempre as oportunidades e evitando os riscos.	O parâmetro não foi validado por um órgão externo diferente da KPMG.

Está sendo desenvolvido um plano para que, em 2026, exista um indicador que mostre a relação entre o número de novos prestadores verificados e o total de novas incorporações. Esse indicador, definido como a porcentagem de novos prestadores com documentação verificada em comparação com o número total de novos prestadores, está sendo elaborado sob um novo controle técnico que inclui as metodologias e hipóteses significativas necessárias para o cálculo. A fórmula para esse parâmetro é: porcentagem de novos prestadores com documentação verificada dividida entre o total de novos prestadores.

Em relação às métricas "Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão" e "Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão", em conformidade com o previsto no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD) e em outras normativas vinculadas à Proteção de Dados Pessoais de países fora da UE nos quais a MAPFRE opera, ao longo de 2024 não foi comunicado nenhum potencial incidente afetando os trabalhadores da cadeia de valor. Nenhum dado vinculado a trabalhadores da cadeia de valor foi comprometido pelos potenciais incidentes relatados.

3.3. Consumidores e Usuários finais

3.3.1. Estratégia

3.3.1.1. (SMB-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Conforme mencionado na seção "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais", os resultados do exercício de dupla materialidade são compartilhados com as áreas chave da organização, para sua integração dentro da estratégia e processos que gerenciam.

É importante mencionar que os riscos e oportunidades materiais descritos na seção "1.2.2 (GOV-2): Informações fornecidas aos órgãos de administração, diretoria e supervisão da empresa e questões de sustentabilidade abordadas por eles", estão associados aos impactos identificados. Assim, os impactos são considerados na tomada de decisões e na estratégia da MAPFRE, mediante a integração por parte das diferentes áreas envolvidas na gestão de riscos e oportunidades.

A MAPFRE busca garantir a proteção e o uso responsável dos dados dos clientes, fortalecendo a transparência das informações. No entanto, enfrenta riscos relacionados à perda de dados pessoais devido a ciberataques ou falhas tecnológicas, que podem afetar a confiança dos consumidores. Por outro lado, identifica oportunidades para desenvolver produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias.

Além disso, a MAPFRE busca gerar impactos positivos ao desenvolver produtos acessíveis e inclusivos e impulsionar a comunicação acessível. No entanto, também aborda o potencial impacto negativo relacionado às deficiências no assessoramento devido a más práticas comerciais. Além disso, identifica oportunidades para incrementar sua carteira de clientes por meio do compromisso com a diversidade e a inclusão, bem como a melhoria da satisfação do cliente.

O uso da inteligência artificial pode representar riscos relacionados a conflitos éticos, preconceitos ou descumprimentos regulamentares. Ao mesmo tempo, identifica oportunidades para desenvolver novos produtos que respondam às necessidades associadas a essas tecnologias.

Todos esses aspectos são levados em consideração para elaborar e revisar regularmente a estratégia da MAPFRE, garantindo seu alinhamento aos desafios do ambiente e às necessidades dos clientes.

Conforme mencionado na seção "1.3.1.4. (SMB-1) Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor", a MAPFRE classifica seus clientes relacionados aos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados pela entidade, em dois grupos principais: Particulares e Empresas, para oferecer soluções adaptadas às suas necessidades específicas.

Os clientes Particulares incluem qualquer pessoa física com a qual a entidade mantenha compromissos contratuais atuais ou futuros, e podem estar diretamente relacionados com a entidade através de uma empresa ou mediante condições estabelecidas por grupos de afinidade.

Por outro lado, os clientes Empresa incluem pessoas jurídicas com compromissos vigentes, podendo ter uma relação direta com a entidade ou sob condições negociadas por terceiros.

Ambos os tipos de clientes podem interagir com a entidade em diferentes papéis, como tomadores ou contratantes do seguro, pagadores, segurados ou beneficiários, de acordo com sua relação com o contrato em vigor.

Não foram identificados grupos com características específicas ou outros tipos de clientes no exercício de Dupla Materialidade 2024. Também é assinalado que os tipos de clientes identificados não estão relacionados com nenhuma das seguintes casuísticas:

- Estar vinculados a produtos que sejam inerentemente prejudiciais para as pessoas e/ou que aumentam os riscos de doenças crônicas
- Estar vinculados a serviços que possam afetar negativamente seus direitos à privacidade, à proteção de seus dados pessoais, à liberdade de expressão e à não discriminação;
- Tenham dependência de informações precisas e acessíveis relacionadas com produtos ou serviços, como manuais e etiquetas de produtos, para evitar o uso potencialmente prejudicial de um produto ou serviço

- Sejam particularmente vulneráveis aos impactos na saúde ou na privacidade, ou aos impactos das estratégias de marketing e vendas, como crianças ou pessoas financeiramente vulneráveis.

Além disso, destaca-se que os impactos negativos materiais identificados não estão relacionados a situações de afetações gerais nos contextos em que a MAPFRE vende seus produtos, mas que estão relacionados com impactos individuais ou relações comerciais específicas.

Por outro lado, para continuar potencializando os impactos positivos identificados e gerar novos, realizamos os processos e atividades detalhados na seção "3.3.2.2 (S4-2): Processos para colaborar com os consumidores e usuários finais em matéria de impactos" e "3.3.2.4 (S4-4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os consumidores e usuários finais, abordagens para mitigar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos consumidores e usuários finais e à eficácia dessas ações". São eles:

- Em relação ao design de produtos, à análise da situação local, às análises do centro de estudos e ao observatório de tendências;
- Pesquisas de NPS e satisfação do cliente
- Acompanhamento de redes sociais
- Pesquisas de marca e percepção da Sustentabilidade
- Gestão de Canais de denúncia e reclamações

Esses impactos positivos se encontram relacionados à generalidade dos clientes da MAPFRE, não identificando grupos específicos que sejam especialmente afetados por eles.

Os impactos identificados para consumidores e usuários finais estão diretamente alinhados aos riscos e oportunidades materiais identificados para esse grupo, de acordo com o detalhado na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio, o que garante uma correspondência clara entre ambos os elementos".

Em linha com o processo de dupla materialidade detalhado na seção "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais", não foram identificados clientes com características específicas nem usuários de produtos ou serviços particulares que apresentem um risco maior de sofrer danos. Isso sugere que, no contexto atual, todos os grupos de consumidores e usuários finais são considerados em igualdade de condições diante de possíveis impactos negativos.

Além disso, não foram identificados grupos específicos de consumidores ou usuários finais relacionados aos riscos e oportunidades materiais derivados dos impactos identificados. Os impactos detectados são gerais e afetam uniformemente todos os consumidores e usuários finais, sem distinções por características de idade, gênero ou outros fatores. Isso significa que os IROs materiais são aplicados de forma homogênea, sem que haja circunstâncias nas quais um impacto material gere efeitos financeiros diferenciados para grupos específicos de consumidores.

3.3.2. Gestão de impactos, riscos e oportunidades

3.3.2.1. (S4-1): Políticas relacionadas aos consumidores e usuários finais

Conforme detalhado na seção "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais" deste Relatório de Sustentabilidade, a MAPFRE conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) para a gestão de seus consumidores:

- Política de Direitos Humanos
- Política Atuarial
- Política Anticorrupção
- Política de Continuidade de Negócio
- Política de Segurança e Privacidade
- Política de Solvência
- Política de Sustentabilidade
- Política de Assinatura
- Política de comunicação.
- Plano Global de Experiência do Cliente
- Guia de Uso de Soluções de IA

Conforme demonstrado na seção "1.2.4 (GOV-4): Declaração sobre a diligência devida", a MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual sua proteção se encontra expressamente mencionada 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. Consulta esta seção para obter mais detalhes sobre como essas políticas abordam os temas de direitos humanos.

Por outro lado, a MAPFRE coloca à disposição de seus clientes os canais de denúncia externos detalhados na seção "4.2.2.1. Comportamentos Éticos", do capítulo de "Comportamento Empresarial", para conhecer e remediar os impactos que possam ser gerados em nível de direitos humanos.

3.3.2.2. (S4-2): Processos para colaborar com os consumidores e usuários finais em matéria de impactos

Na MAPFRE, as perspectivas dos consumidores e usuários finais são levadas em consideração na tomada de decisões estratégicas e operacionais, especialmente em relação à gestão de riscos, oportunidades e impactos sobre seus clientes. É por isso que a escuta de seus interesses é realizada em diferentes momentos da relação com o cliente, tanto de forma preventiva e proativa quanto de forma reativa. Concretamente, em relação aos impactos, riscos e oportunidades, esses processos são distribuídos da seguinte maneira:

Processos realizados	IROs vinculados
Design de Produtos	Desenvolvimento de produtos acessíveis e de inclusão. Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias (IA).
Pesquisas NPS	Melhoria na experiência do cliente. Aumento da carteira de clientes decorrente do aumento da satisfação dos clientes. Aumento da carteira de clientes decorrente da proteção dos clientes.
Acompanhamento Redes Sociais	Contribuição para a transparência das informações. Promoção da comunicação acessível. Desenvolvimento de produtos acessíveis e de inclusão.
Pesquisas de marca	Aumento da carteira de clientes devido ao compromisso com a diversidade e inclusão.
Canais de Denúncia	Perda de dados de clientes que levem a fraudes em massa ou interrupções de serviços causadas por ciberataques. Utilização incorreta da Inteligência Artificial originando conflitos éticos (preconceitos) ou descumprimento regulatório. Proteção e uso responsável dos dados de clientes.
Gestão de Reclamações	Deficiências na assessoria dos clientes devido a más práticas comerciais. Diminuição da carteira decorrida da insatisfação dos clientes devido à opacidade nas informações e deficiências na orientação dos produtos. Interrupções de serviço ocasionadas por falhas nos sistemas tecnológicos. Perda de dados pessoais de clientes por causa de ciberataques.

3.3.2.2.1. Abordagem proativa

Design de produtos

As perspectivas dos consumidores são essenciais para o desenvolvimento de sua estratégia, motivo pelo qual a MAPFRE realiza uma fase de pesquisa de mercado no processo de desenvolvimento de novos produtos.

Em nível Corporativo, são realizados estudos em meios digitais com base nos requisitos das filiais (redes sociais, fóruns, blogs, etc.), a fim de analisar tendências e entender melhor as necessidades dos clientes. Os países também realizam estudos de marca e percepções locais que são levadas em conta durante a execução de análises de mercado específicas para o design e lançamento de produtos, analisando não apenas a imagem da MAPFRE, mas também a de seus concorrentes. Além disso, alguns países fazem regularmente análises de mercado específicas, visando conhecer a avaliação dos usuários sobre certas coberturas de diferentes ramos de seguro. Essas informações são analisadas posteriormente pelas equipes internas relacionadas à ação comercial da empresa.

Essa fase de pesquisa também é feita por cada jurisdição, considerando seu conhecimento especializado do mercado, e abrange os seguintes insumos:

- Análise da situação local: através da avaliação de fatores demográficos, econômicos, culturais e competitivos do país. Essa análise permite entender as necessidades, preferências e comportamentos dos consumidores locais, bem como identificar oportunidades e possíveis desafios dentro do mercado.
- Centro de Estudos - MAPFRE Economics: através da consideração dos resultados e conclusões das pesquisas e publicações realizadas pela MAPFRE Economics. Este centro concentra seus trabalhos em três áreas.
  - A análise econômica e financeira, através do monitoramento das principais variáveis macroeconômicas e financeiras, com ênfase especial em seu impacto sobre o setor segurador.
  - A realização de estudos na área setorial, compreendendo a elaboração de pesquisas sobre temas relacionados aos seguros, resseguros e previdência social complementar, entre outros.
  - A elaboração de análises em matéria de regulamentação à qual as atividades financeiras estão sujeitas.
- Observatório de Tendências: considerando as tendências informadas pela área corporativa de negócio, identificadas a partir da análise estatística de dados do comportamento do mercado, registrado durante um período de tempo definido.

Também entendemos que é chave nos adaptar às mudanças no estilo de vida dos clientes e que as novas tecnologias abrem inúmeras possibilidades com o uso da Inteligência Artificial. Para isso, e através do Manifesto da IA elaborado em 2024, e do desenvolvimento do novo plano de formação e conscientização para todos os funcionários, busca-se gerar propostas e ver como envolver a IA em diferentes produtos e processos, o que nos permite a hiper-personalização das relações com os clientes, a realização de ofertas de seguros adaptadas às necessidades de cada pessoa e a criação de experiências com personalidade da nossa marca.

Novo estilo de vida	Novas tecnologias e data	Novo ambiente competitivo	Regulamentação
O cliente tem expectativas diferentes de sua relação com os seguros e exige que eles se adaptem às suas necessidades.	A proliferação de dados e o acesso à tecnologia aceleram a digitalização do setor.	Redução de barreiras setoriais. Os seguros já não são uma atividade exclusivamente de seguradoras.	As mudanças normativas matizam o acesso às tendências e o uso das informações e da tecnologia.

Pesquisas de NPS e satisfação do cliente

A medição do NPS® e a satisfação do cliente continua sendo a base para elaborar e implementar ações que nos permitam melhorar sua experiência e exceder as expectativas nos diferentes momentos da relação com nossa empresa.

Por isso, desde 2015 são definidos modelos globais que permitem conhecer a experiência dos diferentes tipos de clientes.

Os modelos globais de medição da experiência do cliente incluem elementos homogêneos para todos os países e negócios, e contam com ferramentas para priorizar as medidas com maior impacto na percepção da qualidade por parte do cliente. Assim, é possível identificar as áreas de melhoria e os pontos fortes da empresa.

O Observatório de Qualidade da MAPFRE é o responsável por definir os modelos e realizar as medições globais sobre a experiência do cliente. Este observatório busca garantir que os resultados obtidos são estatisticamente representativos e que refletem objetivamente o nível de experiência dos clientes para todo o Grupo. Também elabora diagnósticos sobre os resultados das medições, que ajudam a tomar decisões às diferentes áreas de negócio.

As medições da MAPFRE são baseadas na metodologia Net Promoter Score (NPS®), focada a percepção do cliente através da probabilidade de recomendar a empresa a amigos ou familiares. Este indicador permite medir simultaneamente a percepção objetiva do cliente em relação à empresa e sua predisposição de renovar, recomendar e realizar venda cruzada. Nesse contexto, o alcance da medição é focado nos ramos de Não Vida e clientes particulares, considerando apenas as empresas com um volume de contatos telefônicos suficiente para alcançar uma amostra de pesquisas representativas de sua carteira.

O primeiro modelo de medição da experiência do cliente definido foi o NPS® relacional, que mede o nível de percepção de uma amostra representativa dos clientes da MAPFRE e seus principais concorrentes em cada país e ramo.

Em 2024, foi novamente realizada uma etapa de medição do NPS® relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Essa onda, com cerca de 38,275 pesquisas representativas da MAPFRE e 39,522 pesquisas de concorrentes, abrangeu 21 países e ramos. Mais concretamente, foram analisadas 99 empresas de todo o mundo.

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 (contratação, renovação, gestão do sinistro e assistência). Esse modelo já está implementado em 14 empresas de seguros da MAPFRE e em 17 entidades da MAWDY.

Ao analisar os resultados das medições nos diferentes programas de NPS® relacional e transacional, observou-se o papel importante desempenhado pelo cliente distribuidor na experiência do cliente final. Por isso, é fundamental conhecer a percepção deste grupo sobre a MAPFRE. Para atingir este objetivo, em 2022 foi definido o modelo Global de NPS® relacional de cliente distribuidor e, em 2024, foi medida a experiência do corretor com a MAPFRE e seus concorrentes em 10 países. Concretamente, foi avaliada a percepção dos corretores que colaboram com a MAPFRE em aspectos como seu relacionamento com a empresa, as alavancas de sucesso, o suporte e assessoramento da empresa para a venda de apólices e a gestão da utilização da apólice pelo cliente final.

A partir dos resultados alcançados nas pesquisas, a área corporativa de Negócio coordena todas as ações e planos de transformação com o objetivo principal de melhorar a qualidade percebida (relacional e/ou transacional). Através destes planos, e graças às informações coletadas nas pesquisas, na MAPFRE somos capazes de conhecer melhor nossos clientes e adaptar os processos às suas necessidades, focando nas áreas de melhoria e nos pontos fortes. Todo este trabalho nos permitirá não apenas melhorar o NPS®, mas reduzir os riscos sociais, econômicos e pessoais derivados de uma percepção não satisfatória do serviço da MAPFRE. Além disso, a promoção desses pontos fortes pode contribuir para atrair uma nova carteira, graças ao poder de recomendação dos promotores da MAPFRE.

A fim de continuar conhecendo e aprofundando na experiência dos clientes, em 2023 definimos um marco global para conhecer a experiência do cliente pessoa jurídica. Começamos pela média e pequena empresa, descrevendo as questões que interessa conhecer, em que momentos medir a experiência do cliente e que papéis ou posições é preciso pesquisar. Começamos pela média e pequena empresa, descrevendo as questões que interessa conhecer, em que momentos medir a experiência do cliente e que papéis ou posições é preciso pesquisar. Em 2024, foi lançada a primeira medição de NPS relacional de clientes empresa na Espanha, através da realização de pesquisas de NPS relacional junto aos seus clientes PMES.

Assim mesmo, em 2024, o Observatório de Qualidade também realizou a sétima medição da experiência dos clientes internos (eNPS®) e dos cedentes e corretores dos serviços de resseguro prestados pela MAPFRE RE, e pela quarta vez realizou uma pesquisa sobre a percepção do serviço prestado pela MAPFRE Global Risks às empresas do Grupo.

Na MAPFRE RE, o NPS® de clientes externos (cedentes e corretores) continua em valores positivos e estáveis, aumentando sua satisfação geral. Quanto aos clientes internos (empresas do grupo que reassegura), permanece em níveis muito elevados desde 2020.

Além disso, a melhoria contínua permitirá colocar à disposição de nossos clientes uma oferta de produtos e serviços adaptada às suas necessidades.

Mais de 308 pessoas MAPFRE se dedicam ao acompanhamento e 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. A MAPFRE tem um total de 408 processos de negócio, suporte ou transversal certificados.

Contamos com o certificado ISO 9001 na Espanha e na Turquia.

Acompanhamento de redes sociais

A Área de Relações Externas e Comunicação também realiza um acompanhamento contínuo das opiniões e comentários expressos nas redes sociais sobre o Grupo, e sobre o setor segurador através de uma ferramenta. Esses comentários e opiniões são encaminhados internamente às áreas correspondentes para utilizá-los como input para a tomada de decisões. Para isso, é monitorado o que se diz sobre a MAPFRE no mundo, e se for identificada alguma questão que possa ser crítica, as equipes correspondentes são informadas para que façam monitoramento mais preciso junto às áreas afetadas, para determinar como resolver o tema e, se necessário, realizar alguma ação adicional através das equipes corporativas e/ou locais.

Caso seja gerada uma situação de crise, ela também é gerenciada a partir da empresa ou de cada mercado em função do seu alcance e do seu impacto de reputação.

Pesquisas de marca e percepção da Sustentabilidade

A Empresa realiza ações de escuta ad hoc orientadas a clientes e ao público geral, nos países core e estratégicos. Através dessas ações, busca-se obter a percepção desses grupos sobre as atividades de sustentabilidade realizadas pela MAPFRE, e saber como elas são avaliadas. Os resultados desses exercícios são informados às equipes de Marketing e Comunicação dos países, para que eles definam os próximos passos e planos de ação a serem realizados, caso corresponda.

Além disso, a MAPFRE conta com procedimentos específicos para realizar a colaboração e escuta de seus clientes de forma reativa, ou seja, a partir da recepção de comentários ou preocupações por parte deles. Esses processos são descritos na seção "3.3.2.3 (S4-3): Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os consumidores e usuários finais manifestem suas preocupações"

A Diretoria de Clientes é responsável por garantir que essa colaboração com os clientes seja realizada e que os resultados informem às decisões da MAPFRE. Nesse sentido, a área de Clientes zela dentro da organização pela visão de cliente, divulgando internamente as principais necessidades deles obtidas através dos diferentes canais mencionados, e coordenando as ações de melhoria. Essas informações são apresentadas nos diferentes comitês de gestão, garantindo que a colaboração com os clientes sirva de base para a abordagem da entidade.

As pesquisas de satisfação permitem à MAPFRE obter retroalimentação direta sobre como os clientes percebem a qualidade de seus serviços e quais são suas expectativas. Os resultados dessas pesquisas são analisados localmente pelas equipes de experiência do cliente, que identificam áreas de melhoria e propõem ajustes operacionais, como a otimização de processos internos, a redução de tempos de resposta, a agilização de trâmites, a melhoria do atendimento ao cliente mediante treinamento do pessoal ou digitalização de canais, que permitem ajustar produtos e serviços desenvolvendo coberturas mais personalizadas. Essas análises permitem estabelecer acordos ou planos de ação específicos que buscam atender às necessidades detectadas e fortalecer a relação com os clientes.

Por outro lado, as pesquisas específicas aplicadas a processos, como a contratação, renovação e sinistros, também fornecem informações detalhadas para os processos mencionados acima.

A retroalimentação contínua, obtida através dessas pesquisas, não apenas possibilita implementar mudanças nos processos em base nas opiniões dos usuários, mas também permite definir quais aspectos da satisfação do cliente precisamos medir, selecionar as métricas adequadas, realizar um acompanhamento e análise contínuo dos resultados alcançados após as melhorias implementadas e servem, além disso, como ferramenta para avaliar a eficácia da colaboração com os clientes. O objetivo é que a MAPFRE esteja alinhada às demandas variáveis do mercado, fortalecendo a fidelização de seus clientes, incrementando a confiança em seus serviços e promovendo tanto a renovação de apólices quanto as recomendações positivas.

Embora, conforme mencionado acima, não tenham sido identificados impactos materiais relativos a grupos vulneráveis ou marginalizados, a MAPFRE analisa e aplica diversas medidas específicas para cuidar e apoiar dos clientes que possam pertencer a esses coletivos, continuando com seu compromisso de oferecer um tratamento igualitário e de cumprir todas as normas e regulamentações vigentes destinadas a proteger esses grupos. Nesse sentido, não apenas buscamos que todas as pessoas recebam o mesmo tratamento, mas também desenvolvemos soluções para cumprir com as normas projetadas para a defesa de grupos mais vulneráveis, como pessoas idosas, com deficiência ou em risco de exclusão, garantindo seu acesso a produtos e serviços em iguais condições.

Para melhorar sua proposta de valor e apoiar esses grupos, a MAPFRE oferece modalidades de assessoria especializada adaptadas às necessidades individuais dos clientes. Em particular, a MAPFRE conta com equipes especializadas em seguros de vida que entendam as preferências e perfis dos clientes, baseados em dados comportamentais. Isso lhes permite oferecer uma assessoria proativa e individualizada, garantindo que cada cliente, incluídos aqueles pertencentes a grupos vulneráveis, receba recomendações personalizadas sobre produtos financeiros e seguros. Além disso, os clientes têm à disposição ferramentas de planejamento financeiro, como gráficos e simuladores de economia, que permitem acompanhar em forma detalhada sua situação econômica e oferecer conselhos baseados em eventos de vida ou momentos-chave em seu ciclo de vida. Essas medidas buscam agilizar o acesso às informações de maneira compreensível e personalizada, garantindo que até os clientes mais vulneráveis tomem decisões informadas e seguras em relação ao seu futuro financeiro.

3.3.2.3. (S4-3): Processos para reparar as incidências negativas e canais para que os consumidores e usuários finais manifestem suas preocupações

A MAPFRE conta com "estratégias de atuação" que buscam se aproximar do cliente depois de escutar sua voz para superar suas expectativas. Isso consiste em um modelo de regras criado para ativar estratégias em base ao conhecimento do cliente e das informações coletadas no programa de Voz do Cliente.

Para apoiar esta abordagem, são utilizadas ferramentas como modelos com exemplos práticos de estratégias de atuação, que permitem identificar a ação adequada em cada situação. Essas estratégias podem ser materializadas localmente através de planos de ação incluindo tanto ações estruturais como diretas, adaptadas ao contexto e às necessidades do cliente.

Gestão de 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.

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.

Na Espanha, a MAPFRE conta com o 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.

Além disso, embora existam contact centers atendidos por externos, a gestão das queixas e reclamações é realizada pela MAPFRE. O fato de que esses canais são gerenciados diretamente pela MAPFRE garante um controle direto sobre o processo e a disponibilidade, sem restrições externas, deles.

A MAPFRE realiza um acompanhamento das queixas e reclamações recebidas e dos tempos de resolução em cada país, respeitando que cada região administre seus canais e metodologias de acordo com as necessidades específicas. Cada país possui um registro das queixas e reclamações recebidas e realiza um acompanhamento delas de acordo com suas exigências regulamentares locais.

Em relação à avaliação de confiança e conhecimento sobre essas estruturas, são utilizados como insumo os resultados das medições do NPS®. O Observatório de Qualidade da MAPFRE supervisiona esses processos, garantindo que as medições sejam representativas e reflitam a efetividade das ações iniciadas, permitindo à empresa ajustar suas estratégias para alcançar os resultados previstos em benefício dos consumidores e usuários finais.

Da mesma forma, o cliente dispõe de um campo de texto livre nas pesquisas de satisfação, em que pode manifestar qualquer preocupação ou opinião geral sobre qualquer assunto que considere importante em sua relação com a Entidade.

Privacidade e Proteção de Dados

Além disso, em conformidade com as normas de Privacidade e Proteção de Dados, os consumidores e usuários finais têm o direito de apresentar uma reclamação perante uma Autoridade de Controle, caso considerar que o tratamento dos seus dados pessoais infringe as normas. Cada Autoridade de Controle terá diferentes poderes corretivos, entre outros: encaminhar um aviso ou penalizar com advertência, quando as operações de tratamento previstas possam infringir o previsto na regulamentação e impor uma multa administrativa.

Em 2024, foram recebidas 2 penalizações por possíveis descumprimentos das normas de proteção de dados de caráter pessoal: uma na MAPFRE Investimento por descumprimento do RGPD, e outra na MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros por descumprimento do RLPDP. Também uma advertência na MAPFRE España por descumprimento do RGPD. Essas sanções, cuja origem foram reclamações de clientes, referem-se ao tratamento específico dos dados de dois clientes e não estão relacionadas a que os dados dos clientes estejam em risco ou não tenham sido implementadas medidas de segurança robustas.

Canais de denúncias

MAPFRE coloca à disposição de seus clientes os canais de denúncia (detalhados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos"[35]), para que eles manifestem suas preocupações ou necessidades em relação às áreas sobre as quais são alvo, e que sejam analisadas e respondidas pela Entidade. Tanto o detalhe desses canais quanto os procedimentos para sua gestão e acompanhamento são mencionados na seção acima citada.

A MAPFRE busca garantir que em nenhuma circunstância sejam tomadas represálias contra aqueles que tenham denunciado um descumprimento do Código de Ética e Conduta, ou que tenham participado de algum procedimento de investigação relativo ao seu cumprimento.

[35] Até 18 de dezembro de 2024, data em que os canais existentes foram integrados no Sistema Interno de Informação

3.3.2.4. (S4-4): Adoção de medidas relacionadas aos impactos materiais sobre os consumidores e usuários finais, abordagens para mitigar os riscos materiais e aproveitar as oportunidades materiais relacionados aos consumidores e usuários finais e à eficácia dessas ações

Na MAPFRE, definimos as seguintes ações para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação aos clientes, no estudo de Dupla Materialidade de 2024:

Codificação de IROs

S4-IP1: Desenvolvimento de produtos acessíveis e de inclusão.

S4-IP2: Promoção da comunicação acessível.

S4-IP3: Contribuição para a transparência das informações.

S4-IP4: Proteção e uso responsável dos dados de clientes.

S4-IP5: Melhoria na experiência do cliente.

S4-IN1: Deficiências na assessoria dos clientes devido a más práticas comerciais.

S4-IN2: Perda de capacidade econômica dos clientes por cobertura ou compensação insuficiente para substituir ou reparar a propriedade danificada.

S4-IN3: Perda de dados pessoais de clientes por causa de ciberataques.

S4-R1: Diminuição da carteira decorrida da insatisfação dos clientes devido à opacidade nas informações e deficiências na orientação dos produtos.

S4-R2: Insuficiência do prêmio ao buscar maximizar as coberturas na proteção dos clientes.

S4-R3: Interrupções de serviço ocasionadas por falhas nos sistemas tecnológicos.

S4-R4: Perda de dados de clientes que levem a fraudes em massa ou interrupções de serviços causadas por ciberataques.

S4-R5: Utilização incorreta da Inteligência Artificial originando conflitos éticos (preconceitos) ou descumprimento regulatório.

S4-O1: Aumento da carteira de clientes devido ao compromisso com a diversidade e inclusão.

S4-O2: Aumento da carteira de clientes decorrente do aumento da satisfação dos clientes.

S4-O3: Aumento da carteira de clientes decorrente da proteção dos clientes.

S4-O4: Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias (IA).

Esses IROs estão vinculados da seguinte forma às ações realizadas ou que serão realizadas, descritas a seguir:

Ações	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Projeto de Welcome Pack			X		X			X					X		
Medição da Experiência do cliente			X		X	X		X					X		
Seleção, implementação, revisão e manutenção de soluções específicas que permitam prevenir, detectar, responder e a recuperação diante de ciberataques				X			X			X					
Inclusão de critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional nas novas iniciativas da empresa				X			X			X					
Formar e conscientizar os funcionários sobre cibersegurança, privacidade e resiliência operacional digital				X			X			X					
Verificar o nível de conscientização efetiva através de ciber exercícios				X			X			X					
Desenvolver e implementar Planos de Continuidade do Negócio para as entidades do Grupo, testando-os e atualizando-os periodicamente									X						
Desenvolvimento do manifesto da IA											X				X

Ações	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-01	S4-02	S4-03	S4-04
Desenvolvimento do novo plano de formação e conscientização para todos os funcionários											X				
Automatização de controles de preconceitos											X				
Uso da plataforma com barreiras de segurança											X				
Qualidade do dado											X				
Relação com meios de comunicação e medição e comparação com a concorrência direta da MAPFRE desse impacto nos meios de comunicação		X													
Atividades através dos diferentes canais, internos e externos, com os diferentes stakeholders com os quais a Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação está relacionada		X													
Desenvolvimento de novos produtos e/ou adaptação dos atuais às tendências e regulamentação ESG	X											X		X	

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às ações que estabelecemos na MAPFRE sobre nossos consumidores e usuários finais:

- **Projeto de Welcome Pack**

Coloca-se à disposição dos países uma metodologia e ativo disponível para que elaborem e implementem materiais de boas-vindas para os novos clientes de produtos de automóvel, saúde, lar, vida e viagens. Em 2024, México e Uruguai adaptaram em função de suas necessidades locais os materiais de boas-vindas aos novos clientes de Vida no Uruguai e de Automóveis no México. Foram empregados recursos locais com um horizonte temporal de 2024. Por outro lado, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

- **Plano de ação de melhoria da Experiência do cliente**

A melhoria da experiência do cliente ganhou destaque nas organizações devido ao seu impacto na satisfação e fidelidade em relação à marca. Para alcançar o objetivo de 2024 de ultrapassar em 75% o volume de negócios com um NPS superior à média da concorrência, em 2023 foram implementados planos de ação baseados em pesquisas de clientes. Essas ações iniciais focaram em Sinistros (otimização de gestão e comunicação), Assistência na estrada (melhoria de processos de solicitação e atendimento) e Atendimento ao Cliente (introdução de chatbots e promoção do autoatendimento). Atualmente, novas medidas são elaboradas baseadas nos dados de 2024, com o uso de recursos locais, empregando como alcance os países que participam das medições corporativas de NPS.

Em relação às principais ações realizadas, encontra-se a identificação de indicadores operacionais e de experiência do cliente que permitam acompanhar tanto a evolução da implantação quanto o impacto na melhoria da experiência, e determinar a necessidade ou não de implementar medidas corretivas. Além disso, é promovido o desenho de ações preferivelmente a curto prazo, por isso os planos possuem, no máximo, um ano de duração.

Por fim, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

- **Seleção, implementação, revisão e manutenção de soluções específicas que permitam prevenir, detectar, responder e a recuperação diante de ciberataques**
- **Inclusão de critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional nas novas iniciativas da empresa**
- **Formar e conscientizar os funcionários sobre cibersegurança, privacidade e resiliência operacional digital**
- **Verificar o nível de conscientização efetiva através de ciber exercícios**

Em relação às ações anteriores, em 2024 concluiu a execução do Plano de Ciber Resiliência (PCR) do Grupo MAPFRE, plano diretor de Cibersegurança, Privacidade, Proteção de dados e Resiliência Operacional, que articulou a atuação da MAPFRE nessas áreas nos últimos exercícios. O PCR concluiu alcançando os objetivos e o planejamento previstos, conseguindo também implementar e consolidar as funções recorrentes necessárias para tornar sustentável o nível de proteção atingido.

O alcance das principais ações é limitado ao Grupo MAPFRE, alcançado os horizontes temporais do planejamento estabelecido e empregando recursos como a verba orçamentária associada ao Plano de Ciber Resiliência no Orçamento da Diretoria Corporativa de Segurança (TBD 2024).

• Desenvolver e implementar Planos de Continuidade do Negócio para as entidades do Grupo, testando-os e atualizando-os periodicamente

Em 2024 foram realizados, juntamente com os testes de todos os Planos Continuidade de Negócio das entidades, testes específicos dos Planos de Recuperação perante Desastres dos Data Centers corporativos, projetados para testar as capacidades de resiliência operacional digital em caso de um evento de grande desastre ou catástrofe. Também foram realizados testes de contingência parcial destinados a testar as capacidades de alta disponibilidade e apoio mútuo entre os Data Centers, bem como de recuperação das informações, perante potenciais eventos que causem a perda de serviços e elementos críticos específicos.

O alcance das principais ações é limitado ao Grupo MAPFRE, fixando uma frequência de execução de testes, no mínimo, anual. Também são realizadas atualizações periódicas dos Planos de Continuidade de Negócio, segundo as frequências e suposições estabelecidas.

Em relação aos recursos financeiros mobilizados, eles incluem:

- Os salários dos funcionários dedicados (FTEs) à continuidade do negócio e à contingência informática nas entidades do grupo MAPFRE
- Os serviços profissionais e ferramentas tecnológicas de suporte à atividade dos funcionários indicados na seção anterior
- O total dos custos associados à execução dos diferentes testes, incluídos nos serviços de operação dos data centers corporativos

• Desenvolvimento do manifesto da IA

Em 2024, trabalhou-se na redação, revisão e aprovação do Manifesto da IA, documento chave, juntamente com a existência na atualidade de um centro de IA em nível corporativo, para potencializar seu uso dentro da organização.

Em 2024, foi desenvolvido e será comunicado a todo o grupo, em diferentes formatos, para facilitar sua compreensão. Por sua vez, são realizadas comunicações aos CEOs para garantir o alinhamento com as diretrizes estabelecidas no manifesto.

Por fim, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

• Desenvolvimento do novo plano de formação e conscientização para todos os funcionários

Um plano de formação e conscientização sobre IA foi elaborado para o período 2024-2025, a fim de oferecer aos funcionários, que permitirá aos funcionários da MAPFRE conhecer a função, os diferentes tipos de projetos realizados, os cuidados que devem ser adotados na hora de desenvolvê-los e o processo para isso. Em relação com o plano, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

• Automatização de controles de preconceitos

Embora esses controles sejam realizados, existirão ferramentas para a automatização de alguns deles, a fim de viabilizar o acompanhamento de 100% dos casos estabelecidos no objetivo. Além disso, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

• Uso da plataforma com barreiras de segurança

O uso de uma plataforma com barreiras de segurança em nível global foi implementado durante o período 2024-2025, afetando todo o Grupo, podendo os países incluir desenvolvimentos que não estejam incluídos no core da plataforma. Além disso, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

- **Qualidade do dado**

Um programa para garantir a qualidade dos dados com revisões anuais entre 2024 e 2025 foi implementado, a fim de garantir a integridade e confiabilidade das informações utilizadas na empresa em nível de Grupo. Além disso, não foram identificados montantes de recursos financeiros atuais ou futuros vinculados à garantia da qualidade dos dados.

- **Relação com meios de comunicação e medição e comparação com a concorrência direta da MAPFRE desse impacto nos meios de comunicação**

A relação com os meios de comunicação através de entrevistas, comunicados à imprensa e outros eventos tem como objetivo melhorar a visibilidade e reputação da MAPFRE nos meios de comunicação. Por outro lado, não foram identificados valores de recursos financeiros atuais ou futuros.

- **Atividades através dos diferentes canais, internos e externos, com os diferentes stakeholders com os quais a Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação está relacionada**

Em 2024, foi desenvolvido e lançado um Plano de Educação Financeira em espanhol e um canal de TikTok, que continuará em 2025, juntamente com atividades através dos diferentes canais, internos e externos, com os diferentes stakeholders com os quais a Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação se relaciona. Nele são realizados acompanhamentos de comentários, comunidade, audiência.

Por outro lado, e em relação ao seu financiamento, todas as ações têm um orçamento atribuído do Departamento de Comunicação.

- **Desenvolvimento de novos produtos e/ou adaptação dos atuais às tendências e regulamentação ESG**

As informações correspondentes a esta ação são detalhadas na seção "2.2.2.3 (E1-3): Ações e recursos relacionados às políticas em matéria de mudança climática".

A quantificação do progresso das ações acima mencionadas se encontra detalhado na seção "3.3.3.1. Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais", que incorpora as métricas definidas para alcançar os objetivos vinculados a elas.

A seguir, serão descritas com maiores detalhes as ações mencionadas, que se encontram em revisão e atualização contínua para sua adequação aos novos requisitos dos clientes, bem como aos impactos, riscos e oportunidades identificados:

3.3.2.4.1. Vinculadas à comercialização de nossos produtos

- **Corredor do cliente:** É uma ferramenta que reflete as etapas, subetapas e pontos de contato entre a MAPFRE e seus clientes. Seu alcance vai a partir do primeiro contato com o cliente para obter informações sobre produtos e preços, até renovações de contratos ou contratação de novos produtos. Temos evoluído a gestão do percurso digital através da otimização contínua da experiência do usuário, com um Sistema de design que permite definir novos ativos digitais e atualizar os já desenvolvidos, garantindo a homogeneidade da marca e a aplicação de uma experiência digital avançada e testada, gerando eficiências internas. Implementamos uma nova plataforma para testing e personalização de processos digitais, para a gestão direta pelas equipes de Negócio para otimizar os resultados em diferentes pontos do percurso digital do cliente.

- **Voz do cliente:** Modelo estruturado de coleta e/ou análise de feedbacks do cliente, que permite à MAPFRE a tomada de decisões estratégicas, bem como atuar nos momentos importantes da relação comercial. É composto por 3 principais fontes de informação: Medições diretas no cliente sobre sua opinião, análise de informações que o cliente fornece espontaneamente e avaliação objetiva da experiência, vivendo como um cliente.

- **Plano de experiência do cliente:** Estabelecido para que a MAPFRE possa contar com um plano global de experiência e uma proposta de valor, que sirva de guia de ação em termos de melhoria da experiência dos

clientes. Assim, a intenção é padronizar ações que permitam enriquecer a proposta de valor diferencial da MAPFRE, baseada no conhecimento do cliente e em sua segmentação.

- **Projeto de Welcome Pack:** Projeto cujo objetivo é definir e projetar elementos e fases que compõem o Welcome Pack do Cliente Consumidor após o momento da contratação de um produto. O principal objetivo do projeto é melhorar a experiência e potencializar a visão do cliente.

- **Requisitos locais para distribuidores:** Em cada jurisdição há requisitos específicos que um distribuidor deve cumprir para poder operar com a MAPFRE, e que podem incluir critérios de formação, experiência e outros parâmetros determinados pela regulamentação local. Esses requisitos buscam garantir a prestação de um serviço adequado e conforme com as disposições legais vigentes, garantindo que os distribuidores contem com as competências necessárias para cumprir com os padrões de qualidade e a regulamentação estabelecidos em cada região.

3.3.2.4.2. Vinculadas ao uso da Inteligência Artificial

Por outro lado, atualmente, a empresa tem identificados mais de 200 casos de uso da IA e mais de 90 projetos estão em desenvolvimento, a maioria deles se destina a melhorar a experiência do cliente, mas também a tornar a própria gestão seguradora mais eficiente, com soluções que automatizam a tramitação dos sinistros, a renovação, retenção e conversão, entre outros. Todas as soluções de IA (tanto próprias quanto de terceiros) estão sujeitas ao modelo de governança da IA do Grupo MAPFRE. A MAPFRE conta com 75 casos de uso em estudo para a aplicação de IA generativa, dos quais nove já estão implementados e operacionais no dia a dia. Essa tecnologia permite inovações como a criação de conteúdo automatizado para plataformas digitais, a gestão eficiente de documentos e o atendimento ao cliente através de assistentes virtuais. Graças a essas aplicações, a MAPFRE melhora a precisão e a rapidez das interações com os clientes e otimiza as operações internas.

A MAPFRE também conta com o MIA GPT, um assistente virtual que agiliza a gestão de consultas em sua rede de agências, otimizando o esclarecimento de dúvidas relacionadas a temas específicos (condições, fichas de produto, operações, etc.). Também iniciou um piloto para a geração de código, a fim de obter maior eficiência no trabalho diário das equipes internas e dos prestadores. Este piloto está demonstrando a complementaridade destas capacidades para os funcionários, porque é possível dedicar mais tempo desse talento especializado a atividades de maior qualificação, o que não apenas oferece maior produtividade, mas também melhorias e enriquecimento das equipes.

Especificamente, destacam-se os seguintes projetos:

- **Projeto Essência:** IA para agilizar ao máximo o gerenciamento de sinistros. O dos seguros é um setor atípico enquanto, em geral, após o pagamento da apólice não se obtém um produto ou serviço tangível, mas o compromisso de que a companhia responderá quando surgir um problema. Nesses momentos, os trâmites podem se transformar em um incômodo para o cliente, e a chave para uma boa solução é que seja simples e rápida. Com este objetivo, a inteligência artificial é uma aliada perfeita, algo que pode ser visto neste projeto.

  Quando o cliente declara o sinistro, a IA é capaz de processar toda a informação que o usuário está contribuindo: tanto o que comunica com suas próprias palavras como as imagens e documentos que anexa (por exemplo, um orçamento ou fatura). Isto permite tomar decisões de tramitação automática.

  Haverá casos em que o emprego da IA chegará até a resolução imediata do sinistro sem exigir intervenção humana, sendo o exemplo mais comum uma reclamação na qual o cliente fornece uma fatura, e o sistema verifica se tudo está correto, autorizando diretamente seu pagamento. Em outros casos, a IA avança no trabalho de coletar toda a informação necessária (solicitando ao cliente a que falte) e fazer uma análise prévia, para transferi-lo ao profissional que já terá todos os elementos para poder tomar uma decisão final. Em qualquer uma das situações, o cliente será beneficiado com uma resolução muito mais rápida.

- **Projeto Iris**: verificação automática de veículos graças à IA. O cliente acaba de comprar um carro usado e precisa de um seguro para poder começar a circular. Até recentemente, a contratação exigia levar previamente o veículo até um centro oficial no qual pudesse ser revisado. Ou, mais recentemente, existe a opção de enviar as fotografias para que sejam examinadas por um revisor, um processo que, no entanto, pode prolongar vários dias.

Graças ao projeto IRIS, essa verificação pode ser feita em poucos segundos. O cliente recebe um SMS com um link para uma solução web (nem sequer é necessário baixar um aplicativo) que o guiará para tirar várias fotografias do carro. As imagens são enviadas imediatamente, e uma inteligência artificial as analisa em tempo real e identifica se há algum dano na carroceria do carro, de modo que o processo de contratação pode ser automatizado.

Para que este mecanismo possa ser confiável e diferenciar, por exemplo, um arranhão de uma simples mancha, foi empregado um algoritmo de aprendizagem profunda (deep learning), que consiste em treinar a IA proporcionando-lhe uma grande quantidade de casos reais. Após analisar milhares de fotografias e a resposta correta para cada uma delas, o sistema está em condições de resolver novos casos com uma precisão de mais de 95%.

3.3.2.4.3. Vinculadas à proteção de dados

A MAPFRE SA tem o compromisso de zelar pela privacidade e proteção dos dados pessoais dos usuários, adotando uma abordagem integral para prevenir, detectar, responder e se recuperar diante de ciberataques. Para isso, seleciona, implementa, revisa e mantém soluções específicas que reforçam a segurança e a privacidade das informações. Além disso, incorpora critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional em todas as novas iniciativas da empresa, garantindo que as medidas de proteção estejam presentes desde o início de cada projeto. A MAPFRE também trabalha na formação e conscientização de seus funcionários na área de cibersegurança, Privacidade e Resiliência Operacional Digital, avaliando sua efetividade mediante ciber exercícios periódicos que permitem verificar o nível de conhecimento e preparação diante de possíveis incidentes. Com essas ações, a empresa protege os dados pessoais, garantindo sua segurança e a confiança depositada pelos usuários, bem como garante a conformidade com as normas de proteção de dados.

É preciso mencionar que não foram registrados impactos reais durante 2024 em relação aos consumidores e usuários finais.

A MAPFRE implementou um sistema de rastreamento e avaliação contínua para medir a eficácia das ações e iniciativas voltadas a melhorar a experiência dos consumidores e usuários finais, em linha com seus compromissos sobre os impactos materiais. Por meio de pesquisas de satisfação e do Net Promoter Score (NPS), dados chave são coletados que permitem avaliar objetivamente a percepção dos clientes e seus níveis de satisfação com os serviços oferecidos. Conforme mencionado acima, o Observatório de Qualidade da MAPFRE supervisiona esses processos, garantindo que as medições sejam representativas e reflitam a efetividade das ações iniciadas, permitindo à empresa ajustar suas estratégias para alcançar os resultados previstos em benefício dos consumidores e usuários finais. Além disso, existem indicadores operacionais seguidos por cada área específica da empresa para confirmar o correto desempenho, como KPIs ou SLAs.32a, 32b e 34, AR25a, AR25b:

Os interesses e opiniões dos consumidores, que surgem dos processos mencionados na seção "3.2.2 (S4-2): Processos para colaborar com os consumidores e usuários finais em matéria de impactos", são analisados pelas áreas corporativas correspondentes, de acordo com seu âmbito de gestão, para responder aos impactos, riscos e oportunidades materiais que tenham sido identificados com relação a eles. Com base nesse insumo, cada área determina, segundo sua experiência e os resultados específicos identificados, as ações que considera adequadas para buscar atendê-los.

Essas ações podem incluir campanhas específicas orientadas aos nossos clientes ou ajustes internos em nossas próprias práticas relacionadas com processos, como design, marketing, venda de produtos e gestão de reclamações. O propósito é contribuir para a melhoria contínua desses processos, buscando evitar a geração de impactos negativos significativos para nossos clientes.

É importante mencionar que, se houver alguma denúncia de clientes relacionada aos Direitos Humanos, sobre consumidores ou usuários finais, através dos canais de denúncia mencionados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos", ela seria gerenciada por meio desses canais. Em 2024, o número de denúncias recebidas pela MAPFRE correspondente a consumidores e usuários finais foi de 0.

Os impactos, riscos e oportunidades são gerenciados através do Departamento Comercial, que conta com pessoal e recursos financeiros considerados adequados e razoáveis para o desenvolvimento correto da função no orçamento anual.

Essa verba é definida e aprovada localmente por cada país e, posteriormente dentro do seu plano estratégico, sujeita à consideração dos órgãos de governança correspondentes, como o Comitê de Diretoria e o Conselho de Administração, de acordo com o processo de orçamento anual estabelecido pela MAPFRE S.A.

Nesse sentido, a MAPFRE conta com um modelo de governança de relação com o cliente, que é um marco integral que otimiza a gestão dos clientes mediante diversos âmbitos estratégicos. Para promover o desenvolvimento da visão Cliente, é necessário propor uma série de aspectos organizacionais que determinem a divisão dos papéis e delimitem as responsabilidades de cada área envolvida, bem como o esquema de relação entre todas elas. Um dos elementos principais é contar com uma diretoria específica de Clientes, que promova uma visão focada neles e aplique este melhor conhecimento na definição de propostas de valor personalizadas para cada tipo de Cliente. Essa Diretoria estará representada no Comitê de Diretoria através do Diretor Comercial, de quem dependerá hierárquica e funcionalmente. Essas responsabilidades principais são a promoção e divulgação dos elementos que compõem esta política, preservando seu alinhamento aos objetivos estratégicos da MAPFRE, garantindo sua implementação a nível local e o desenvolvendo dos mecanismos necessários para envolver o resto das áreas da empresa de forma transversal.

É importante mencionar que, conforme necessário, é previsto um processo de orçamento ad hoc para atender às necessidades específicas que surjam da própria gestão das áreas e que sejam consideradas relevantes para atender de forma imediata.

A MAPFRE lançou diversas iniciativas estratégicas orientadas a melhorar a experiência do cliente, reforçar a segurança cibernética, potencializar a formação, otimizar a qualidade dos dados e fortalecer a comunicação, todas elas com objetivos claros e recursos atribuídos. Entre os projetos mais relevantes estão o Plano de Ciber Resiliência, que finalizou em 2024, e permitiu consolidar as capacidades de proteção operacional, a adaptação do Welcome Pack no México e no Uruguai, focado em produtos chave, e os planos de ação baseados no NPS, com o objetivo de superar 75% de satisfação este ano. Além disso, foram implementadas ações de treinamento relacionadas à inteligência artificial, à automatização de controles de preconceitos e à educação financeira, com continuidade prevista até 2025

3.3.3. Parâmetros e objetivos

3.3.3.1. (S4-5): Objetivos relacionados à gestão de impactos negativos materiais, à promoção de impactos positivos e à gestão de riscos e oportunidades materiais

Objetivos

Na MAPFRE definimos os seguintes objetivos para gerenciar os impactos, riscos e oportunidades materiais que foram identificados em relação aos clientes, no estudo de Dupla Materialidade 2024. Esses IROs estão vinculados da seguinte forma aos objetivos, que são descritos posteriormente:

Objetivos	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Melhoria da experiência no primeiro contato como cliente MAPFRE			X		X										
75% do volume de negócios cujo NPS está acima da média da concorrência			X		X	X		X					X		
Garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.				X			X			X					
Contar com Planos de Continuidade do Negócio definidos, implementados, testados e atualizados									X		X				X
Aumentar o conhecimento e a vinculação com a MAPFRE medido pela evolução do público e a interação com seus grupos de interesse através de nossos principais canais.		X													

Objetivos	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Aumentar o índice de Qualidade Informativa		X													
Potencializar a carteira de produtos sustentáveis: Conseguir que os prêmios de produtos e serviços que contemplem critérios de sustentabilidade cresçam acima dos prêmios do Grupo. (empregando como linha de base as informações de 2023)	X											X		X	

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes aos objetivos que estabelecemos na MAPFRE sobre nossos consumidores e usuários finais:

- **75% do volume de negócios cujo NPS está acima da média da concorrência**

O objetivo foi determinado para permitir à MAPFRE atuar em busca de alcançar os objetivos definidos no Modelo de Governança de Relação com o Cliente, que envolvem incentivar a adoção de melhores práticas na gestão da relação com o Cliente, incluir na MAPFRE os mecanismos de acompanhamento e monitoramento dos benefícios resultantes de uma boa orientação ao Cliente. O objetivo foi estabelecido em 75% e abrange todo o Grupo em relação aos clientes particulares.

Em relação à metodologia, e empregando como ano de base 2016, a MAPFRE realiza duas medições para avaliar a percepção dos clientes. Uma anual, com 2.000 clientes da MAPFRE e 500 de concorrentes em ramos de Não vida (automóveis, lar e saúde), utilizando o NPS para avaliar aspectos como recomendação, preço, produto e serviço. A segunda medição é feita em tempo real, orientada a clientes particulares após interações críticas (cotação, contratação, sinistros, etc.), também baseada no NPS para avaliar a experiência e probabilidade de recomendação. Ambas as medições excluem clientes empresariais.

- **Garantir a adequada proteção das informações de propriedade da MAPFRE e das pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e demais grupos de interesse e às quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação que mantém com eles, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como a dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.**

A Política Corporativa de Segurança e Privacidade formaliza a resposta do GRUPO MAPFRE diante de um cenário global e mutável, que lhe permite dotar-se de uma Função de segurança corporativa eficaz e de acordo com os Princípios Institucionais e Empresariais para realizar a proteção dos ativos da MAPFRE; zelando, além disso, pelo cumprimento normativo em matéria de segurança e privacidade, a resiliência operacional dos serviços prestados a terceiros, a preservação da boa reputação e imagem da companhia e sua sustentabilidade. O objetivo definido está em conformidade com o previsto na Política para o caso específico dos ativos de informação e elementos tecnológicos que transmitem, processam e/ou armazenam os mesmos. Além disso, as medições são realizadas anualmente, com valor no fechamento do exercício.

O nível alvo passa por:

- Cumprir os planejamentos estabelecidos para o exercício em relação aos Planos de Segurança definidos
- Maximizar a eficácia das ações de treinamento e divulgação realizadas
- Minimizar o número de incidentes potenciais comunicados e seu alcance

Em relação à metodologia, os Planos de Segurança são elaborados seguindo as melhores práticas internacionais (ISO 27001, Marco de Cibersegurança do NIST, etc.).

Por fim, os valores obtidos em relação a esse objetivo são relatados ao Comitê Corporativo de Segurança, Crise e Resiliência, órgão executivo máximo da organização de segurança da MAPFRE.

• Contar com Planos de Continuidade do Negócio definidos, implementados, testados e atualizados

A Política de Continuidade do Negócio tem como objetivo estabelecer o marco para o desenvolvimento, implantação, revisão e melhoria contínua dos Planos de Continuidade de Negócio na MAPFRE e de seus Sistemas de Gestão, a fim de que eles cumpram uma série de características estabelecidas. O objetivo definido é baseado na elaboração dos Planos mencionados, bem como na certificação deles. Por outro lado, o nível alvo é maximizar a cobertura de prêmios mediante planos de continuidade do negócio certificados segundo a norma ISO 22301. O objetivo é relativo em relação aos valores alcançados em exercícios anteriores, pois está sendo realizada uma implementação gradual da certificação.

Por fim, o valor obtido em relação a esse objetivo é relatado ao Comitê Corporativo de Segurança, Crise e Resiliência, órgão executivo máximo da organização de segurança da MAPFRE.

• Aumentar o conhecimento e a vinculação com a MAPFRE medido pela evolução do público e a interação com seus grupos de interesse através de nossos principais canais.

São realizadas pesquisas online em sete países, com acompanhamento anual da evolução dos dados. Os objetivos são estabelecidos segundo os recursos disponíveis em cada país, e os resultados refletem uma variabilidade limitada. Uma comunicação transparente possibilita um maior conhecimento e vínculo com a MAPFRE.

A análise, baseada em um ano de referência (2019) e com periodicidade anual, é realizada individualmente por cada país. Nesse processo participam os Responsáveis por Comunicação e Marketing de cada região, juntamente com a equipe Corporativa na Espanha a nível local.

• Potencializar a carteira de produtos sustentáveis: Conseguir que os prêmios de produtos e serviços que contemplem critérios de sustentabilidade cresçam acima dos prêmios do Grupo. (empregando como linha de base as informações de 2023)

As informações correspondentes a esse objetivo se encontram detalhadas na seção "2.2.3.1 (E1 - 4): Objetivos relacionados à mitigação da mudança climática e sua adaptação".

• Aumentar o índice de Qualidade Informativa

A empresa realiza um acompanhamento da eficácia de suas políticas e ações em relação aos impactos, riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade mediante a medição dos impactos e sua qualidade, comparando-os com empresas do setor em meios de Tier 1 em nível nacional. Além disso, o nível de ambição definido é aumentar o Índice de Qualidade de Impacto (ICI) em relação ao ano anterior.

Em relação aos IROs relativos à Inteligência Artificial, ainda não foram definidos objetivos mensuráveis específicos. Entretanto, é importante mencionar que, levando em consideração a entrada em vigor do Regulamento de Inteligência Artificial (UE) 2024/1689, em 01 de agosto de 2024, e os prazos definidos para a adequação das entidades às suas novas obrigações, está previsto definir uma série de objetivos, bem como o prazo para seu estabelecimento, para garantir o cumprimento desta regulamentação por parte da MAPFRE.

Esses objetivos farão parte dos indicadores estratégicos de segurança e privacidade sobre os quais será realizado um acompanhamento regular. Os objetivos propostos inicialmente seriam os apresentados a seguir. Na definição dos prazos de implementação, foram tomados como referência aqueles estabelecidos pela regulação de IA:

Objetivo	Indicador	Prazo para estabelecimento do indicador
Conformidade com as obrigações do Regulamento de Inteligência Artificial	% Conformidade com o Plano de Adequação à RIA	Q2 2025
Mitigar os riscos detectados sobre os sistemas e modelos de IA	% de fatos observados em auditorias de conformidade da RIA resolvido em prazo	Q1 2025
Atender em tempo útil aos incidentes e reclamações causados pelos Sistemas e Modelos de IA	% Incidentes e reclamações relacionadas com Sistemas e Modelos de IA resolvidos em prazo	Q3 2026
Implementação de controles e requisitos definidos sobre os usos de IA de Risco Alto	% de iniciativas que empregam Sistemas de IA de alto risco sobre as quais é realizada uma Avaliação de Impacto de Dados Pessoais e análise de Riscos	Q3 2026

O acompanhamento da eficácia das políticas e ações realizadas em relação aos impactos, riscos e oportunidades associados será realizado através dos acompanhamentos periódicos definidos sobre os indicadores dos Planos Estratégicos da Área de Segurança.

Os seguintes limiares estimados para os indicadores mencionados acima foram estabelecidos:

Indicador	Periodicidade	Objetivo
% Conformidade com o Plano de Adequação à RIA	Trimestral	Q2 2026 a 100%
% de fatos observados em auditorias de conformidade da RIA resolvido em prazo	Semestral	100%
% Incidentes relacionados com Sistemas e Modelos de IA gerenciados	Trimestral	100%
% de iniciativas que empregam Sistemas de IA sobre as quais é realizada uma Avaliação de Impacto de Dados Pessoais e análise de Riscos	Trimestral	100%

Conforme mencionado acima em relação às ações, interesses e opiniões dos consumidores, são analisados pelas áreas corporativas correspondentes, de acordo com seu âmbito de gestão, para responder aos impactos, riscos e oportunidades materiais que tenham sido identificados com relação a eles. Com base nesse insumo, cada área determina, segundo sua experiência e os resultados específicos identificados, os objetivos que considera adequadas para buscar atendê-los.

Nesse mesmo processo, são definidos os mecanismos e métricas adequados para rastrear o desempenho a eles relacionado e para definir potenciais cursos de ação para evoluir a gestão, segundo seus resultados intermediários e finais.

Métricas

Na MAPFRE, definimos as seguintes métricas para gerenciar impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação aos clientes, no estudo de Dupla Materialidade de 2024: Esses IROs estão vinculados da seguinte forma às métricas que são descritas a seguir:

Métricas	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN2	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
% do volume de negócios cujo NPS está acima da média da concorrência			X		X	X	X		X					X		
% de execução dos Planos de Segurança definidos (PCR e sucessivos)				X				X			X					
Reclamações e queixas						X										
% de prêmios cobertos por Planos de Continuidade do Negócio certificados segundo a norma ISO 22301										X						
ICI: Índice de Qualidade Informativa, que flutua entre -10 e +10. Estabelecidas por um prestador externo que realiza funções semelhantes para outras empresas similares à MAPFRE. É um indicador composto que considera múltiplos valores, qualitativos e quantitativos, para avaliar e qualificar a capacidade da MAPFRE de chegar à sociedade através dos meios de comunicação		X														
Indicador de reputação: mede todo o impacto de reputação, conhecimento e percepção de imagem pública da empresa		X														
Índice combinado												X				X
Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão				X				X			X					
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão				X				X			X					
% de clientes cujos dados são utilizados para finalidades secundárias				X				X			X					
% de produtos de assinatura sustentável	X												X		X	

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD referentes às métricas que estabelecemos na MAPFRE sobre nossos consumidores e usuários finais:

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
% do volume de negócios cujo NPS* está acima da média da concorrência	A MAPFRE realiza duas medições para avaliar a percepção dos clientes. Uma anual, com 2.000 clientes da MAPFRE e 500 de concorrentes em ramos de Não vida (automóveis, lar e saúde), utilizando o NPS para avaliar aspectos como recomendação, preço, produto e serviço. A segunda medição é feita em tempo real, orientada a clientes particulares após interações críticas (cotação, contratação, sinistros, etc.), também baseada no NPS para avaliar a experiência e probabilidade de recomendação. Ambas as medições excluem clientes empresariais.	O Modelo Global de medição do NPS transacional de clientes particulares da MAPFRE é baseado na metodologia Net Promoter Score (NPS), um indicador registrado pela Bain & Company. A MAPFRE contratou essa consultora para definir seu modelo de medição tanto relacional quanto transacional do NPS, e em várias oportunidades foi recontratada para validar e ajustar tais modelos, garantindo que a metodologia original seja cumprida. Esse indicador conecta a percepção do cliente com seu possível comportamento econômico futuro.
% de execução dos Planos de Segurança definidos (PCR e sucessivos)	% conformidade do planejamento definido para o Plano de Ciber resiliência	N/A
Reclamações e queixas	Baseia-se no modelo interno de informação e operação 360 de dados do cliente, que inclui um repositório específico para armazenamento das queixas e reclamações, juntamente com o restante das interações do cliente.	Não exige validação por um órgão externo, pois é um modelo interno.
% de prêmios cobertos por Planos de Continuidade do Negócio certificados segundo a norma ISO 22301	Cobertura de prêmios (% em relação ao total de prêmios) no final do exercício cobertos por planos de continuidade de negócio certificados ISO 22301	Certificação dos Planos de Continuidade de Negócio verificada por auditor externo ISO 22301
ICI: Índice de Qualidade Informativa, que flutua entre -10 e +10. Estabelecidas por um prestador externo que realiza funções semelhantes para outras empresas similares à MAPFRE. É um indicador composto que considera múltiplos valores, qualitativos e quantitativos, para avaliar e qualificar a capacidade da MAPFRE de chegar à sociedade através dos meios de comunicação	Avaliação (ICI) Índice de Qualidade Informativa: Pontuações qualitativas outorgadas por um algoritmo informático que avalia cada informação publicada levando em conta suas características técnicas (meio, extensão, fotografia, menção em manchete, etc.), de impacto (positivas, negativas, neutras) e temáticas, em uma escala de -10 a +10 pontos.	Auditmedia
Indicador de reputação: mede todo o impacto de reputação, conhecimento e percepção de imagem pública da empresa	Uma medição em sete países é realizada abrangendo todas as variáveis do funil de marca: notoriedade, consideração, uso e prêmio de preço, além de indicadores como reputação e qualidade. Os dados são coletados mediante pesquisas online orientadas ao público geral, gerando relatórios globais. Atualmente, está sendo implementada uma transição para uma ferramenta de medição mais avançada. Para o cálculo do indicador de reputação, em primeiro lugar, são obtidos os indicadores de funcionários, clientes e público geral, e posteriormente, é realizada a média e é calculado o indicador global ponderando por prêmios.	N/A
Índice combinado	Mede a rentabilidade técnica dos seguros de Não Vida. É a soma do índice de sinistralidade e do índice de despesas, geralmente calculados sobre prêmios líquidos atribuídos de resseguro	
Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número total de incidentes potenciais ocorridos que, por sua natureza, exigem notificação às autoridades de controle e supervisão para cumprir com a normativa em vigor Será identificado o número parcial daqueles que podem ter afetados consumidores e usuários finais. Na divulgação, são identificados os casos em que a brecha ou evento de segurança ocorreu em terceiros prestadores	N/A

Métricas	Metodologias e hipóteses significativas	Validação por órgão externo
Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão	Número de pessoas cujos dados podem ter sido comprometidos nos incidentes potenciais relatados às Autoridades de Controle e Supervisão Será identificado a soma do número de consumidores e usuários finais da cadeia de valor afetado pelos incidentes potenciais	N/A
% de clientes cujos dados são utilizados para finalidades secundárias	Indicadores operacionais que possibilitam o monitoramento e acompanhamento de clientes para tratamentos com finalidades secundárias.	N/A
% de produtos de assinatura sustentável	A empresa estabeleceu uma Definição Corporativa de Produtos Sustentáveis que, levando em consideração a regulamentação e obrigação das empresas de divulgar a maneira e em que medida suas atividades estão associadas a questões relacionadas ao âmbito ambiental, social e de governança (ESG), estabelece as bases para definir critérios unificados que permitam determinar se uma atividade econômica é sustentável do ponto de vista ambiental, social ou de governança, a fim de fixar o grau de sustentabilidade da empresa.	O parâmetro não foi validado por um órgao externo diferente da KPMG.

Em relação às métricas "Número de incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão", "Número de pessoas afetadas pelos incidentes potenciais comunicados às Autoridades de Controle e Supervisão" e "% de clientes cujos dados são utilizados para finalidades secundárias", a MAPFRE realiza um acompanhamento sobre o uso dos dados de seus clientes para finalidades secundárias à relação contratual, e em 2024 sobre o 30,8% de seus clientes foi contatado para finalidades secundárias.

Em cumprimento ao estabelecido no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD) e em outras normativas vinculadas à Proteção de Dados Pessoais de países fora da UE em que a MAPFRE opera, ao longo de 2024 foram comunicados 10 potenciais incidentes às Autoridades de Controle, que afetaram a consumidores/usuários finais, 6 deles derivados de brechas de segurança sofridas por prestadores. Foram afetados 50.719 consumidores/usuários finais, valor não representativo em comparação com o volume de clientes da Empresa.

Ao comparar os resultados das empresas da MAPFRE nos últimos anos, observa-se que a porcentagem de negócios cujo NPS® supera a média do mercado é o seguinte:

2021	2022	2023	2024	Objetivo 2025
88,74%	87,42%	92,94%	88,91%	>=75%

E o grau de cobertura ponderado pela porcentagem de prêmios Não Vida no Grupo é o seguinte:

2021	2022	2023	2024
79,90%	80,70%	77,69%	80,24%

Em relação às reclamações e queixas, os principais dados econômicos financeiros tramitados no Grupo durante 2024 foram as seguintes:

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES PROCESSADAS NO GRUPO

Queixas e resoluções 2024

95,11

Índice de resolução

VOLUME

- Pendentes ano anterior
- Não admitidas
- Admitidas PE

RESOLVIDAS

- Outras soluções
- Denegadas
- Não admitidas a trâmite
- Estimadas

VOLUME

RESOLVIDAS

4. Informação de Governança

4.1. Gestão de impactos, riscos e oportunidades

4.1.1. (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais

De acordo com o exposto na seção "1.4.1 (IRO-1): Descrição dos processos para identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais", a identificação desses elementos através do exercício de Dupla Materialidade está em linha com o processo de gestão integral de riscos da empresa.

O processo geral para identificação de impactos, riscos e oportunidades materiais é detalhado na seção "1.4.1.4. Gestão integral de riscos ", do capítulo de Informação Geral.

Em relação ao comportamento empresarial, as políticas descritas na seção "4.1.2. (G1-1): Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e comportamento empresarial" proporcionam as diretrizes que orientam a gestão de impactos, riscos e oportunidades relacionados com cada aspecto do comportamento empresarial. Nesse âmbito, a responsabilidade de identificar e gerenciar os riscos associados ao comportamento empresarial recai sobre as seguintes áreas específicas:

- Conformidade: sistema interno de denúncias e prevenção de riscos penais.
- Relações trabalhistas: anticorrupção
- Assessoria Jurídica: Código de Ética e Conduta.
- Pessoas e Organização: gestão de talentos.
- Relações Externas e Comunicação: relacionamento institucional responsável.
- Assuntos Internacionais: políticas públicas.
- Meios e Operações: gestão de prestadores.

4.1.2. (G1-1): Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e comportamento empresarial

Conforme detalhado na seção "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adotadas para gerenciar as questões de sustentabilidade materiais" deste Relatório de Sustentabilidade, a MAPFRE conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) sobre comportamento empresarial para promover e gerenciar a cultura corporativa:

- Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais
- Código de Ética e Conduta
- Política Anticorrupção (consiste nas medidas para prevenir a corrupção definidas pela Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção)
- Modelo de Prevenção de Riscos Penais
- Política do Sistema Interno de Denúncias[36]
- Marco de Atuação para um Relacionamento Institucional Responsável
- Norma de Compras

[36] Vigente até 18 de dezembro de 2024, que foi substituída pela Política do Sistema Interno de Informação, vigente a partir dessa data

A MAPFRE coloca esses conteúdos digitais (de todas as políticas corporativas) à disposição dos funcionários, tanto em nosso Campus de aprendizagem online quanto no site corporativo da empresa, e realizamos treinamentos específicos, todos com caráter recomendado/necessário, e oferecemos mecanismos para promover o conhecimento organizacional, bem como a cultura corporativa. Ainda, a MAPFRE conta com uma pílula de Cultura (programa de treinamento online), para todos os funcionários da MAPFRE no mundo e, desde seu lançamento, 15.208 funcionários a realizaram em nível mundial. Além disso, foi criada uma série de podcasts e videopodcasts para divulgar as principais políticas corporativas do Grupo, em um formato de acesso simples, juntamente com os máximos Responsáveis Corporativos e de Negócio da MAPFRE.

Esses documentos abrangem a tradução para a gestão, realizada pelas áreas operacionais da MAPFRE, dos princípios e valores estabelecidos pelo Conselho de Administração. São revisados e aprovados pelos níveis hierárquicos correspondentes da MAPFRE, de acordo com sua hierarquia. As políticas, em particular, são encaminhadas para a aprovação do Conselho de Administração ou dos órgãos delegados por este.

Os princípios e valores estabelecem a atuação ética, transparente e socialmente comprometida, como reconhecimento da função e responsabilidade que corresponde as entidades privadas no adequado desenvolvimento e progresso da Sociedade. Além disso, estabelecem a necessidade de garantir o respeito pelos legítimos direitos de todas as pessoas físicas ou jurídicas com que se relaciona e com os da Sociedade em geral, implicando:

- o cumprimento estrito das leis e contratos e das obrigações decorrentes daqueles, assim como as boas práticas e usos comerciais.
- o respeito pelos direitos e compromissos assumidos com aqueles que participam como sócios ou acionistas nas diferentes sociedades que integram a MAPFRE.
- a igualdade nas relações com conselheiros, diretores, funcionários, delegados, agentes e colaboradores. Isso exige objetividade em sua seleção e promoção, retribuição e condições de colaboração adequadas e razoáveis, e não discriminação por razões de raça, ideologia política, crenças religiosas, sexo ou condição social.
- o compromisso de transparência e veracidade nas ofertas de produtos e serviços, e nas informações fornecidas aos acionistas, clientes e público em geral, assim como a busca pela excelência permanente na prestação dos serviços contratados.
- o desenvolvimento de negócios e atividades sustentáveis no tempo e respeitando o ambiente, o meio ambiente e o interesse social.

Em 2024, a MAPFRE apresentou seu plano estratégico ATITUDE: Somos e Fazemos MAPFRE para os anos 2024 - 2026, que conta com 4 pilares:

- Crescimento e rentabilidade
- Eficiência e produtividade
- Transformação e Cultura
- Sustentabilidade

E no terceiro pilar: TRANSFORMAÇÃO E CULTURA, em que a MAPFRE decide elaborar um plano de reativação cultural para fortalecer em todos os funcionários e líderes o compromisso com nossa cultura e propósito: "CUIDAMOS DO QUE É IMPORTANTE PARA VOCÊ". Focando em comportamentos, nossa razão de ser, nosso propósito, para que realmente todos nos concentremos em cuidar do cliente, funcionário - colaborador e cuidar da sociedade: SOMOS E FAZEMOS MAPFRE.

As chaves estratégicas do Plano foram as seguintes:

- Definição de um RELATO ÚNICO de Cultura.
- A definição de comportamentos e condutas específicos que descrevem e fundamentam nosso propósito: "CUIDAMOS DO QUE É IMPORTANTE PARA VOCÊ".
- Plano específico para líderes: um guia para o líder, com um plano de acompanhamento e indicadores específicos do líder.

- Ouvir a voz do funcionário com uma pesquisa de cultura e satisfação para conhecer o que os funcionários pensam.

- Um *dashboard* para o líder, para poder realizar o acompanhamento da cultura com métricas específicas.

- Além disso, incluir a cultura no dia a dia do funcionário.

Para poder fundamentar em todos os funcionários e líderes do mundo e ajudá-los a interiorizar os comportamentos "SOMOS E FAZEMOS MAPFRE". Uma estratégia de gestão da mudança foi definida com cinco fases:

- Gerar Consciência e Desejo com ações de comunicação.

- Treinar com ações de capacitação.

- Reconhecer com um Plano de reconhecimento.

- Acompanhar e reforçar com ações de escuta ao funcionário.

- Medir/acompanhar com métricas.

O projeto de reativação cultural tem como alavanca destacada a liderança, porque nossos líderes são a chave para a mudança e devem ser exemplo e referência da cultura, sempre levando em consideração os comportamentos de nosso modelo de liderança da MAPFRE: "Líder com Visão Estratégica", "Líder que Alcança Resultados" e "Líder de Pessoas" estabelecidos em nossa avaliação.

O objetivo do plano de reativação cultural é fortalecer o vínculo entre os funcionários e nossa cultura, e eliminar as barreiras culturais que têm impacto na transformação e na consecução dos objetivos da MAPFRE. O plano busca gerar esperança, impulsionando o compromisso de todos com nossa cultura, nosso propósito, nossos valores e nossos comportamentos que nos fazem SER E FAZER MAPFRE, e fazendo com que a Cultura MAPFRE esteja presente no dia a dia de todos os funcionários e líderes, para que todos sintamos que SOMOS E FAZEMOS MAPFRE. E, entre todos, fortalecer o compromisso da MAPFRE e equilibrar o que SOMOS e FAZEMOS: "O que a MAPFRE nos dá e pede de todos nós".

4.1.2.1. Comportamentos Éticos

As políticas mencionadas acima são a base para o desenvolvimento das medidas que orientam o comportamento da empresa, das pessoas que trabalham na MAPFRE e daquelas que atuam em seu nome.

Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo, o Código de Ética e Conduta é o documento que 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.

O Código de Ética e Conduta e as normas que o complementam são aplicáveis aos funcionários e diretores das sociedades do Grupo MAPFRE, aos membros dos órgãos de administração dessas sociedades e àqueles que, por manterem uma relação de colaboração estreita ou permanente com a MAPFRE, aderirem ou estão sujeitos ao cumprimento das normas que lhes afetem ou que sejam de cumprimento obrigatório devido à natureza ou finalidade de suas atividades.

O Código de Ética e Conduta foi aprovado em 25 de julho de 2019 pelo Conselho de Administração, substituindo o aprovado anteriormente em 2017, e atualizado pela última vez pelo Conselho de Administração em sua reunião de 18 de dezembro de 2024, com o objetivo de substituir as referências ao anterior Canal de Ética pelo Sistema Interno de Informação ("SII"). O SII integra todos os canais previamente existentes (mencionados mais adiante neste ponto) para a recepção e resolução de quaisquer denúncias com uma tramitação homogênea.

Para garantir a aplicação do Código de Ética e Conduta, bem como a supervisão e o controle do cumprimento, a MAPFRE conta com os seguintes mecanismos:

- Avaliação do desempenho dos funcionários em relação aos seus comportamentos e habilidades tanto na área pessoal como profissional, incluído na avaliação 360º alinhada com o Código de Ética e Conduta da MAPFRE.

- Um regime disciplinar que, em caso de descumprimento, define as sanções correspondentes, incluindo a extinção da relação contratual existente.

- Serviços de assessoria e pontos de contato, mediante canais específicos para a realização de consultas sobre o modelo de comportamento ético, bem como denúncias sobre possíveis vulnerabilidades.

- Um órgão colegiado responsável por resolver as consultas referentes ao Código de Ética e Conduta, bem como as denúncias relativas a qualquer comportamento inadequado, ilícito ou contrário a ele. Até 18 de dezembro de 2014, este órgão era o Comitê de Ética, cuja composição, competências e regime de funcionamento eram incluídos no próprio Código de Ética e Conduta antes de sua modificação nessa data. Anualmente, o Comitê de Ética informava ao Comitê de Auditoria e Cumprimento da MAPFRE, S.A. sobre a atividade realizada no exercício (incluindo ações de promoção do código realizadas, bem como intervenções consultivas e resolutivas do comitê). Em 18 de dezembro de 2014, o Comitê de Ética foi substituído pelo Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A., que assumiu, entre outras, as funções atribuídas ao Comitê de Ética em relação ao cumprimento do Código de Ética e Conduta.

Além disso, a empresa conta com protocolos para investigar qualquer denúncia relacionada a comportamentos inadequados, incluindo casos de corrupção e suborno. Por meio da designação de instrutores especializados, são realizadas pesquisas oportunas, independentes e objetivas, buscando garantir que qualquer irregularidade seja detectada e penalizada de maneira adequada. Esses procedimentos pretendem abordar casos relacionados ao comportamento empresarial, com prontidão, independência e objetividade. Todas as pessoas sujeitas ao Código de Ética e Conduta têm o dever de cooperar nessas investigações.

O Comitê de Ética conheceu e resolveu as denúncias e consultas recebidas até 17 de dezembro de 2024 sobre questões de comportamento empresarial, dando, em cada caso, o tratamento que considerar mais oportuno, agindo em cada intervenção com total independência e pleno respeito às pessoas envolvidas e garantindo, em todo momento, a confidencialidade no tratamento das denúncias e consultas tramitadas.

Nesse sentido, até a data mencionada, o Comitê de Ética foi o órgão competente para instruir e propor a sanção decorrente de qualquer descumprimento deste Código de Ética e Conduta, e suas decisões foram obrigatórias para a empresa e para as pessoas sujeitas a seu âmbito de atuação.

Anualmente, o Comitê de Ética apresentava um relatório perante a Comissão Delegada da MAPFRE sobre a atividade desenvolvida no exercício. Esse relatório refletia as ações de promoção do Código de Ética e Conduta realizadas, bem como as intervenções consultivas e resolutivas do Comitê de Ética. Além disso, esse comitê informava os funcionários regularmente, por meio da intranet, sobre consultas esclarecedoras do conteúdo do Código de Ética e Conduta que possam ser de interesse geral.

Também, o Modelo de Prevenção de Riscos Penais identifica e avalia os delitos incluídos na norma 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.

Tal Modelo, que opera como marco geral de referência para as entidades seguradoras do Grupo, foi alvo de revisão em 2023 para incluir as mudanças derivadas da experiência obtida, as melhores práticas do mercado e as mais recentes modificações regulamentares introduzidas em matéria penal. Também inclui referências à nova abordagem de sustentabilidade adotada na MAPFRE e às previsões do Plano de Sustentabilidade 2022-2024.

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. Durante o exercício 2024, no contexto do Modelo de Prevenção de Riscos Penais, não foram materializados incidentes ou casos de descumprimento significativo da normativa na matéria nem foram recebidas ou pagas sanções relacionadas à prevenção de riscos em matéria penal.

A seguir, apresentamos as características e atividades (i) dos canais existentes até a entrada em vigor do Sistema de Informações Internas em dezembro de 2024 (ou seja, o Sistema de Denúncias Internas, o Canal de Denúncias sobre o Código de Ética e Conduta, o Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis e o Canal de Assédio Sexual ou no Local de Trabalho); e (ii) do próprio Sistema de Informações Internas, que integra os canais que estavam em operação até sua entrada em vigor:

1. Sistema Interno de Denúncias (whistleblower channels)

Em 2023, a MAPFRE estabeleceu o sistema de denúncias previsto na Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que informem infrações do Direito da União. Por esse motivo, o Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. aprovou, em 2023, a Política Corporativa do Grupo MAPFRE do Sistema Interno de Denúncias de Determinadas Infrações do Direito da União Europeia ou do Direito Nacional dos Estados Membros (substituída em 18 de dezembro de 2024 pela Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A.)

Além disso, o Conselho de Administração nomeou o Diretor Corporativo de Conformidade como Responsável pelo Sistema Interno de Denúncias (S.I.D.) da MAPFRE S.A. e das principais entidades do Grupo com domicílio na Espanha, Portugal, Itália e Alemanha

O Sistema Interno de Denúncias assegurava a proteção dos denunciantes e a ausência de toda retaliação contra os denunciantes. Esse canal permitia, entre outros, aos funcionários, acionistas, conselheiros, contratados e subcontratados da MAPFRE, S.A. e de suas sociedades filiais e dependentes de índole financeira ou com mais de 50 funcionários com sede na Espanha, Portugal, Itália e Alemanha (assim como qualquer outra pessoa exigida pela norma aplicável), comunicar de forma confidencial e, opcionalmente, de forma anônima ao Diretor Corporativo de Conformidade da MAPFRE, as infrações que pudessem observar dentro de tais sociedades, de acordo com o estabelecido em sua normativa de funcionamento.

A mencionada Política Corporativa do Grupo MAPFRE do Sistema Interno de Denúncias de Determinadas Infrações do Direito da União Europeia ou do Direito Nacional dos Estados Membros foi de aplicação direta às entidades indicadas e de cumprimento obrigatório para elas, tendo informado seu conteúdo aos respectivos órgãos de administração, que adotaram as medidas de apoio e proteção necessárias razoáveis para proteger os denunciantes, diante de todas as formas e tentativas de retaliação.

No exercício 2024, foram recebidas 96 comumicações através do Sistema Interno de Denúncias (S.I.D.), das quais 94 não foram admitidas para tratamento por se tratar sobre temas alheios ao canal, 1 foi tramitada e foram adotadas as medidas corretivas pertinentes; outra está em fase de tramitação.

A MAPFRE forneceu informações públicas sobre a nomeação do pessoal responsável por receber e gerenciar as denúncias correspondentes no Sistema Interno de Denúncias (S.I.D.) de Determinadas Infrações do Direito da União Europeia ou do Direito Nacional dos Estados Membros. O Procedimento de Gestão previsto no parágrafo 4 da Política Corporativa que regulava esse canal foi publicado na intranet e no site corporativo da MAPFRE até sua revogação, e identificou o Diretor Corporativo de Conformidade como responsável pela recepção, tramitação e resolução dessas denúncias.

A Diretoria Corporativa de Conformidade, como responsável pelo Sistema Interno de Denúncias (S.I.D), providenciou os meios materiais e pessoais necessários para o correto desenvolvimento de suas funções, contando com a adequada formação inicial e realizando formação contínua na área de cumprimento e sobre o canal de denúncias.

A Política do Sistema Interno de Denúncias da MAPFRE, assim como a Política Corporativa do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. que a substitui, garantiria a confidencialidade das denunciantes, de qualquer terceiro afetado pelas denúncias, dos dados fornecidos e das ações realizadas na tramitação das denúncias, impedindo o acesso de pessoal não autorizado.

Ambas dedicam uma seção específica ao estabelecimento de medidas de suporte e proteção contra qualquer forma e tentativa de retaliação, dispondo que os órgãos de governança das entidades adotarão as medidas de apoio e proteção necessárias razoáveis para proteger aqueles que tenham apresentado uma denúncia ou participado em algum procedimento de investigação.

A proteção dos denunciantes contra retaliação se estende a qualquer ação ou omissão, direta ou indireta, que possa causar prejuízos injustificados. As medidas de proteção também são aplicáveis, entre outras, às pessoas físicas que assistem aos denunciantes, terceiros relacionados que possam sofrer retaliações (como colegas de trabalho ou familiares) e pessoas jurídicas relacionadas ao denunciante em um contexto profissional.

Essas medidas podem variar e são determinadas em função de cada caso.

2. Outros canais

Além do Sistema Interno de Denúncias, até dezembro de 2024, a MAPFRE contava com outros três canais para que, além dos funcionários, diretores e administradores das entidades do Grupo, prestadores, contratados e demais pessoas e grupos de interesse que mantinham relações profissionais com a MAPFRE pudessem realizar consultas e denúncias: canal de denúncias sobre o Código de Ética e Conduta, canal de denúncias financeiras e contábeis, regido pelo disposto nas Normas de Funcionamento do Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis do Grupo MAPFRE, e canal de denúncias de assédio profissional e sexual, regido pelo protocolo corporativo para a prevenção e o tratamento do assédio. Esses mecanismos garantiam a confidencialidade e proporcionavam uma caminho adicional para relatar irregularidades em seus respectivos âmbitos de atuação.

a. Canal de denúncias sobre o Código de Ética e Conduta

O Código de Conduta estabelecia diferentes meios de comunicação para que os grupos de interesse da MAPFRE pudessem realizar consultas e denúncias éticas, inclusive aquelas relacionadas aos direitos humanos.

As denúncias e consultas eram recebidas diretamente pelo Secretário do Comitê de Ética, garantindo sua confidencialidade. Os princípios para tratamento e resolução estão incluídos no próprio Código de Ética e Conduta, que também estabelecia a competência do Comitê de Ética para instruir e propor a sanção procedente por qualquer descumprimento do Código. Estas sanções correspondiam ao regime disciplinar vigente e podiam envolver a resolução da relação contratual existente.

De acordo com o Código de Ética e Conduta, a Comissão Delegada nomeava o Secretário do Comitê de Ética entre os integrantes da Diretoria Geral de Assuntos Legais. Além disso, como ocupava o cargo de Secretário do Comitê de Ética, participava de todas as reuniões deste Comitê.

No exercício 2024, o Comitê de Ética registrou um total de 102 denúncias/queixas, das quais: (i) 97 não foram admitidas para tratamento, por versar sobre temas alheios ao Código de Ética e Conduta (por isso foram transferidas para o canal competente para sua tramitação - a maioria delas se referia a questões de natureza comercial, por isso foram transferidas para a área de reclamações-); (ii) una foi tramitada pelo Comitê de Ética, determinando-se, após as devidas investigações, que não se considerava uma infração do Código Ético e de Conduta, por não ter sido comprovado nenhum fato que permitisse fundamentar a denúncia; e (iii) em relação às cuatro restantes, foram solicitadas mais informações ao remetente da denúncia.

b. Canal de denúncias financeiras e contábeis

Assim mesmo, a Empresa disponibilizava para os funcionários do Grupo, bem como para conselheiros, acionistas, prestadores, empreiteiros e subempreiteiros, um canal de denúncias financeiras e contábeis que permitia comunicar ao Comitê de Auditoria e Cumprimento da MAPFRE S.A., de forma confidencial e, opcionalmente, anônima, as irregularidades de natureza financeira e contábil de potencial transcendência que alertavam a Sociedade ou seu Grupo. Suas normas de funcionamento estavam publicadas tanto na Intranet corporativa quanto no site da MAPFRE até a entrada em vigor do Sistema Interno de Informação. Os funcionários foram informados sobre a existência deste canal ao momento de sua incorporação na MAPFRE, bem como regularmente, através de comunicações realizadas a todos os funcionários na intranet do Grupo.

O Comitê de Auditoria e Conformidade, como destinatário e gestor das denúncias, conheceu e resolveu oferecendo o tratamento que considerou oportuno em cada caso. Para isso, aplicava uma abordagem baseada em sua experiência e conhecimento, adaptando sua atuação de maneira flexível e alinhada às especificidades de cada caso. Para o cumprimento adequado da sua função, o Comitê de Auditoria e Conformidade contava com a assistência da Secretaria Geral e da Área Corporativa de Auditoria Interna. Os membros da Área Corporativa de Auditoria interna realizam anualmente mais de 100 horas de formação, entre que inclui formação específica sobre identificação, prevenção e gestão da fraude.

A Secretaria Geral gerenciava administrativamente esse canal, de acordo com o procedimento estabelecido nas normas de funcionamento do canal, transferindo ao Comitê de Auditoria e Conformidade as denúncias que cumprissem essas normas, garantindo a confidencialidade do denunciante, e opcionalmente o anonimato, bem como que retaliações não seriam tomadas por ter denunciado irregularidades relacionadas com aspectos financeiros ou contábeis, nem por ter participado do procedimento de investigação.

No exercício 2024, foram recebidas 69 denúncias/queixas por meio do canal de denúncias financeiras e contábeis (descontando as comunicações repetidas). Delas, 68 denúncias não foram admitidas para tratamento pelo Comitê de Auditoria e Conformidade por tratar sobre temas alheios ao canal de denúncias financeiras e contábeis do Grupo MAPFRE, por isso foram encaminhadas ao órgão ou área competente para sua análise e, se for o caso, tramitação (a maioria fazia referência a questões de natureza comercial, por isso foram transferidas para a área de reclamações). Em relação com a denúncia restante, solicitou-se mais informações ao seu remetente, a fim de tentar esclarecer sua natureza.

c. Canal de assédio profissional ou sexual

Por fim, até dezembro de 2024, a MAPFRE contava com um canal específico para a denúncia de situações de assédio profissional ou sexual, criado para oferecer um espaço confidencial e seguro a todos os funcionários e colaboradores. Estava incluído no Protocolo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, acessível publicamente através do site corporativo da Empresa.

Esse canal tinha como finalidade o conhecimento, a investigação e o esclarecimento dos fatos denunciados ou dos quais pudesse ter conhecimento, que pudessem ter constituído comportamento ou ato de assédio, bem como, quando apropriado, a proposta de medidas para resolver a possível situação existente; sendo de aplicação para os seguintes grupos:

- todas as pessoas que trabalham em empresas do Grupo MAPFRE, independentemente do tipo de contrato profissional que elas tenham;
- pessoas que estivessem realizando estágios em quaisquer das modalidades de contratos em vigor em cada momento ou com uma bolsa, assim como os colaboradores através de empresas subcontratistas ou Empresas de Trabalho Temporário;
- pessoas pertencentes ao órgão de administração ou órgãos dele derivados ou em que este tivesse delegado, ou os órgãos de direção ou supervisão das empresas do Grupo MAPFRE, incluídos os membros não executivos;
- pessoas cuja relação empregatícia com o Grupo MAPFRE tenha concluído, quaisquer sejam as circunstâncias;
- pessoas cuja relação empregatícia com as empresas do Grupo MAPFRE não tivesse começado e que participassem ou tenham participado de um processo de seleção (candidatos).

A atividade desse canal durante o exercício 2024 é descrita na seção 3.1.3.12 (S1-17): Incidentes, reclamações e incidentes graves relacionados aos direitos humanos

3. Sistema Interno de Informação

Conforme indicado, em 18 de dezembro de 2024, o Conselho de Administração aprovou a Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e o Procedimento de Gestão de Informações da MAPFRE, S.A., que unificam os canais existentes em um único canal: o Sistema Interno de Informação.

Esses documentos entraram em vigência a partir do dia de sua aprovação e são aplicáveis à MAPFRE, S.A. e às demais Entidades do Grupo, sem prejuízo das adaptações que, se for o caso, sejam estritamente imprescindíveis e que estas últimas realizem para torná-las compatíveis e cumprir com quaisquer normas de caráter setorial ou derivadas da legislação aplicável ou dos requerimentos dos supervisores nos países nos quais desenvolvem sua atividade, bem como do estabelecimento das medidas de coordenação correspondentes para sua adaptação a tais normas e requerimentos.

De acordo com essa Política, qualquer pessoa poderá comunicar comportamentos irregulares à MAPFRE, sejam funcionários, profissionais, acionistas, participantes membros dos órgãos de administração, diretoria ou supervisão das entidades do Grupo, incluindo voluntários, estagiários e trabalhadores em treinamento, prestadores de serviços, clientes e qualquer terceiro em processo de aquisição de qualquer uma das condições anteriores ou depois de ter perdido.

Com a entrada em vigor da política acima, o Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. passou a ser responsável pela recepção e tramitação das consultas e denúncias recebidas através do SII da MAPFRE, S.A., incluídas as referentes aos Direitos Humanos, ao Código de Ética e Conduta, à luta contra a corrupção e o suborno ou às relacionadas com a prevenção e tratamento do assédio, com o meio ambiente ou com questões financeiras e contábeis. Da mesma forma, o Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. é responsável pela resolução das consultas e denúncias recebidas e pela decisão sobre as ações correspondentes a serem realizadas, em cada caso.

O Comitê de Auditoria e Conformidade é responsável pela supervisão geral do SII da Sociedade para avaliar a correta aplicação dos aspectos incluídos na Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e receberá anualmente informações sobre o funcionamento do SII da Sociedade.

Desde o estabelecimento do Sistema Interno de Informação, em 18 de dezembro de 2024, foram registradas um total de 6 comunicações, das quais: (i) 4 não foram admitidas para tratamento por versar sobre temas alheios ao SII (por isso, foram transferidas para o órgão competente para sua tramitação); e (ii) 2 foram admitidas para tratamento pelos respectivos responsáveis estando em fase de investigação.

Com periodicidade anual, a Secretaria Geral elabora um relatório destinado é o Comitê de Auditoria e Conformidade, no qual reflete a atividade dos canais de denúncia, bem como o resultado final das denúncias realizadas. O relatório correspondente ao exercício 2024 apresenta informações sobre todos os canais operacionais no exercício 2024, tanto antes como depois da entrada em vigor da Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e do Procedimento de Gestão de Informações da MAPFRE, S.A.

Para a divulgação das políticas da MAPFRE relacionadas com o comportamento empresarial, além de colocar à disposição dos funcionários a literatura específica desenvolvida sobre cada tema, em 2024 foram realizados os programas de treinamento em comportamento empresarial indicados a seguir, detalhando sua natureza, alcance e profundidade, público-alvo e frequência.

Natureza	Profundidade da cobertura	Público-alvo	Frequência
Anticorrupção	Prevenção da lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, política de anticorrupção, luta contra a fraude, requisitos de um sistema de gestão antissuborno.	Todos os funcionários	No momento da incorporação, disponíveis anualmente no catálogo de aprendizagem e adaptados às mudanças regulatórias, conforme apropriado.
Compliance	A função de Conformidade, atividades que compreende, como é gerenciado o risco de descumprimento, prevenção de riscos penais, sanções internacionais, controle interno.		
Canais de denúncia	Sistema interno de denúncias na MAPFRE, origem do sistema interno de denúncias, objetivo desse sistema, tipo de consultas e/ou denúncias que podem ser realizadas por este meio.		
Código de Ética e Conduta	Objetivo do código de Ética e Conduta, âmbito de aplicação, atuação ética, transparente e socialmente responsável, relação com e entre funcionários, normas sobre a relação com terceiros, regras de atuação nesta matéria.		
Segurança e Privacidade	Segurança das informações, proteção de dados, cibersegurança, hacking ético, segurança física, política corporativa de segurança e privacidade da MAPFRE, segurança nos meios de pagamento. Conteúdos específicos de segurança cibernética para grupos das áreas de tecnologia e segurança, como gestão de vulnerabilidades, segurança na arquitetura na nuvem, boas práticas de desenvolvimento seguro.		

Por outro lado, a MAPFRE ministrou durante 2024 formação específica para seus funcionários (Universidade Corporativa) sobre o indicado Sistema Interno de Denúncias (S.I.D.), que permitia ter conhecimento da obrigação de confidencialidade e remissão imediata ao Diretor Corporativo de Conformidade de qualquer comunicação que possam receber nos temas que deviam ser administrados através deste Canal.

Em relação com anticorrupção e suborno, em 2024 foram ministradas 101.296,48 horas de formação, incluindo a prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, com um total de 17.674 participantes. Até o momento, 57,76% das pessoas que trabalham na MAPFRE receberam formação nesta área.

A MAPFRE, S.A. identificou as áreas e processos mais expostos aos riscos de comportamento empresarial, especialmente corrupção e suborno, com base nas funções que exercem (considerando interação com entidades governamentais, responsabilidades na contratação/supervisão de terceiros e participação em

tarefas associadas a controles e pagamentos, entre outros fatores). Nesse sentido, foram estabelecidos controles para mitigar riscos penais, que foram identificados e incluídos no Modelo de Prevenção de Riscos Penais da MAPFRE S.A. revisado em julho de 2023, destinados ao cumprimento das normas anticorrupção e à minimização de qualquer comportamento indevido dentro da organização.

Especificamente, as posições em risco são as seguintes: Diretores Gerais, Diretores Gerais Adjuntos, Subdiretores Gerais, Diretores e Subdiretores.

4.1.3. (G1-2): Gestão das relações com os prestadores

A MAPFRE tem como objetivo promover uma atuação ética e socialmente responsável de todos os prestadores que prestam algum serviço, seja para o Grupo ou diretamente para os clientes. Tudo isso, mantendo padrões elevados de controle interno em todas as fases do processo.

Para isso, conta com uma Norma de Compras e um Modelo Operacional de Gestão de Prestadores, que têm 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.

Para fortalecer a relação com os prestadores e proporcionar um melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à sua disposição documentação relacionada com procedimentos de atuação, ferramentas tecnológicas (por exemplo, Autoatendimento), treinamento presencial ou online, que facilitam seu trabalho e fornecem conhecimentos sobre diferentes assuntos relacionados com mudanças ou modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos, bem como outros temas relevantes no âmbito da sustentabilidade.

4.1.3.1. Modelo Operacional de Gestão de Prestadores de Serviços

Os prestadores de serviço são a extensão da empresa diante do cliente. Por isso, dada sua relevância, a empresa conta com um Modelo Operacional de Gestão de Prestadores (MOP), sendo uma evolução do precursor Modelo de Embaixador da Marca, para os ramos de Automóveis e Patrimoniais, em que sua implementação é realizada por meio da definição dos diferentes processos, procedimentos e operações que estabelecem a melhor forma de agir, sempre de acordo com a legislação vigente de cada país e, portanto, cumprindo os requisitos legais que afetam nossos serviços.

Ainda, o Modelo Operacional de Prestadores é integrado por um conjunto de princípios gerais de aplicação global que definem a orientação do modelo de gestão que são:

- o rigor técnico.
- a orientação e otimização do contato com o cliente.
- a vocação de serviço.
- a eficiência operacional.
- o controle do risco e controle interno.
- a inovação e melhoria contínua.
- a Política Corporativa de Sustentabilidade.

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.

Atualmente, o Modelo Operacional de Prestadores (MOP) foi implementado em 20 países de cinco regiões para a unidade de Seguros da empresa, bem como em 12 países para a unidade de negócio da MAWDY, com diferentes níveis de maturidade inicial e de implementação.

4.1.3.2. Modelo Global de Compras. Prestadores de Suporte

A estratégia de compras é definida de forma centralizada pela Diretoria Corporativa de Mídia e é executada de forma descentralizada pelos países ou grupos de compras com autonomia para contratar.

O modelo de compras é desenvolvido com base em seis aspectos fundamentais:

1. **Norma e procedimentos**: Norma e Procedimento Geral de Compra, além dos procedimentos locais de cada país/organização com especificidades locais.

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 informações consolidadas em nível grupo (cobrindo as entidades e países que representam mais de 90% do gasto no âmbito). Atualmente, está sendo implementada a evolução de SAP (ARIBA) para a gestão das compras em um projeto que finalizará em 2027.

6. **Centralização Operações**, que devem ser gerenciadas através dos grupos de compra estabelecidos com capacidade para contratar.

4.1.3.3. Gestão sustentável de prestadores

A gestão sustentável de prestadores é um tema chave para a MAPFRE e sua consecução envolve uma multiplicidade de políticas, processos e procedimentos estabelecidos pela empresa.

Esta abordagem integral está baseada em medidas de controle e supervisão, bem como na promoção de formação e conscientização dos prestadores, que permitam reforçar que o comportamento dos prestadores esteja alinhado aos princípios de atuação da MAPFRE e que sejam cumpridos os padrões definidos pela empresa em termos de gestão sustentável. Além disso, são desenvolvidos planos de mitigação e reparação para casos excepcionais, baseados na responsabilidade da empresa de remediar incidências negativas que possam ocorrer em sua cadeia de fornecimento.

A partir de 2019, a MAPFRE dispõe de uma metodologia de homologação ESG para prestadores. Este processo incluía a avaliação das práticas de sustentabilidade do prestador, treinamento e conscientização sobre os direitos humanos e a Agenda 2030.

Atenta sua responsabilidade sobre sua cadeia de fornecimento e um ambiente dinâmico e em contínua mudança, a MAPFRE evoluiu seu processo de homologação de prestadores, criando mais capacidade para supervisionar seus principais prestadores de negócio e suporte, assim como desenhando uma plataforma para estimular mudanças em direção a uma cadeia de valor com um modelo de negócio mais sustentável.

4.1.3.4. Processo de homologação ESG

O processo de homologação prioriza as áreas de intervenção com maior impacto, estabelecendo uma segmentação de prestadores em função do entendimento dos riscos ESG [37] e os impactos adversos detectados durante o processamento das informações coletadas, além de acompanhar os prestadores em seu processo de melhoria e desenvolvimento de suas próprias medidas de promoção da sustentabilidade mediante a definição de planos de prevenção e mitigação. O processo desenvolvido pela MAPFRE tem como princípios:

a. **Integralidade:** o processo leva em consideração tanto as dimensões ambientais, sociais e de governança corporativa quanto as necessidades de negócio e seus elementos críticos. Neste mesmo sentido, o processo facilita não apenas a prevenção dos impactos adversos potenciais ou reais nas pessoas, no meio ambiente ou na economia que podem ocorrer na cadeia de fornecimento da MAPFRE, mas também a mitigação ou, quando corresponder, a reparação deles por parte do prestador.

[37] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance)

b. **Dinamismo:** a metodologia atende à realidade dinâmica dos comportamentos ESG utilizando uma terceira parte para capturar periodicamente incidências públicas a nível de empresas, setor econômico e geografias.

c. **Simplificação:** a metodologia prevê a possibilidade de incluir métodos abreviados de homologação para prestadores que disponham de certificações em sustentabilidade ou participem de avaliações ESG destacadas. Do mesmo modo, o nível de detalhe quanto às informações solicitadas ou ao número de perguntas difere para aqueles prestadores com menor capacidade de influenciar em impactos adversos sistêmicos, como os profissionais independentes ou autônomos em relação aos de grandes empresas ou grupos empresariais.

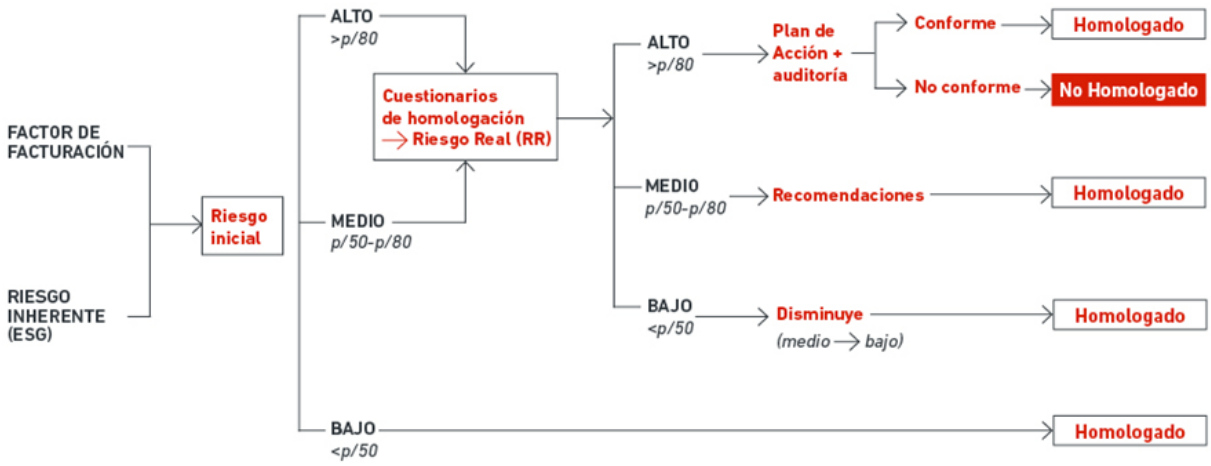
O processo tem como objetivo inicial homologar prestadores a partir de um limiar que elimina do alcance prestadores que têm uma relação eventual com a empresa. A seguir, são estabelecidos os critérios para que o prestador seja incluído no âmbito do processo de homologação:

- Prestadores de Suporte: todos os prestadores incluídos no TIER1 (95% do faturamento) de cada país.
- Prestadores de Serviço: todos os prestadores da rede preferencial definida no Modelo Operacional de Prestadores para os negócios de Automóveis e Casa, bem como os prestadores do negócio de Saúde que representem 80% do faturamento do ramo.

A metodologia para a homologação é dividida em duas grandes fases: na primeira fase é realizado cálculo do Risco Inicial dos Prestadores (RI), baseado em elementos de negócio (faturamento, serviço, etc.) e dados relacionados aos assuntos, disputas e incidentes ESG retirados de um terceiro especializado e, na segunda fase, tendo como referência esse risco inicial, é realizado o Processo de Homologação propriamente através do cálculo do Risco Real (RR), apoiado por um questionário auto declarativo e auditado, contestados apenas pelos prestadores cujo Risco Inicial é classificado como Médio e Alto (definidos por uma Distribuição de Gauss dos riscos).

A partir de suas respostas ao questionário, apoiado por suas práticas, são subtraídos pontos, definindo os prestadores que estariam homologados por terem diminuído seus níveis de risco em médio ou baixo e aos que eventualmente permaneçam como risco alto são definidos planos de ação para o encerramento das desigualdades.

PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO DE PRESTADORES



A seguir, são analisados os fatores de risco ESG no processo de homologação:

ÂMBITO	ASSUNTOS ESG
PEGADA AMBIENTAL	Mudança climática, emissões de gases do efeito estufa e poluição mundial
	Impactos sobre os países, os ecossistemas e a biodiversidade
	Meio ambiente e resíduos (geral)
	Contaminação do solo e das águas (subterrâneas)
	Uso e disponibilidade da água
	Outras questões ambientais
PEGADA SOCIAL E LABORAL	Impacto na comunidade
	Violações dos Direitos Humanos e cumplicidade empresarial
	Interesses dos consumidores e segurança dos produtos
	Influência do Governo
	Trabalho infantil
	Discriminação no emprego
	Trabalho forçado
	Liberdade de associação e negociação coletiva
	Questões de saúde e segurança no trabalho
	Condições precárias de emprego
PEGADA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA	Corrupção e fraude
	Fiscalização
	Distorção do mercado e concorrência
	Questões relativas à remuneração dos executivos

Resultados 2024 da homologação ESG

No quadro a seguir, é apresentado o número de prestadores homologados em 2024 em comparação com o período imediatamente anterior. Em 2025, serão incluídos no alcance os prestadores da Colômbia, Panamá e Portugal.

Nº de Prestadores Homologados	2019-2022	2023	2024
Soporte	2.680	776	1.262
Negocio	4.502	10.037	12.186

Os resultados alcançados no fechamento de 2024 são exibidos nas tabelas abaixo:

Suporte

Homologación 2024	Proveedores Tier 1	% homologados Tier 1	% facturación de Tier 1 homologados sobre el total de proveedores de soporte
Brasil	256	100%	100%
España	365	100%	100%
Estados Unidos	153	100%	100%
México	249	97,6%	99%
Perú	110	100%	100%
Puerto Rico	137	98,54%	96,52%

Além dos 7 países (Alemanha, Brasil, Espanha, Estados Unidos, México, Peru e Porto Rico), em que os prestadores de suporte já começaram sua homologação a partir da nova metodologia, continua a homologação dos prestadores de suporte por meio do antigo método na Argentina, Honduras, Paraguai, Equador, Guatemala e Itália.

Negócio

Homologación 2024	Proveedores Red Preferente	% homologados Red Preferentes	% facturación de homologados sobre el total de proveedores de negocio
Alemania	17	100%	100%
Brasil	3.187	95,2%	20,34%
España	7.184	99,9%	80,43%
Estados Unidos	387	100%	93,01%
México	1.149	100%	63,29%
Perú	213	99,5%	71,72%
Puerto Rico	57	100%	7,92%

4.1.3.4.1. Outros processos de supervisão, auditoria e controle ESG de prestadores

Além do trabalho de supervisão e controle realizado no âmbito da homologação ESG, a MAPFRE realiza outras ações que contribuem para transferir e assegurar que o comportamento dos prestadores esteja alinhado com os valores, políticas e padrões da MAPFRE.

Aspecto ambiental

Durante o processo de auditoria interna associada às certificações ISO 14.001 e ISO 50.001, foi verificado o cumprimento de toda a regulamentação de segurança industrial e ambiental da atividade de manutenção geral de instalações (realizada por um prestador externo) em 14 edifícios da MAPFRE localizados na Espanha.

A auditoria foi realizada por um terceiro especializado, tendo o responsável técnico da empresa de manutenção correspondente participado nela.

Segurança da informação

A MAPFRE conta com 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 empresa nesta matéria

Seguindo a metodologia implementada, ao longo do exercício 2024, foi avaliada a segurança de mais de 153 prestadores diferentes, com a aplicação em mais de 551 licitações.

Adicionalmente, está sendo executado um processo específico de avaliação do nível de segurança dos prestadores que atualmente prestam serviços chave na Espanha, em que foram incluídos 39 prestadores. A expansão dessas ações está prevista para Portugal, Malta, Itália e Alemanha para o próximo 2025.

Fraude e anticorrupção

No âmbito da gestão de prestadores de suporte, em 2024 foram realizados os seguintes controles e procedimentos:

- Segregação de funções (SoD), garantindo que nenhuma área pode contratar um serviço sem uma supervisão.
- Homologação de prestadores que garante que a MAPFRE trabalha com prestadores com solvência suficiente (financeira, operacional, de segurança, etc.)
- Na MAPFRE SA, está sendo verificado que o proprietário final da empresa não está incluído em uma lista de fraudes, etc., através da Platea (Responsável final pelas empresas
- Reduzir o número de Nomeações diretas
- Canal de Denúncias do Código de Ética, que permita denunciar qualquer suspeita de irregularidade

Igualmente, na MAPFRE S.A. está sendo verificado que o proprietário final da empresa não esteja incluído em uma lista de fraudes através da Platea (Responsável final pelas empresas).

Controles de atividade específicos para prestadores de serviço

MAPFRE ESPAÑA realiza de maneira periódica controles de atividade de prestadores dos ramos lar (reparadores) e automóveis (guindastes 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 2024:

a. Patrimoniais/lar: mais de 438 prestadores revisados (10% da carteira), e 4.850,00 revisados para fins de documentação e conformidade de requisitos. 112 prestadores cancelados devido a resultados negativos no controle.

b. Reboques e transporte de viajantes: 217 prestadores revisados, 19 desvios encontrados atualmente em acompanhamento.

A MAPFRE possui mecanismos para prevenir a inadimplência com os prestadores, administrando os pagamentos de maneira imediata uma vez que as notas fiscais são registradas no sistema pelos próprios prestadores. Especificamente, são incorporados em um aplicativo os valores a receber e o serviço fica pendente de pagamento. Além disso, conta com canais de comunicação direta que permitem aos prestadores apresentar qualquer preocupação ou inconveniente, os quais são gerenciados de maneira oportuna. Adicionalmente, estão sendo desenvolvidos processos de automatização de pagamentos, com o objetivo de fortalecer ainda mais a gestão e tentar garantir a ausência de atrasos ou inadimplências.

Com os mecanismos existentes até o final de 2024, não foi considerado necessário desenvolver uma política específica para evitar atrasos nos pagamentos, porque as práticas atuais demonstraram ser suficientes para garantir a pontualidade e eficiência nas transações com os prestadores.

4.1.4. (G1-3): Prevenção e detecção da corrupção e suborno

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:

- Política Anticorrupção
- Modelo de Prevenção de Riscos Penais
- Prevenção contra lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo
- Combate a fraudes.

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

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, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 2020, está publicada no site corporativo da MAPFRE.

Em relação ao Modelo de Prevenção de Riscos Penais, a Diretoria Corporativa de Cumprimento analisou 75 processos em que poderiam chegar a ocorrer riscos penais incluídos no Catálogo do Modelo de Prevenção da MAPFRE S.A. e identificou e revisa periodicamente a vigência de 275 controles presentes em tais processos para evitar a materialização de tais riscos. Nas áreas 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.

Do mesmo modo, o Comitê de Aquisições da MAPFRE, que intervém, dirige e coordena os trabalhos que devem ser realizados em cada processo de aquisição ou desinvestimento, tem entre suas responsabilidades o desenvolvimento dos procedimentos de devida diligência de potenciais sócios comerciais (incluindo as matérias de corrupção e suborno) antes do fechamento da operação.

Ainda, a MAPFRE assume a obrigação de zelar pela proteção de seu patrimônio e garantir os direitos de seus grupos de interesse, especialmente em função das ameaças que, de forma delituosa e com atuações alheias à ética e às boas práticas empresariais, pretendem menosprezá-lo ou obter benefícios ilegítimos, às custas da empresa ou de seus grupos de interesse.

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 corporativa destinada a detectar, prevenir e analisar fraudes em diferentes processos de negócios e suporte.

Da mesma forma, a MAPFRE conta com um conjunto de normas para a prevenção lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo nas Entidades sujeitas a obrigações da Espanha, que estabelecem as políticas e os procedimentos que têm em vigor na Espanha para prevenir, impedir ou denunciar, se for o caso, operações relacionadas à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Em cumprimento da legislação espanhola, as filiais no exterior aplicam medidas de prevenção equivalentes às previstas no direito europeu.

Como órgão delegado do Conselho de Administração da MAPFRE, o Comitê de Auditoria e Cumprimento tem entre suas funções supervisionar as normas citadas, bem como formular propostas para sua melhoria. Do mesmo modo, o Grupo conta entre seus órgãos não executivos com um Comitê de prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo, que analisa as operações suspeitas comunicadas ao Serviço Executivo pelas diferentes entidades obrigadas na Espanha e revisa todas aquelas analisadas inicialmente pelos Órgãos de Controle Interno e descartadas como suspeitas, para ratificar a decisão adotada a respeito ou, conforme o caso, adotar a decisão de comunicá-las.

Anualmente, este comitê designa o especialista externo independente para realizar o exame dos procedimentos e órgãos de controle internos e de comunicação sobre prevenção da lavagem de dinheiro estabelecidos.

Para detectar e abordar qualquer acusação ou incidente relativo à matéria, encontram-se estabelecidos os mecanismos de denúncia detalhados na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos" deste documento.

É preciso salientar que, no processo de prevenção, detecção e tratamento de casos de corrupção e suborno, está previsto que os pesquisadores que participarem do processo de análise de uma denúncia estejam separados da cadeia de gestão envolvida no assunto investigado. Essa separação garante a imparcialidade, objetividade e transparência na investigação, evitando qualquer possível conflito de interesses e garantindo a integridade do processo.

No caso do Sistema Interno de Denúncias (S.I.D.)[38], a designação do Diretor Corporativo de Conformidade como Responsável pelo Sistema, permitia garantir a independência e ausência de conflitos de interesses na recepção e acompanhamento das denúncias. De acordo com a Política de Cumprimento da MAPFRE, a Função de Conformidade é uma função-chave dentro do sistema de governança com independência operacional e meios adequados para o desempenho de suas funções. Da mesma forma, de acordo com a norma regulamentária do Sistema Interno de Denúncias da MAPFRE, essa designação foi efetuada levando em conta sua condição de departamento imparcial para a tramitação e resolução diligente das denúncias e a independência e autonomia da Função.

O novo Sistema Interno de Informação, aprovado em 18 de dezembro de 2024, também garante a tramitação confidencial, independente, objetiva e diligente das denúncias recebidas

Conforme mencionado na seção "4.1.2.1. Comportamentos Éticos ", de acordo com o estabelecido no Código de Ética e Conduta da MAPFRE, até 18 de dezembro de 2024, com caráter anual, o Comitê de Ética apresentava ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE um relatório sobre a atividade desempenhada no exercício, com especial referência às ações de promoção do Código de Ética e Conduta e às consultas recebidas. Nesse relatório, eram fornecidas informações sobre as denúncias admitidas para tratamento recebidas através: (i) do canal de denúncias do Comitê de Ética; (ii) do canal de denúncias financeiras e contábeis; e (iii) do Sistema Interno de Denúncias de certas infrações do Direito da União Europeia ou do Direito Nacional dos Estados Membros. Da mesma forma, nesse relatório, o Comitê de Ética informava ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE sobre a formação proporcionada nesse área aos funcionários do Grupo MAPFRE. Posteriormente, o Presidente do Comitê de Auditoria e Conformidade informa ao Conselho de Administração, na seguinte reunião, das informações fornecidas pelo Comitê de Ética ao Comitê de Auditoria e Conformidade.

Além disso, em relação ao canal de assédio profissional ou sexual, o Sistema Interno de Denúncias (S.I.D) e o de denúncias financeiras e contábeis, com periodicidade anual, a Secretaria Geral elaborava um relatório, cujo destinatário era o Comitê de Auditoria e Conformidade, no qual eram refletidas as atividades do canal, bem como o resultado final das denúncias efetuadas.

A divulgação dessas políticas era realizada através de diferentes canais, incluindo sessões de formação periódicas para funcionários, conforme apropriado, bem como através da publicação dessas políticas na intranet e no site corporativo. Este último permitia o acesso às mesmas não apenas por parte dos funcionários da MAPFRE, mas também de quaisquer das partes interessadas, conforme apropriado.

Com essas formações eram cobertas 54,3% das funções mais expostas aos riscos de corrupção e suborno.

A MAPFRE assegura que os membros dos órgãos de administração, direção e controle recebem uma formação especializada em temas de anticorrupção e suborno. Essa formação foi elaborada para proporcionar conhecimento sobre as normas e procedimentos internos, bem como sobre as responsabilidades legais associadas.

Em 2024, 100% dos conselheiros externos foi formado nesta matéria pelo cumprimento do programa específico lançado em 2022.

[38] Vigente até 18 de dezembro de 2024

4.2. Parâmetros e objetivos

Na MAPFRE, temos definido os seguintes objetivos e ações relacionados aos impactos, riscos e oportunidades materiais identificados em relação ao comportamento empresarial, no estudo de Dupla Materialidade:

IRO	Objetivo	Ação	Escopo	Horizontes temporais	Medidas corretivas de impactos
Impactos negativos					
Atendimento limitado às necessidades dos grupos de interesse por sua baixa acessibilidade aos canais de denúncia da MAPFRE	Conhecimento pelos grupos de interesse da existência e procedimento do Sistema Interno de Denúncias	Ações de treinamento online sobre funcionários das entidades da MAPFRE localizadas na UE	O âmbito de aplicação se estende a todas as entidades sediadas na UE. Os grupos de interesse devem ser considerados tanto a montante como a jusante.	Incorporação de, pelo menos, dois grupos de interesse por exercício e alcance de 60% de divulgação, segundo a metodologia utilizada pelo RH, após três exercícios com cada grupo de	Serão iniciadas ações de treinamento e divulgação sobre outros grupos de interesse diferentes.
Oportunidades					
Melhoria da captação de talentos e satisfação do pessoal próprio devido à promoção da cultura					
Melhoria da resiliência empresarial pela aplicação de boas práticas na gestão de prestadores.	Implementação da ferramenta corporativa SAP ARIBA em todos os países. Aumentar a eficiência operacional, competitividade e controle das contratações, de acordo com o nível de maturidade dos países.	Estabelecer um Plano estratégico para incorporar aos países o Modelo de Compras corporativo através da ferramenta ARIBA. Automatização dos processos de compra através do uso da ferramenta SAP ARIBA e colaboração com os prestadores através de SAP ARIBA NETWORK Garantir processos competitivos de contratação reduzindo os Adjudicações diretas não documentadas Garantir a solidez e idoneidade dos prestadores através do processo de homologação CORE	O alcance se sustenta na migração de dados da ferramenta de compras anterior para a nova ferramenta, que envolve revisão tanto do mestre de prestadores, operações abertas (contratos, licitações, pedidos), bem como a revisão da árvore de compras, juntamente com a área financeira, para determinar as contas contábeis associadas às categorias de compras. Os prestadores são informados adequadamente tanto da mudança de ferramenta de compra quanto das ações a serem realizadas por sua parte.	Os determinados em cada projeto de implementação	Revisão dos pedidos pendentes de recepção (material/ serviço), bem como as notas fiscais pendentes de recepção e contabilização para fazer uma transição sem impactos perante um terceiro/ prestador. Em caso de ocorrência de alguma incidência, a equipe de Gestão de Prestadores ofereceria o suporte adequado até sua resolução.

Em relação às ações de formação online, nos próximos exercícios, além de realizar ações formativas online sobre funcionários das entidades da MAPFRE localizadas na UE, serão iniciadas ações formativas e de divulgação sobre outros grupos de interesse diferentes.

A quantificação do progresso das ações listadas acima se encontra detalhada na seção Objetivos e métricas, que incorpora as métricas definidas para alcançar os objetivos vinculados a elas;

Conforme descrito na seção "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio", não foram identificados riscos materiais sobre comportamento empresarial.

O detalhe das características desses objetivos é descrito no final deste capítulo, na seção 4.2.4 Objetivos, ações e métricas. MDRs.

4.2.1. (G1-4): Casos de corrupção ou suborno

Casos confirmados de corrupção e suborno

Durante 2024, no se han registrado condenações vinculadas a casos de corrupção e suborno, bem como pagos referentes a multas por infringir as leis anticorrupção e antissuborno.

Considerando que não foram registradas sentenças ou multas por violação das leis anticorrupção e antissuborno, e não foi necessário realizar nenhuma atuação para abordar infrações nos procedimentos e normas de luta contra a corrupção e a luta contra o suborno

4.2.2. (G1-5): Influência política e atividades dos grupos de pressão

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 Anticorrupção e da Política de Sustentabilidade corporativa da empresa. A partir de 2019, a MAPFRE está inscrita no Registro de Transparência da União Europeia (N.º de registro 970705336248-40), 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 do 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.

As prioridades e ações dos assuntos públicos da MAPFRE são apresentadas e abordadas anualmente no Comitê Executivo do Grupo, que atua como órgão responsável perante os órgãos de administração, direção e supervisão na supervisão dessas atividades. O desenvolvimento da estratégia desses assuntos requer que o departamento de Assuntos Internacionais do Grupo MAPFRE colabore de maneira estreita e contínua com diferentes departamentos do Grupo, a fim de garantir que as informações apresentadas ao Comitê Executivo sejam adequadas, robustas e alinhadas ao posicionamento previsto. Além disso, o Comitê Executivo é informado e aprova anualmente um Mapa Global de Presença Institucional, elaborado pela diretoria corporativa de Relações Institucionais, que abrange as informações relativas às associações, fundações, câmaras de comércio e outros tipos de instituições, tanto de âmbito nacional quanto internacional, das quais o Grupo MAPFRE é membro nos diferentes países em que está presente.

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	ESPANHA
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)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Closingap	
Fundación SERES	
Forética	
Confederacion Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Cámara Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	BRASIL
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	

American Property Casualty Insurance Association	EUA
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
The Spain-U.S. Chamber of Commerce	
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	MÉXICO
Cámara Española de Comercio, A.C.	
Cámara Oficial de Comercio de Perú	PERU
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PORTO RICO
Spain's Chamber of Commerce in Puerto Rico	
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Associação Alemã de Seguros)	ALEMANHA
Industrie - und Handelskammertag (Câmera de Comércio e Indústria)	
International Underwriters Association	MAPFRE RE
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
IUAI (International Union of Aerospace Insurers)	MAPFRE GLOBAL RISKS
Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos (ALSUM)	
The International Association of Engineering Insurers (IMIA)	
IUMI (International Union of Marine Insurance)	

A seguir, são apresentadas as contribuições realizadas pela MAPFRE às associações e grupos mencionados acima:

	2024	2023
Grupos de presión, representación de intereses o similares	€ 1.980.000	€ 1.413.000
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	€ —	€ —
Asociaciones, cámaras de comercio o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	€ 720.000	€ 625.000
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	€ —	€ —
Total de contribuciones y otros gastos	**€ 2.700.000**	**€ 2.038.000**

A MAPFRE apoia a maior parte de suas atividades de promoção, lobby, defesa de interesses ou similares, em associações comerciais e industriais locais e internacionais em que o Grupo participa como membro, ao mesmo tempo que obtém uma visão global e completa das tendências da indústria e do quadro normativo, bem como orientação sobre questões de interesse para o setor segurador, seu impacto, seus riscos e suas oportunidades.

A despesa correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de aproximadamente €2,7 milhões de euros em 2024, dentre as quais vale destacar, de acordo com o valor das contribuições: The Geneva Association (contribuição: €81.400 euros), European CFO Forum (€36.364 euros) e Institute of International Finance –IIF (€40.500 euros).

Os principais temas de interesse em torno dos quais o trabalho dessas entidades setoriais se concentrou em 2024 são, em ordem de importância:

1) Competitividade e CMU €658.318;

2) Digital e cibernética €394.991;

3) Prudencial €263.327.

O total das contribuições concedidas às Câmaras de Comércio nos diferentes países chega a €250.095 euros.

Em virtude da política anticorrupção, em 2024, não foram realizadas contribuições diretas ou indiretas para partidos políticos. Do mesmo modo, todas as colaborações do Grupo MAPFRE, incluídas as contribuições realizadas para fins de interesse geral, doações e/ou acontecimentos de excepcional interesse público, foram processadas de acordo com o marco normativo do Grupo, com especial atenção tanto a esta norma quanto ao Código de Ética e Conduta, bem como aos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais.

Todas as contribuições realizadas pela MAPFRE são efetuadas na forma de contribuições financeiras, não sendo realizadas contribuições em espécie.

A seguir, é resumida a atividade institucional da MAPFRE e seus objetivos de interlocução com as diferentes entidades em que participa, em relação a assuntos de política pública vinculados aos temas, impactos, riscos e oportunidades materiais para os quais se considera necessário realizar este tipo de atividades:

Tema Material	Tipo	Assunto de política pública	Interlocução com Associações	Objetivo da interlocução	IROs
Mudança climática	Políticas públicas com foco e plano de ação	Brecha de proteção climática	Insurance Europe, GA, Institute of International Finance, UNESPA	1. Promover um mercado de seguros de desastres naturais competitivo e sem obstáculos. 2. Promover o valor das soluções de seguros em matéria ASG. 3. Apoiar e promover um maior desenvolvimento da cartografia de riscos dos perigos naturais a nível global.	- Contribuição para a adaptação à mudança climática da sociedade através da criação de produtos, inclusão de coberturas ou adaptação de normas de assinatura associadas aos riscos da mudança climática - Ocorrência de eventos de riscos físicos agudos de mudança climática, que poderiam interromper a cadeia de valor da empresa.. - Ocorrência de riscos físicos crônicos e agudos de mudança climática que produziriam um aumento da sinistralidade. - Ocorrência de riscos de transição da mudança climática que levem a uma redução das receitas dos atuais produtos e serviços. - Ocorrência de riscos de transição de mudança climática de mercado que levem a uma queda na avaliação dos ativos financeiros da empresa. - Potencializar a oferta de serviços de assessoria relacionados à mudança climática. - Potencializar a oferta de produtos de seguros relacionados à mudança climática. - Desenvolvimento de novas fontes de receitas a partir de novos mercados e produtos de investimento em mudança climática.
	Políticas públicas sob acompanhamento	Responsabilidade ambiental	Insurance Europe, GA, PEIF, UNESPA	Apoiar a comercialização voluntária de seguros de responsabilidade civil ambiental e as atividades de conscientização.	- Mitigação da mudança climática através da redução da pegada de carbono das operações internas. - Promoção de uma economia com baixas emissões através da assinatura e investimento em atividades que contribuem para a mitigação da mudança climática. - Contribuição para o efeito estufa pela colaboração com prestadores que não realizam práticas alinhadas com a mitigação da mudança climática. - Contribuição para o efeito estufa através da assinatura e investimento em atividades intensivas em emissões de gases do efeito estufa.

Tema Material	Tipo	Assunto de política pública	Interlocução com Associações	Objetivo da interlocução	IROs
Consumidores e usuários finais	Políticas públicas com foco e plano de ação	Brecha de proteção em matéria cibernética	UNESPA GA, PEIF	Explorar o desenvolvimento de acordos de colaboração entre autoridades públicas e atores privados (PPP) no campo dos riscos cibernéticos.	- Perda de dados pessoais de clientes por causa de ciberataques. - Perda de dados de clientes que levem a fraudes em massa ou interrupções de serviços causadas por ciberataques. - Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias (IA).
	Políticas públicas com foco e plano de ação	Estratégia da UE para investidores de varejo	Insurance europe UNESPA PEIF, EFR	1. Evitar sobreposição de requisitos com a Diretiva de Distribuição de Seguros (IDD). 2. Racionalizar as informações pré-contratuais. 3. Minimizar o impacto no modelo de distribuição da MAPFRE.	- Deficiências na assessoria do cliente devido a más práticas comerciais - Contribuição para a transparência das informações
	Políticas públicas com foco e plano de ação	Inteligência artificial	Insurance Europe PEIF EFR GA UNESPA	1. Promover um quadro regulatório proporcional, compatível com a tecnologia digital, preparado para o futuro e baseado em princípios que incentivem a inovação e permitam que os consumidores e as seguradoras se beneficiem da digitalização. 2. Promover que os riscos derivados da inteligência artificial sejam adequadamente gerenciados e não constituam uma limitação às oportunidades de negócio que possam surgir. 3. Buscar que as normas das Autoridades Europeias de Supervisão sejam rapidamente transferidas para nosso ordenamento jurídico e a inovação seja reprimida no Grupo. 4. Promover o equilíbrio entre a proteção dos consumidores e os interesses legítimos dos produtores. 5. Promover que qualquer lista de aplicativos de IA de alto risco não gere insegurança jurídica para o Grupo.	- Potencializar o desenvolvimento de novos produtos que cubram riscos cibernéticos e novas tecnologias (IA). - Utilização incorreta da Inteligência Artificial originando conflitos éticos (preconceitos) ou descumprimento regulatório.
	Políticas públicas sob acompanhamento	Assinatura de produtos sustentáveis	EFR, Insurance Europe, The European CFO Forum, PEIF, UNESPA	Estabelecer critérios claros e homogêneos em matéria ESG com relação à avaliação por parte das entidades de rating.	- Contribuição para a transparência das informações - Melhoria da experiência do cliente - Deficiências na assessoria do cliente devido a más práticas comerciais.

Em relação aos impactos, riscos e oportunidades materiais relativos ao pessoal próprio, na MAPFRE contribuímos para as condições de trabalho do pessoal próprio e de nossa cadeia de valor, através da ação pedagógica de divulgar junto aos nossos grupos de interesse o papel social do setor segurador na sociedade em seu conjunto, como mecanismo para reduzir desigualdades, bem como através do desenvolvimento de produtos acessíveis e inclusivos.

Também contribuímos para os consumidores e usuários finais, promovendo o acesso a informações de qualidade por meio da influência em projetos regulatórios, como (i) a Estratégia de Investimento de Varejo da UE, que tem impacto sobre a revisão da Diretiva de Distribuição de Seguros (IDD) e a revisão da regulamentação de pacotes de produtos de investimento de varejo e produtos de investimento baseados em seguros (Regulamento PRIIPs), que não apenas apoia um maior aconselhamento ao consumidor sobre a venda de produtos financeiros, mas também facilita um formato digital como opção padrão para o fornecimento de informações e (ii) o Regulamento de Divulgação de Sustentabilidade 2019/2088 (SFDR), que estabelece regras harmonizadas sobre a transparência a ser aplicada por certas partes, como a MAPFRE, sobre a integração de riscos de sustentabilidade e a análise de impactos adversos de sustentabilidade em nível de entidade e produto.

No processo de nomeação de membros dos órgãos de administração, gestão e supervisão da empresa, foi verificado que, nos últimos dois anos, não houve nenhum membro que tenha ocupado postos comparáveis na administração pública. A empresa continua comprometida com a transparência e a idoneidade em seus processos de seleção, buscando candidatos com experiência relevante e habilidades que contribuam para uma governança efetiva.

4.2.3. (G1-6): Práticas de pagamento

Neste capítulo são detalhadas as práticas realizadas na MAPFRE para o pagamento de seus prestadores, que também servem como métricas para o acompanhamento das questões de comportamento empresarial.

As condições padrão estão alinhadas à conformidade regulatória e são estabelecidas pelas áreas de administração das diferentes entidades nos diferentes países. De acordo com as informações disponíveis obtidas, 100 % dos pagamentos se ajustam a estas condições padrão, portanto o período médio de pagamento de prestadores durante 2024 ficou abaixo do máximo estabelecido nas normas de inadimplência.

Para realizar os cálculos, foi considerada a metodologia incluída no manual de consolidação financeira e os resultados incluem as informações de todas as sociedades do perímetro de consolidação. A seguir, são apresentados os resultados e a metodologia utilizada para cálculo.

	2024
Conceito	**Importe**
Total pagamentos	3.148.256€
Total pagamentos	48.115€

valores em milhares de euros

	2024
Conceito	**(días)**
Período médio de pagamento a	10,23
Índice de operações pagas	9,76

Entende-se por número de dias pendentes de pagamento os dias corridos desde a data de início do cálculo do prazo até o último dia do período ao qual se referirem as contas anuais.

Em relação ao número de procedimentos judiciais significativos atualmente pendentes por atrasos nos pagamentos, nenhum foi relatado.

Embora ainda não exista um marco global que defina um prazo padrão de pagamento, é considerado o prazo de meio para analisar os resultados. Por outro lado, o critério geral é o pagamento imediato a prestadores através das ferramentas digitais à disposição. Tanto para este tipo de pagamento quanto para o resto, o critério geral é de que o prazo de pagamento não deve superar os trinta dias a partir da recepção da nota fiscal, prazo a partir do qual começaria a analisar o motivo do atraso, levando em conta a significância financeira do montante.

Nos próximos exercícios serão informados os resultados dos planos de ação estabelecidos para tentar estender o detalhe e detalhamento das informações disponíveis hoje. Esses planos estarão focados, como ponto prévio necessário para contar com um critério global de prazo de pagamento a prestadores e definir os critérios globais que permitam identificar todos os prestadores que são PMES. Avançar na definição desses critérios promoverá a possibilidade de obter informações mais desagregadas e detalhadas, que permitam analisar se as quantias e dias de atraso no pagamento, independentemente de serem materiais financeiramente para a MAPFRE, podem ser para as empresas identificadas como PMES. Por outro lado, contar com estas informações propiciará que possam ser estabelecidas medidas de controle mais concretas e específicas, segundo o tipo e as circunstâncias das diferentes categorias de prestadores, países ou regiões e, especificamente, nos casos de PMES.

4.2.4. Objetivos, ações e métricas. MDRs

Relação de Objetivos, ações e métricas com os IROs

A seguir, é detalhada a codificação utilizada para os IROs que aparecem nas seguintes tabelas que vinculam os Objetivos, ações e métricas aos Impactos, Riscos e Oportunidades da MAPFRE.

Codificação de IROs

G1-IP1: Promoção das políticas públicas sustentáveis.

G1-IP2: Contribuição para a melhoria da sociedade devido à difusão de nosso comportamento empresarial e cultura corporativa.

G1-IN1: Atendimento limitado às necessidades dos grupos de interesse por sua baixa acessibilidade aos canais de denúncia da MAPFRE.

G1-01: Melhoria da captação de talentos e satisfação do pessoal próprio devido à promoção da cultura corporativa

G1-02: Melhoria da resiliência empresarial pela aplicação de boas práticas na gestão de prestadores.

Relação Objetivos com IROs	G1-IN1	G1-01	G1-02
Conhecimento pelos grupos de interesse da existência e procedimento do Sistema Interno de Denúncias	X		
Implementação da ferramenta corporativa SAP ARIBA em todos os países			X
Aumentar a eficiência operacional, competitividade e controle das contratações, de acordo com o nível de maturidade dos países			X
Garantir uma liderança de qualidade, referência em cultura corporativa, que promova a captação e a satisfação de nosso talento		X	
Mitigar que os funcionários abandonem a empresa voluntariamente		X	
Fortalecer a relação com os prestadores para construir uma cadeia de fornecimento mais resiliente e eficiente.			X

Relação Ações com IROs	G1-IN1	G1-01	G1-02
Ações de treinamento online sobre funcionários das entidades da MAPFRE localizadas na UE	X		
Estabelecer um Plano estratégico para incorporar aos países o Modelo de Compras corporativo através da ferramenta ARIBA.			X
Promoção da liderança		X	
Planos de Desenvolvimento		X	
Análises retributivas		X	
Atualizar continuamente as capacidades dos prestadores mediante um plano de formação focado em procedimentos, ferramentas, conhecimentos técnicos e atendimento ao cliente			X
Desenvolvimento de um plano de comunicação entre a MAPFRE e o prestador			X

Relação Métricas com IROs	G1-IN1	G1-01	G1-02
Porcentagem de funcionários que realizaram o treinamento online em cada país da UE	X		
Porcentagem de sucesso na consecução da implementação da ferramenta de compras de acordo com o plano estabelecido			X
Leader Index		X	
Porcentagem de rotatividade indesejada		X	
Nº de notas fiscais eletrônicas			X
Nº de Licitações			X
Nº de Pedidos com referência a um Contrato (Catálogos)			X
Nº de Prestadores homologados			X
Porcentagem de formações ministradas anualmente aos prestadores em comparação com o total de prestadores.			X
Acompanhamento de queixas do prestador			X

Informações sobre os objetivos, ações e métricas

A seguir, serão detalhadas as informações exigidas pela CSRD em relação aos objetivos, ações e métricas que aparecem nas tabelas anteriores:

• Conhecimento pelos grupos de interesse da existência e procedimento dos canais de denúncia

Este objetivo exige o conhecimento pelos grupos de interesse da existência e procedimento do Sistema Interno de Denúncias (SID)[39] bem como do canal de denúncias sobre o Código de Ética e Conduta, do Canal de denúncias Financeiras e Contábeis e do canal de denúncias de assédio profissional ou sexual em uma porcentagem relevante. O âmbito de aplicação se estende a todas as entidades sediadas na UE. O primeiro ano a considerar é o exercício 2024, de 1 de janeiro a 31 de dezembro (o período aplicável são sempre exercícios completos). Quanto à metodologia, geralmente é utilizada a empregada pelo RH para o cálculo das atividades de treinamento online. Não foram registradas mudanças relevantes nos objetivos.

Para alcançar esse objetivo, a MAPFRE promove a realização de ações de treinamento online de funcionários das entidades da MAPFRE localizadas na UE. O âmbito de aplicação se estende a todas as entidades sediadas na UE. Além disso, serão incorporados, pelo menos, dois grupos de interesse por exercício e alcance de 60% de divulgação. Nos próximos exercícios, além de realizar ações formativas online sobre funcionários das entidades da MAPFRE localizadas na UE, serão iniciadas ações formativas e de divulgação sobre outros grupos de interesse diferentes. É preciso mencionar que não foram requeridos recursos financeiros adicionais aos aprovados por orçamento anual para realizar esta ação.

Quanto às métricas utilizadas para medir o progresso em direção ao objetivo, é medida a porcentagem de funcionários que realizaram a formação online em cada país da UE. Essa métrica é calculada com base em dados reais, e não se encontra validada por um órgão externo.

• Implementação da ferramenta corporativa SAP ARIBA em todos os países

Em relação à implementação da ferramenta corporativa SAP ARIBA em todos os países, busca-se alcançar 100% de implementação da ferramenta segundo o plano estratégico, sendo o alcance desse objetivo global (todas as entidades da MAPFRE). O valor de referência é 0 e o ano base a partir do qual os avanços são medidos é 2020. O período aplicável ao objetivo é de 2020 até 2027. Quanto à metodologia utilizada, a MAPFRE conta com o projeto de migração de dados e/ou implementação da ferramenta de Compras SAP ARIBA e o portal de Prestadores ARIBA NETWORK, bem como a divulgação da Norma e Procedimento Geral de Compras.

Para alcançar esse objetivo, busca-se estabelecer um Plano estratégico para incorporar nos países o Modelo de Compras corporativo através da ferramenta ARIBA, principalmente nos Estados Unidos e no México. O alcance se sustenta na migração de dados da ferramenta de compras anterior para a nova ferramenta, que envolve revisão tanto do mestre de prestadores, operações abertas (contratos, licitações, pedidos), bem como a revisão da árvore de compras, juntamente com a área financeira, para determinar as contas contábeis associadas às categorias de compras. Os prestadores são informados adequadamente tanto da mudança de ferramenta de compra quanto das ações a serem realizadas por sua parte. Os horizontes temporais são os determinados em cada projeto de implementação. Em relação às principais ações realizadas, são destaque a revisão dos pedidos pendentes de recepção (material/serviço), bem como as notas fiscais pendentes de recepção e contabilização para fazer uma transição sem impactos perante um terceiro/prestador. Em caso de existir alguma incidência, a equipe de Gestão de Prestadores ofereceria o suporte adequado até sua resolução.

Estima-se que o número de recursos financeiros necessários para implementar ARIBA em todos os países seja de aproximadamente 1.000.000 de euros.

A métrica utilizada para esse objetivo é a porcentagem de sucesso na consecução a implementação da ferramenta de compras segundo o plano estabelecido As metodologias utilizadas variam de acordo com o plano estabelecido, bem como as datas designadas. O parâmetro utilizado para esta métrica é o seguinte: ROLL OUT SAP ARIBA/ARIBA NETWORK PARA OS PAÍSES.

[39] Sistema Interno de denúncias (SID) de determinadas infrações do direito da União Europeia ou do Direito Nacional dos Estados Membros (whistleblowing)

• Aumentar a eficiência operacional, competitividade e controle das contratações

De acordo com o nível de maturidade dos países, são detalhadas os seguintes objetivos:

Nível de Maturidade do Modelo de Compras	Notas Fiscais Eletrônicas (%)	Contratações por Licitação (%)	Pedidos com Referência a Contrato	Prestadores Homologados (%)
ALTO	50%	80%	40%	80%
MEIO	20%	60%	25%	60%
BAIXO	50%	30%	15%	30%

O objetivo principal está diretamente vinculado a melhorar a eficiência nas operações, aumentar nossa competitividade e garantir um controle rigoroso de todos os processos de contratação. O sucesso desse objetivo dependerá de cada país ou entidade, considerando seu nível de desenvolvimento e maturidade. Para medir nossos avanços, utilizaremos indicadores-chave de desempenho (KPIs) específicos para cada país ou região, comparando os resultados do ano em andamento com os do ano anterior. Esses indicadores serão baseados em dados obtidos de nossa ferramenta de compras, incluindo o número de pedidos, contratações, licitações e prestadores envolvidos, bem como a análise de notas fiscais pagas sem pedido prévio. Assim, conseguiremos avaliar de forma precisa se estamos cumprindo nossos objetivos e otimizando nossos processos.

Para otimizar nossos processos de compra, estamos implementando a ferramenta SAP Ariba e sua plataforma colaborativa, Ariba Network. Isso nos permitirá automatizar desde as tarefas mais simples, como solicitações de compra e pedidos, até as mais estratégicas, como licitações e gestão de contratos. Tanto nossas equipes internas quanto nossos prestadores se beneficiarão desse novo ambiente, porque poderão realizar diversas ações através do portal de prestadores, como receber pedidos, confirmar serviços, participar em licitações e gerenciar o faturamento eletrônico.

Para garantir que todos os prestadores tenham as mesmas oportunidades, estamos implementando várias medidas. Por um lado, estamos solicitando aos prestadores que indiquem quais produtos ou serviços podem nos oferecer. Isto nos permitirá considerá-los em futuras licitações e reduzir o número de contratações diretas. Além disso, estamos revisando a duração dos contratos existentes e o número de prestadores convidados a cada licitação, a fim de garantir que nossos procedimentos internos sejam cumpridos. Nas reuniões de acompanhamento, revisamos os contratos assinados, as novas contratações, as licitações e a participação dos prestadores nelas. Também nos certificamos de que todas as contratações diretas estejam devidamente aprovadas e documentadas em nosso sistema.

Para garantir que as empresas que trabalham conosco sejam confiáveis e cumpram com nossos padrões, implementamos um processo de avaliação chamado homologação CORE. Esse processo é realizado através de um questionário comum a todos os países, elaborado para verificar se os prestadores cumprem requisitos específicos, como sua situação financeira e a conformidade com as leis. Mesmo aqueles que ainda não utilizam nossa nova ferramenta de compras devem incluir esses requisitos em seus próprios processos de avaliação. Com esse processo, buscamos garantir a qualidade de nossos prestadores e fortalecer nossas relações comerciais.

É preciso mencionar que para cada uma das ações mencionadas são estabelecidas diretrizes específicas para cada país e são realizados acompanhamentos regulares, revisando os resultados das avaliações e garantindo o cumprimento dos acordos estabelecidos.

Quanto às métricas utilizadas, não foram validadas por um órgão externo, já que são medições definidas dentro da equipe de compras. Os parâmetros empregados para a métrica são os KPIs de Compras e, neste caso, a medida de referência é a moeda local e sua equivalência em euros.

Os objetivos, ações e métricas a seguir são detalhados no S1 (ver seções "3.1.2.4 S1-4 Adoção de medidas relacionadas às incidências de importância relativa, abordagens para mitigar os riscos de importância relativa e aproveitar as oportunidades de importância relativa relacionadas ao pessoal próprio e à eficácia dessas atuações e abordagens", "3.1.3.1 (S1-5): Objetivos relacionados à gestão de incidências de importância relativa, com a promoção de incidências positivas, bem como com de riscos e oportunidades" e "3.3.3 Parâmetros e objetivos":

Objetivos:

- Garantir uma liderança de qualidade, referência em cultura corporativa, que promova a captação e a satisfação de nosso talento
- Mitigar que os funcionários abandonem a empresa voluntariamente

Ações:

- Promoção da liderança
- Planos de Desenvolvimento
- Análises retributivas

Métricas:

- Leader Index
- Porcentagem de rotatividade indesejada

Com relação à cultura corporativa (G1-IP2), na fase de Medição do Plano de Reativação Cultural, o trabalho está sendo feito na criação de: Focus Group de diagnóstico de cultura, Pesquisa de Cultura e Satisfação, Nova Avaliação do Desempenho (baseada nos comportamentos de cultura) para todos os funcionários. Além dessas ferramentas, também será implementado um Dashboard com KPIs de cultura apenas para os líderes. O Plano de Reativação Cultural está sendo implementado ao longo de 2024, portanto, a parte de medição será lançada em 2025.

O propósito da MAPFRE "Cuidamos do que é importante para você" deriva em "Cuido dos meus clientes", "Cuido dos meus colegas" e "Cuido de nossa sociedade". E os comportamentos que estão sendo definidos para fundamentar nosso propósito, que estão inspirados nos 5 valores da MAPFRE, também serão vinculados ao novo modelo de desempenho, que será trabalhado em 2025.

Em relação aos prestadores de negócio, a vocação de serviço é um dos pilares da MAPFRE, e tendo claro que os prestadores de serviços são uma peça-chave na cadeia de valor da MAPFRE, e inclusive que na maioria dos casos são o único ponto de contato físico com o cliente, embora não tenham sido definidos objetivos mensuráveis em relação a eles, existe um objetivo não mensurável: fortalecer a relação com os prestadores para construir uma cadeia de fornecimento mais resiliente e eficiente. Adicionalmente, e de acordo com esse objetivo, são aplicadas diferentes boas práticas para manter uma relação estável e duradoura entre o Prestador e a MAPFRE. Para essas ações, em cada país é atribuído um número determinado de pessoas em função da capacidade e do volume de necessidades. No caso da Espanha, esta designação é gerenciada através do departamento de Recursos Humanos. Cada entidade estima um nº de funcionários necessários alocados para as ações, dependendo do país, da capacidade e do volume de atividade. Destacam-se as seguintes:

Transparência

A partir do início da relação, uma das chaves é a transparência, estabelecendo desde o começo as bases de como essa colaboração mútua deve ser realizada.

Formação

Após comprovar que o prestador cumpre os requisitos exigidos para sua incorporação, e incorporado à rede de prestadores da MAPFRE, é preciso atualizar as capacidades para o desenvolvimento e execução ideal dos trabalhos dos prestadores, especialmente em três aspectos principais: conhecimento dos procedimentos da MAPFRE e o uso das ferramentas de gestão de serviço, os conhecimentos técnicos e o atendimento ao cliente. A MAPFRE velará pela existência de um plano de treinamento para prestadores, em que será definido o conjunto de ações de formação que serão oferecidas ao prestador como parte de sua proposta de valor. Isto, com o objetivo final de responder às necessidades de treinamento identificadas e contribuir para a fidelização do prestador e o desenvolvimento do negócio da MAPFRE. Os prestadores são os responsáveis por adquirir e manter atualizadas as competências e capacidades necessárias para o desenvolvimento de sua função, e a MAPFRE é a responsável por velar porque este requisito seja cumprido.

Como métrica, é estabelecida a porcentagem de formações ministradas anualmente aos prestadores em comparação com o total de prestadores. É medido pontualmente por região. Essa métrica é gerenciada pela MAWDY e, para isso, no início, as funções são designadas e posteriormente revisadas e incluídas novas. É preciso mencionar que esse parâmetro não é validado por nenhum órgão externo.

Fidelização

O prestador da rede preferencial se beneficiará de um tratamento diferencial e, em seu caso, da acionamento dos novos serviços ou da execução de novas tarefas diferentes da sua própria atividade, devido aos novos conhecimentos ou técnicas que adquiriu. Serão realizadas as seguintes ações em relação a este aspecto:

- Habilitar os canais e meios adequados, preferentemente o Autoatendimento do prestador, para garantir a escuta das ideias do prestador e facilitar a colaboração entre a MAPFRE e o prestador.
- Identificar e aproveitará o conhecimento adquirido pelos prestadores.
- Estabelecer os possíveis âmbitos de colaboração, bem como o processo de colaboração entre o prestador e a MAPFRE. As possíveis iniciativas terão como objetivo o impulso da melhoria dos processos, o desenvolvimento de serviços ou a criação de novos produtos MAPFRE, entre outras.
- A MAPFRE toma conta de seus prestadores externos em todos os aspectos de sua relação:
- Com a implantação de campanhas operacionais ou programas de fidelização sustentadas na acionamento de pontos, que permitam obter prêmios que reconheçam os melhores prestadores e os motivem em suas atuações.
- Mediante lucros econômicos além da própria relação contratual. Por exemplo, descontos em seguros oferecidos a prestadores ou condições mais vantajosas para sua contratação (RC para aqueles trabalhos que realizem para clientes da MAPFRE, por exemplo) ou acordos comerciais com terceiros, prestadores de bens ou serviços (negociando descontos em produtos ou materiais, pintura, merchandising, etc.) na definição de um plano de comunicação com prestadores, personalizado quando for possível.
- Com a resolução de ocorrências relacionadas com aspectos operacionais.
- Com a disponibilização de processos e ferramentas tecnológicas que melhorem a eficiência na gestão.
- Com o oferecimento de elevados volumes de operações.
- Com a realização de pesquisas de satisfação de prestadores, para detectar pontos de melhoria na relação
- Com a formalização dos planos de colaboração com prestadores, habilitando um canal para a recepção de ideias ou sugestões.
- Com o desenvolvimento de um modelo de treinamento e capacitação orientado aos prestadores.
- Mediante o desenvolvimento de modelos de "partnership" com prestadores para a elaboração de novos produtos e serviços da MAPFRE.

A métrica empregada é a porcentagem de prestadores que aproveitam vantagens do plano de fidelização, seja com uma ou mais apólices na empresa. Esse parâmetro não é validado por nenhum órgão externo.

Comunicação

- Um plano de comunicação será desenvolvido entre a MAPFRE e o prestador que preze:
- A comunicação proativa por parte da MAPFRE. Um procedimento de comunicação será estabelecido que garanta uma troca de informações e feedback periódicos por parte da MAPFRE com o prestador em tudo o relativo à sua relação de colaboração, com o objetivo de gerenciar suas expectativas (avaliação, pontuação, compromissos, etc.).
- O diálogo bidirecional. Canais e meios adequados serão estabelecidos, preferentemente através do Autoatendimento do prestador, que impulsionem o diálogo bidirecional, além de reforçar seu sentimento de pertença à marca MAPFRE através da organização de espaços próprios para ele.

- Queixas e/ou sugestões. Um processo de gestão e resolução de queixas do prestador será estabelecido, que permita tomar ações com base em critérios justos e homogêneos, bem como avaliar as possíveis sugestões do prestador.

- A satisfação do prestador. Mecanismos adequados serão definidos para conhecer a opinião e o grau de satisfação do prestador com a MAPFRE.

A métrica utilizada é o nº de queixas recebidas dos prestadores em comparação com o nº total de serviços realizados. Esse parâmetro não é validado por nenhum órgão externo.

Para o IRO G1-IP1 (Promoção das políticas públicas sustentáveis), a MAPFRE adere ao parágrafo 81, por isso não estabeleceu objetivos mensuráveis orientados a resultados específicos nesta área. Entretanto, seu objetivo principal é acompanhar o desenvolvimento de projetos regulamentares em matéria de sustentabilidade mediante sua participação ativa em órgãos e fóruns setoriais. A empresa realiza um acompanhamento através de grupos de trabalho de especialistas, onde são analisados os avanços do plano definido e apresentados ao Comitê Executivo. Esta abordagem inclui ações como o acompanhamento de iniciativas legislativas, a formação de grupos externos especializados por área e a participação em órgãos institucionais, permitindo avaliar os progressos alinhados aos objetivos estratégicos de sustentabilidade da MAPFRE.

5. Informação 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 2024, o pagamento líquido de imposto de renda foi de 512,5 milhões de euros. Esta contribuição econômica direta aos cofres públicos dos países onde a MAPFRE está presente faz parte da pegada social da empresa e de seu compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável de suas economias e sociedades.

A taxa efetiva de impostos para cada região e negócio de resseguro é mostrada abaixo.

Impostos de sociedades a pagar

	2024	2023
IBÉRIA	20,7%	17,3%
BRASIL	22,7%	23,6%
Outros LATAM	28,4%	12,4%
AMÉRICA DO NORTE	22,5%	31,5%
EMEA	(29,5)%	33,3%
MAWDY	34,8%	(19)%
GLOBAL RISKS	25%	24,9%
RESSEGURO	26,5%	24,2%
TOTAL GRUPO MAPFRE	**24,4%**	**23,1%**

*Taxa impositiva efetiva, segundo critérios locais vigentes aplicáveis em cada país

5.1. 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, e que é pública e acessível em 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.

Esta atuação ética em matéria fiscal está alinhada com a principal atividade empresarial da MAPFRE, a seguradora, que tem um papel relevante como motor de desenvolvimento econômico e de coesão social; e que contribui para o cuidado e proteção das pessoas e ajuda no desenvolvimento do tecido empresarial dos países em que atua, observando o presente e com o olhar no futuro.

Do mesmo modo, essa atuação se alinha aos princípios gerais de atuação reunidos na Política de Sustentabilidade Corporativa, cuja estratégia de sustentabilidade se baseia, em primeiro lugar, em encontrar um equilíbrio a médio e longo prazo entre os desafios ESG[40], definindo como afetam a empresa e os grupos de interesse com os quais se relaciona; e, em segundo lugar, gerenciar o impacto da empresa na sociedade e identificar as oportunidades de desenvolvimento sustentável, para criar valor compartilhado com os grupos de interesse e com a sociedade em geral.

5.2. Controle tributário e controle do risco

O Conselho de Administração, através da Secretaria Geral, conta com informação sobre as implicações fiscais relativas às questões encaminhadas para sua aprovação quando forem relevantes para a 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.

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. As receitas provenientes de transações intragrupo com outras jurisdições fiscais podem ser consultadas na seção 5.4. Informação Fiscal.

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. A empresa informa as provisões para tributos relativos a diferentes contingências fiscais significativas que as entidades do Grupo mantêm com as respectivas administrações tributárias nacionais. (ver nota 6.13 PROVISÕES PARA RISCOS E DESPESAS: Provisão para tributos das Contas Anuais Consolidadas 2024).

A MAPFRE, em seu compromisso com a transparência, informa nas contas anuais consolidadas a situação fiscal da empresa incluindo: os componentes da despesa por imposto sobre lucros e conciliação do resultado contábil com a despesa por imposto de operações contínuas, os ativos e passivos por impostos diferidos, o detalhamento das bases tributáveis negativas pendentes de compensação nas sociedades consolidadas, bem como as comprovações tributárias (ver nota 6.16. SITUAÇÃO FISCAL das Contas Anuais Consolidadas 2024).

5.3. 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. Reforçando as boas práticas de transparência fiscal empresarial incluídas no Código, a Empresa apresentou seu Relatório de Transparência Fiscal para o exercício 2021.

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. A partir de 18 de dezembro de 2024, este canal faz parte do Sistema Interno de Informação.

[40] Ambientais, Sociais e de Boa Governança, por sua sigla em inglês ESG (Enviromental, Social, Governance).

5.4. Informação fiscal

	Receitas											
Jurisdição Fiscal	Terceiros	Entidade Vinculada	Total (Agregado)	RDO AIM	Imposto Pago	Imposto	Capital e Prêmio de Emissão	Reservas Brutas de S.E.	Nº funcionários	Ativos Tangíveis diferentes de Tesouraria	Tasa fiscal Nominal
ALEMANHA	€ 902.837	€ 1.120	€ 903.957	€ -75.159	€ 2.421	€ 16.127	€ 29.145	€ 183.463	536	€ 4.326	20%
ARGÉLIA	€ 478	€ —	€ 478	€ -1.024	€ —	€ —	€ —	€ -418	9	€ —	26%
ARGENTINA	€ 405.240	€ —	€ 405.240	€ -13.026	€ -2.385	€ 4.057	€ 253.273	€ 251.969	939	€ 31.663	35%
BÉLGICA	€ 237.383	€ —	€ 237.383	€ 7.865	€ 8.750	€ -1.527	€ —	€ —	11	€ 591	30%
BRASIL	€ 6.099.563	€ —	€6.099.563	€ 1.055.915	€ -247.712	€ -242.076	€ 1.094.922	€ 1.363.581	4.493	€ 92.435	45%
CHILE	€ 381.666	€ 210	€ 381.876	€ 16.298	€ -1.890	€ -1.890	€ 73.540	€ 104.548	416	€ 5.168	27%
CHINA	€ 9	€ —	€ 9	€ -21	€ —	€ —	€ —	€ -439	15	€ —	25%
COLÔMBIA	€ 841.660	€ 3.207	€ 844.867	€ 14.208	€ -8.344	€ -19.493	€ 239.671	€ -18.359	1.092	€ 19.324	33%
COSTA RICA	€ 100.168	€ —	€ 100.168	€ 4.939	€ -755	€ -1.449	€ 15.654	€ 555	96	€ 10.723	30%
EQUADOR	€ 98.359	€ —	€ 98.359	€ -779	€ —	€ 76	€ 6.385	€ -1.020	232	€ 4.363	25%
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	€ 3.104.849	€ 2.979	€3.107.828	€ 127.519	€ -11.710	€ -28.559	€ —	€ 38.664	1.991	€ 55.233	21%
EGITO	€ 6	€ —	€ 6	€ -457	€ —	€ —	€ —	€ -1.870	-	€ —	20%
EL SALVADOR	€ 134.824	€ 1.225	€ 136.049	€ 8.899	€ -2.504	€ -2.223	€ 19.951	€ 1.256	187	€ 7.544	25%
ESPANHA	€ 7.100.604	€ 5.220.804	€12.321.409	€ 623.894	€ -24.332	€ -162.599	€-2.336.988	€ 6.116.533	11.572	€ 1.533.872	25%
FRANÇA	€ 455.318	€ —	€ 455.318	€ 12.214	€ 5.098	€ -2.832	€ —	€ —	33	€ 1.461	25%
GRÉCIA	€ —	€ —	€ —	€ 741	€ —	€ 12	€ —	€ -17	-	€ —	29%
GUATEMALA	€ 155.694	€ —	€ 155.694	€ 7.796	€ -1.912	€ -1.580	€ 4.098	€ 813	175	€ 1.535	25%
HONDURAS	€ 142.883	€ —	€ 142.883	€ 7.671	€ -2.315	€ -2.280	€ 6.971	€ 1.385	215	€ 2.701	30%
HUNGRIA	€ 4.058	€ —	€ 4.058	€ 252	€ -41	€ -27	€ —	€ —	7	€ 2	9%
ÍNDIA	€ 49	€ —	€ 49	€ 46	€ —	€ —	€ —	€ -5.741	-	€ —	35,5%
IRLANDA	€ 55.128	€ —	€ 55.128	€ 907	€ -121	€ -189	€ —	€ -16	140	€ 736	12,5%
ITÁLIA	€ 784.943	€ —	€ 784.943	€ -37.109	€ -83	€ 5.508	€ 205.823	€ -4.333	604	€ 10.965	27,5%
MALÁSIA	€ 21.990	€ —	€ 21.990	€ 7.028	€ 1.591	€ -1.679	€ —	€ —	-	€ —	24%
MALTA	€ 324.584	€ 2.203	€ 326.787	€ 25.387	€ -10.819	€ -7.389	€ 20.008	€ 125.943	357	€ 125.962	35%
MÉXICO	€ 2.592.591	€ —	€2.592.591	€ 74.615	€ -11.378	€ -23.577	€ 272.163	€ 34.717	2.107	€ 51.272	30%
NICARÁGUA	€ 32.737	€ —	€ 32.737	€ 3.906	€ -879	€ -1.165	€ 4.744	€ 1.949	127	€ 668	30%
PANAMÁ	€ 270.370	€ 11.996	€ 282.366	€ -17.987	€ —	€ 5.106	€ 232.184	€ 48.728	499	€ 18.752	25%
PARAGUAI	€ 75.330	€ —	€ 75.330	€ 8.798	€ -163	€ -919	€ 19.712	€ 32.355	190	€ 9.478	10%
PERU	€ 885.884	€ —	€ 885.884	€ 73.011	€ -816	€ -9.449	€ 145.507	€ 39.316	1.398	€ 88.918	30%
PORTUGAL	€ 238.374	€ 967	€ 239.341	€ 12.488	€ -3.600	€ -2.922	€ 36.088	€ 46.366	445	€ 35.920	27,5%
PORTO RICO	€ 494.088	€ —	€ 494.088	€ 34.560	€ -6.228	€ -8.538	€ 89.201	€ 136.681	507	€ 45.208	20%
REINO UNIDO	€ 621.986	€ —	€ 621.986	€ 29.199	€ 3.440	€ -5.873	€ —	€ —	12	€ 3.186	20%
REPÚBLICA DOMINICANA	€ 544.215	€ —	€ 544.215	€ 31.596	€ -4.036	€ -8.086	€ 17.503	€ 94.738	1.094	€ 31.688	27%
SINGAPURA	€ 84.672	€ —	€ 84.672	€ 15.871	€ —	€ -2.698	€ —	€ —	9	€ 405	15%
TUNÍSIA	€ 18.872	€ —	€ 18.872	€ 524	€ -430	€ -968	€ —	€ 3.442	64	€ 311	35%
TURQUIA	€ 628.228	€ —	€ 628.228	€ 27.450	€ -6.171	€ -2.854	€ 365.198	€ 190.019	514	€ 42.254	22%
URUGUAI	€ 267.716	€ —	€ 267.716	€ 11.248	€ -2.885	€ -558	€ 14.990	€ 3.870	179	€ 2.170	25%
VENEZUELA	€ 32.159	€ —	€ 32.159	€ 542	€ 12	€ -17	€ 984.943	€ -216.396	320	€ 5.099	40%
TOTAL	**€28.139.516**	**€ 5.244.712**	**33.384.228 €**	**€ 2.099.824**	**€ (330.199)**	**€ (512.529)**	**€ 1.814.685**	**€ 8.572.280**	**30.585**	**€ 2.243.934**	

Valores em milhares de euros (exceto a coluna "número de funcionários")

Informação adicional no Anexo 1 das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE S.A., são detalhadas as sociedades que compõem o Grupo e as principais atividades. Assubvenções recebidas pela MAPFRE durante o exercício não são significativas. Quanto à presença da MAPFRE em centros financeiros classificados pelo FMI como extraterritoriais e/ou nas jurisdições consideradas pela OCDE como não conformes ou parcialmente conformes, aplica-se o estabelecido nas pautas de atuação 2 e 4 da Política Fiscal na seção de governança corporativa do site www.MAPFRE.com., em linha com os princípios e recomendações do Código de Boas Práticas Tributárias.

Anexos

Anexo I. Dados derivados de outra legislação da UE

Na tabela a seguir são detalhados todos os pontos de dados derivados de outra legislação da UE, incluídos no apêndice B da NEIS 2, indicando onde podem estar no **Estado de Informação Não Financeira (EINF) Consolidado e Informação sobre Sustentabilidade**:

Requisito de divulgação e ponto de dados relacionado	Referência do Regulamento sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros	Referência do pilar 3	Referência do Regulamento sobre os índices de referência	Referência da Legislação Europeia sobre o Clima	Página
NEIS 2 GOV-1 Diversidade de gênero do conselho de administração, seção 21, alínea d)	Indicador nº 13 do quadro 1 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816 da Comissão (5), anexo II		##
NEIS 2 GOV-1 Porcentagem de membros do conselho que são independentes, parágrafo 21 e			Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##
NEIS 2 GOV-4 Declaração de diligência devida seção 30	Indicador nº 10 do quadro 3 do anexo 1				##
NEIS 2 SBM-1 Participação em atividades relativas a combustíveis fósseis, seção 40, alínea d), ponto i)	Indicador nº 4 do quadro 1 do anexo 1	Artigo 449 bis do Regulamento (UE) nº 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão (6), quadro 1: Informações qualitativas sobre o risco ambiental e quadro 2: Informação qualitativa sobre o risco social	Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS 2 SBM-1 Participação em atividades relacionadas com a produção de substâncias químicas seção 40, alínea d), ponto ii)	Indicador nº 9 do quadro 2 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo I		—
NEIS 2 SBM-1 Participação em atividades relacionadas com armas controversas seção 40, alínea d), ponto iii	Indicador nº 14 do quadro 1 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1818 (7), artigo 12, nº 1 Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS 2 SBM-1 Participação em atividades relacionadas com o cultivo e a produção de tabaco, seção 40, alínea d), subalínea iv)			Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12, nº 1 Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS E1-1 Plano de transição para alcançar a neutralidade climática até 2050, seção 14				Regulamento (UE) 2021/1119, artigo 2, nº 1	##
NEIS E1-1 Empresas excluídas dos índices de referência harmonizados com o Acordo de Paris seção 16, alínea g)		Artigo 449, alínea a), do Regulamento (UE) nº 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 1: Carteira bancária - Risco de transição ligado à mudança climática: qualidade creditícia das exposições por setor, emissões e vencimento residual	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12, nº 1, letras d) a g), e artigo 12, nº 2		##

Requisito de divulgação e ponto de dados relacionado	Referência do Regulamento sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros	Referência do pilar 3	Referência do Regulamento sobre os índices de referência	Referência da Legislação Europeia sobre o Clima	Página
NEIS E1-4 Objetivos de redução das emissões de GEE seção 34	Indicador nº 4 do quadro 2 do anexo 1	Artigo 449, alínea a), do Regulamento (UE) nº 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 3: Carteira bancária - Risco de transição ligado à mudança climática: parâmetros de harmonização	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 6		##
NEIS E1-5 Consumo de energia a partir de fósseis não renováveis, detalhado por fontes (apenas setores com alto impacto climático), seção 38	Indicador nº 5 do quadro 1 e indicador nº 5 do quadro 2 do anexo 1				—
NEIS E1-5 Consumo e combinação energéticas, seção 37	Indicador nº 5 do quadro 1 do anexo 1				##
NEIS E1-5 Intensidade energética relacionada com atividades em setores com alto impacto climático seções 40 a 43	Indicador nº 6 do quadro 1 do anexo 1				—
NEIS E1-6 Emissões de GEE brutas de alcance 1, 2 e 3 e emissões de GEE totais seção 44	Indicadores nº 1 e 2 do quadro 1 do anexo 1	Artigo 449 bis; Regulamento (UE) nº 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 1: Carteira bancária - Risco de transição ligado à mudança climática: qualidade creditícia das exposições por setor, emissões e vencimento residual	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 5, ponto 1, e artigos 6 e 8, ponto 1		##
NEIS E1-6 Intensidade de emissões brutas de GEE seções 53 a 55	Indicador nº 3 do quadro 1 do anexo 1	Artigo 449 bis do Regulamento (UE) nº 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 3: Carteira bancária - Risco de transição ligado à mudança climática: parâmetros de harmonização	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 8, nº 1		##
NEIS E1-7 Absorções de GEE e créditos de carbono seção 56				Regulamento (UE) -2021/1119, artigo 2, nº 1	##
NEIS 2 - SBM3 - S1 Risco de casos de trabalho forçado, seção 14, alínea f)	Indicador nº 13 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS 2 - SBM3 - S1 Risco de casos de trabalho infantil, seção 14, alínea g)	Indicador nº 12 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S1-1 Compromissos políticos em matéria de direitos humanos seção 20	Indicador nº 9 do quadro 3 e indicador nº 11 do quadro 1 do anexo I				##
NEIS S1-1 Políticas de diligência devida em relação às questões a que se referem os convênios fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho, seção 21			Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##

Requisito de divulgação e ponto de dados relacionado	Referência do Regulamento sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros	Referência do pilar 3	Referência do Regulamento sobre os índices de referência	Referência da Legislação Europeia sobre o Clima	Página
NEIS S1-1 Processos e medidas de prevenção do tráfico de seres humanos, seção 22	Indicador nº 11 do quadro 3 do anexo				##
NEIS S1-1 Políticas de prevenção ou sistema de gestão de acidentes no local de trabalho seção 23	Indicador nº 1 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S1-3 Mecanismos de gestão de reclamações ou queixas seção 32, alínea c)	Indicador nº 5 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S1-14 Número de vítimas fatais e número e taxa de acidentes de trabalho, seção 88, letras b) e c)	Indicador nº 2 do quadro 3 do anexo I		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##
NEIS S1-14 Número de dias perdidos por lesões, acidentes, mortes ou doenças item 88, alínea e)	Indicador nº 3 do quadro 3 do anexo I				—
NEIS S1-16 Desigualdade salarial entre homens e mulheres, sem ajustar a seção 97, alínea a)	Indicador nº 12 do quadro 1 do anexo I		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##
NEIS S1-16 Desigualdade salarial excessiva entre o diretor executivo e os trabalhadores, seção 97, alínea b)	Indicador nº 8 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S1-17 Casos de discriminação seção 103, alínea a)	Indicador nº 7 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S1-17. Descumprimento dos Princípios Reitores das Nações Unidas sobre as empresas e os direitos humanos e as Diretrizes da OCDE, seção 104, alínea a)	Indicador nº 10 do quadro 1 e indicador nº 14 do quadro 3 do anexo I		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12, nº 1		##
NEIS 2 - SBM3 - S2 Risco importante de trabalho infantil ou trabalho forçado na cadeia de valor seção 11, alínea b)	Indicadores nº 12 e 13 do quadro 3 do anexo I				##
NEIS S2-1 Compromissos políticos em matéria de direitos humanos seção 17	Indicador nº 9 do quadro 3 e indicador nº 11 do quadro 1 do anexo 1				##
NEIS S2-1 Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de calor seção 18	Indicadores nº 11 e 4 do quadro 3 do anexo 1				##
NEIS S1-1. Descumprimento dos Princípios Reitores das Nações Unidas sobre as empresas e os direitos humanos e as Diretrizes da OCDE, seção 19	Indicador nº 10 do quadro 1 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12, nº 1		##
NEIS S2-1 Políticas de diligência devida em relação às questões a que se referem os convênios fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho, seção 19			Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de direitos humanos relacionados com as fases anteriores e posteriores de sua cadeia de valor seção 36	Indicador nº 14 do quadro 3 do anexo 1				##

Requisito de divulgação e ponto de dados relacionado	Referência do Regulamento sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros	Referência do pilar 3	Referência do Regulamento sobre os índices de referência	Referência da Legislação Europeia sobre o Clima	Página
NEIS S4-1 Políticas relacionadas com os consumidores e os usuários finais seção 16	Indicador nº 9 do quadro 3 e indicador nº 11 do quadro 1 do anexo 1				##
NEIS S4-1 Descumprimento dos Princípios Reitores das Nações Unidas sobre as empresas e os direitos humanos e as Diretrizes da OCDE, seção 17	Indicador nº 10 do quadro 1 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12, nº 1		##
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de direitos humanos seção 35	Indicador nº 14 do quadro 3 do anexo 1				##
NEIS G1-1 Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, seção 10, alínea b)	Indicador nº 15 do quadro 3 do anexo 1				##
NEIS G1-1 Proteção dos denunciantes seção 10, alínea d)	Indicador nº 6 do quadro 3 do anexo 1				—
NEIS G1-4 Multas por infringir as leis de luta contra a corrupção e o suborno, seção 24, alínea a)	Indicador nº 17 do quadro 3 do anexo 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		##
NEIS G1-4 Normas de combate à corrupção e suborno seção 24, alínea b)	Indicador nº 16 do quadro 3 do anexo 1				##

Anexo II. Relação Lei 11/2018 e CSRD

A tabela a seguir contém o índice de conteúdos e sua vinculação aos requisitos da Lei 11/2018 e os requisitos das NEIS de CSRD, bem como o capítulo e a página do documento onde são cumpridos:

Taxonomia ambiental

Âmbitos	Marco de reporting	Página de início da seção
Taxonomia	Metodologia própria baseada na conformidade com o Regulamento UE 2020/852	##

Âmbitos gerais

Âmbito		Marco de reporting	Página de início da seção
Modelo de negócio	Descrição do modelo de negócio: Ambiente empresarial Organização e estrutura Mercados em que opera Objetivos e estratégias Principais fatores e tendências que podem afetar sua futura evolução Principais políticas aplicadas pelo Grupo	ESRS 2	##
		E1-2	##
		E1-4	##
		S1-1	##
		S1-5	##
		S2-1	##
		S2-5	##
		S4-1	##
		S4-5	##
		G1-1	##
Principais riscos e impactos identificados	Sistema de Controle Interno e de Gestão de Riscos	ESRS 2 GOV 5	##
	Análise de riscos e impactos relacionados com questões chave	ESRS 2 IRO-1	##
		SBM-3	## ## ## ##

Questões Ambientais

Âmbitos		Marco de reporting	Página de início da seção
Gestão ambiental	Efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa	ESRS 2 GOV 5	##
		ESRS 2 IRO-1	##
		SBM-3	##
	Procedimentos de avaliação ou certificação meio ambiental	E1-1	##
	Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	E1-3	##
	Aplicação do princípio de precaução	E1-2	##
	Número de provisões e garantias para riscos ambientais	E1-3	##
		E1-2	##
Poluição	Medidas para evitar, reduzir ou remediar as emissões de carbono (inclui também ruído e poluição luminosa)	Não Material	Não Material
Economia circular e prevenção e gerenciamento de resíduos	Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de valorização e disposição de resíduos	Não Material	Não Material
	Ações de combate ao desperdício de alimentos	Não Material	Não Material
Uso sustentável de recursos	Consumo e abastecimento de água de acordo com as limitações locais	Não material	Não Material
	Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência no uso da água	E1-4	##
	Consumo de energia direto e indireto	E1-5	##
	Medidas tomadas para melhorar a eficiência energética	E1-3	##
	Uso de energias renováveis	E1-5	##
Mudança Climática	Elementos importantes das emissões de gases do efeito estufa geradas	E1-6	##
	Medidas adotadas para adaptar-se às consequências da mudança climática	E1-3	##
	Objetivos de redução estabelecidos voluntariamente	E1-4	##
Proteção da biodiversidade	Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade	Não Material	Não Material
	Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	Não Material	Não Material

Questões sociais e relacionadas ao pessoal

Âmbitos		Âmbito de reporting	Página de início da seção
Emprego	Número total e distribuição de funcionários por gênero, idade, país e categoria profissional	S1-6	##
	Número total e distribuição de modalidades de contrato de trabalho	S1-6	##
	Média anual de contratos indefinidos, temporários e de tempo parcial por gênero, idade e categoria profissional	S1-6	##
	Número de demissões por gênero, idade e categoria profissional	S1-6	##
	Lacuna salarial	S1-16	##
	Remuneração média por gênero, idade e categoria profissional	S1-16	##
	Remuneração média dos Conselheiros por gênero	S1-16	##
	Remuneração média dos diretores por gênero	S1-16	##
	Implantação de políticas de desconexão do trabalho	S1-1	##
	Funcionários com deficiência	S1-12	##
Organização do trabalho	Organização do horário de trabalho	S1-1	##
	Número de horas de absenteísmo	S1-14	##
	Medidas destinadas a facilitar o aproveitamento da conciliação e impulsionar o exercício corresponsável da parte de ambos os progenitores	S1-4	##
Saúde e Segurança	Condições de saúde e segurança no trabalho	S1-11	##
	Número de acidentes de trabalho e doenças profissionais por gênero, taxa de frequência e gravidade por gênero	S1-14	##
Relações sociais	Organização do diálogo social, incluindo procedimentos para informar, consultar e negociar com o pessoal	S1-2	##
	Porcentagem de funcionários cobertos por acordo coletivo por país	S1-8	##
	Balanço de acordos coletivos, especificamente no campo da saúde e segurança no trabalho	S1-1	##
	Mecanismos e procedimentos que a empresa possui para promover o engajamento dos trabalhadores na gestão da empresa, em termos de informação, consulta e participação.	S1-2	##
Formação	Políticas implementadas no campo da formação	S1-2	##
	Quantidade total de horas de formação por categoria profissional	S1-13	##
Acessibilidade universal para pessoas com deficiência		S1-4	##
		S1-12	##
Igualdade	Medidas adotadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens	S1-4	##
		S1-9	##
	Planos de igualdade, medidas tomadas para promover o emprego, protocolos contra assédio sexual e por motivos de gênero	S1-1	##
		S1-4	##
		S1-9	##
	Integração e acessibilidade universal das pessoas com deficiências	S1-4	##
		S1-12	##
	Política contra todos os tipos de discriminação e, conforme o caso, de gestão da diversidade	S1-1	##

Informação sobre o respeito pelos direitos humanos

Âmbitos	Marco de reporting	Página de início da seção
Aplicação de procedimentos de due diligence em matéria de direitos humanos	ESRS 2 GOV 4	##
Prevenção dos riscos de vulneração de direitos humanos e, em seu caso, medidas para mitigar, administrar e reparar possíveis abusos cometidos	S1-4	##
	S2-4	##
	S4-4	##
Denúncias por casos de violação de direitos humanos	S1-17	##
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 e a abolição efetiva do trabalho infantil	S1-1	##
	S2-1	##

Informação relativa à luta contra a corrupção e suborno

Âmbitos	Marco de reporting	Página de início da seção
Medidas adotadas para prevenir corrupção e suborno	G1-3	##
Medidas para combater a lavagem de dinheiro	G1-3	##
Contribuições para fundações e entidades sem fins lucrativos	G1-5	##

Informação sobre a sociedade

Âmbitos		Marco de reporting	Página de início da seção
Abordagem de gestão			
Compromissos da empresa com o desenvolvimento sustentável	Impacto da atividade da Sociedade no emprego e no desenvolvimento local	Não material	Não material
	Impacto da atividade da Sociedade nas populações locais e no território	Não material	Não material
	Os relacionamentos mantidos com os atores das comunidades locais e as modalidades de diálogo com os mesmos	Não Material	Não Material
	Ações de parceria ou patrocínio	Não Material	Não Material
Subcontratação e prestadores	Inclusão de questões sociais, de igualdade de gênero e ambientais na política de compras	S2-1	##
	Consideração da responsabilidade social e ambiental dos prestadores e subcontratados nas relações com os mesmos	S2-2	##
		S2-3	##
		S2-4	##
		G1-2	##
	Sistemas de supervisão e auditorias e seus resultados	G1-2	##
		S2-2	##
		S2-3	##
		S2-4	##
Consumidores	Medidas para a saúde e a segurança dos consumidores	S4-1	##
		S4-4	##
	Sistemas de reclamação	S4-3	##
	Queixas recebidas e sua resolução	S4-3	##
		S4-5	##
Informação fiscal	Lucros obtidos país por país	GRI 207-1	## ##
	Impostos sobre lucros pagos	GRI 207-2	##
	Subsídios públicos recebidos	GRI 207-4	##

As Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE S.A. (a "Entidade"), constantes das páginas 1 a 54 anteriores deste documento, e o Relatório de Gestão Individual, constante das páginas 55 a 68 anteriores deste documento, correspondentes ao exercício de 2024, foram ratificados pelo Conselho de Administração na sua reunião realizada no dia 11 de fevereiro de 2025. Os Conselheiros declaram que, até onde é do seu conhecimento, as contas acima mencionadas foram elaboradas de acordo com os princípios contábeis aplicáveis e oferecem uma imagem verdadeira e justa do patrimônio líquido, da situação financeira e dos resultados da Entidade e das empresas que a compõem como um todo. Da mesma forma, o Relatório de Administração inclui uma visão verdadeira e apropriada da evolução dos resultados e da posição da Entidade e do Grupo, e informa amplamente, juntamente com o Relatório Anual Consolidado, sobre os riscos e incertezas que enfrentam.

Sr. Antonio Huertas Mejías Presidente e CEO	Sra. María Amparo Jiménez Urgal Membro
Sr. José Manuel Inchausti Pérez Primeiro Vice-Presidente	Sr. Francisco J. Marco Orenes Membro
Sra. Catalina Miñarro Brugarolas Segunda Vice-Presidente	Sra. María Pilar Perales Viscasillas Membro
Sr. Fernando Mata Verdejo Terceiro Vice-Presidente	Sr. José Luis Perelli Alonso Membro
Sra. Ana Isabel Fernández Álvarez Membro	Sr. Eduardo Pérez de Lema Holweg Membro
Sra. María Leticia de Freitas Costa Membro	Sra. María Elena Sanz Isla Membro
Sra. Rosa María García García Membro	Sr. Francesco Paolo Vanni d'Archirafi Membro
Sr. Antonio Gómez Ciria Membro	Sr. José Miguel Alcolea Cantos Secretário Não Diretor

DILIGÊNCIA para estabelecer, em conformidade com os artigos 253.2 do Texto Reformulado da Lei de Sociedades, e 366.1.2 do Regulamento do Registro Mercantil, que María Amparo Jiménez Argal não pôde comparecer à reunião devido a um conflito inevitável, delegando expressamente sua representação e voto à Sra. Catalina Miñarro Brugarolas.

Madri, 11 de fevereiro de 2025.
José Miguel Alcolea Cantos – Secretário do Conselho de Administração

MAPFRE, S.A. e sociedades controladas

Relatório de Verificação limitada emitido por um auditor sobre a Declaração Consolidada de Informação Não Financeira (EINF, na sigla em espanhol) e Informações de Sustentabilidade

31 de dezembro de 2024

KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Relatório de Verificação Limitada emitido por um auditor sobre a Declaração Consolidada de Informação Não Financeira e Informações de Sustentabilidade da MAPFRE, S.A. e sociedades controladas para o exercício de 2024

Aos acionistas da MAPFRE, S.A.

Conclusão da verificação limitada

De acordo com o artigo 49 do Código Comercial, realizamos uma verificação limitada da Declaração Consolidada de Informação Não Financeira (doravante, a EINF) para o exercício anual encerrado em 31 de dezembro de 2024 da MAPFRE, S.A. (doravante, a entidade) e sociedades controladas (doravante, o Grupo), que faz parte do relatório de gestão consolidado do Grupo.

O conteúdo da EINF inclui informações adicionais às exigidas pela legislação comercial vigente sobre informações não financeiras, ou seja, as informações de sustentabilidade elaboradas pelo Grupo para o exercício anual encerrado em 31 de dezembro de 2024 (doravante, as informações de sustentabilidade), de acordo com o estabelecido nas disposições da Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, sobre Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD, na sigla em inglês). Essas informações de sustentabilidade também foram submetidas a uma verificação limitada.

Com base nos procedimentos realizados e nas evidências que obtivemos, não tivemos conhecimento de nenhum problema que nos levasse a acreditar que:

a) a Declaração de Informação Não Financeira do Grupo para o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2024 não foi elaborada, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o conteúdo da legislação comercial vigente e de acordo com critérios selecionados das Normas Europeias sobre Informações de Sustentabilidade (NEIS ou ESRS, nas siglas em espanhol e inglês, respectivamente), bem como demais outros critérios descritos conforme estabelecido para cada assunto na tabela "*Anexo II. Lei de Relacionamento 11/2018 e CSRD*" do referido Estado;

b) as informações de sustentabilidade como um todo não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a estrutura de informações de sustentabilidade aplicada pelo Grupo e identificada na nota "1.1.1. (BP-1): Base geral para a preparação do relatório" em anexo, incluindo:

KPMG Auditores S.L., sociedade espanhola de responsabilidade limitada e membro da organização global da KPMG de firmas-membro independentes filiadas à KPMG International Limited, sociedade inglesa limitada por garantia. Todos os direitos reservados.
Paseo de la Castellana, 259 C 28046 Madrid

Reg. Comercial de Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M -188.007, Inscr. 9
N.I.F. [CNPJ] B-78510153

- Que a descrição proporcionada do processo para identificar as informações de sustentabilidade incluída na nota "*1.4.1. (IRO-1): Descrição dos processos de identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais*" é consistente com o processo em vigor e identifica as informações materiais a serem divulgadas de acordo com as exigências das NEIS.
- Conformidade com as NEIS.
- Conformidade com os requisitos de divulgação incluídos na subseção "*2.1. Divulgação de informações nos termos do artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 (Taxonomia Ambiental)*" da seção de meio ambiente das informações de sustentabilidade de acordo com o estabelecido no artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, que estabelece uma estrutura para facilitar o investimento sustentável.

Bases da conclusão

Executamos nosso trabalho de verificação limitada de acordo com as normas profissionais geralmente aceitas aplicáveis na Espanha e, especificamente, com as diretrizes contidas nas Diretrizes Revisadas 47 e 56 emitidas pelo Instituto de Contadores Públicos Certificados da Espanha sobre o trabalho de verificação de informações não financeiras e considerando o conteúdo da nota publicada pelo ICAC em 18 de dezembro de 2024 (doravante, normas profissionais geralmente aceitas).

A extensão dos procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada é menos extensa em comparação com aqueles exigidos em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de verificação limitada é menor do que teria sido obtido se um trabalho de verificação razoável tivesse sido realizado.

Nossas responsabilidades de acordo com essas normas estão descritas em mais detalhes na seção *Responsabilidades do auditor* de nosso relatório.

Cumprimos os requisitos de independência e demais critérios éticos do Código Internacional de Ética para Profissionais da Contabilidade (incluindo as normas internacionais de independência) do Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais da Contabilidade (Código de Ética do IESBA, na sigla em inglês), que se baseiam em princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e dever de cuidado, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa empresa utiliza a Norma Internacional de Gestão da Qualidade (NIGC, na sigla em espanhol) 1, que requer que a elaboração do design, implementação e operação de um sistema de gestão da qualidade que inclua políticas e procedimentos relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, das normas profissionais e dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Consideramos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa conclusão.

Responsabilidades dos administradores

A formulação da EINF incluída no relatório de gestão consolidado do Grupo, bem como o conteúdo da mesma, é de responsabilidade dos Administradores da MAPFRE, S.A. A EINF foi elaborada de acordo com os conteúdos estabelecidos na legislação comercial vigente e seguindo os critérios selecionados da NEIS, bem como demais outros critérios descritos de acordo com o mencionado para cada assunto na tabela "*Anexo II. Lei de Relacionamento 11/2018 e CSRD*" do referido Estado.

Esta responsabilidade inclui, além disso, a concepção, a implementação e a manutenção do controle interno considerado necessário para possibilitar que a EINF esteja isenta de incorreções materiais, devido a fraude ou erro.

Os administradores da MAPFRE, S.A. também são responsáveis por definir, implementar, adaptar e manter os sistemas de gestão dos quais se obtém as informações necessárias para a preparação da EINF.

Em relação às informações de sustentabilidade, os administradores da entidade são responsáveis por desenvolver e implementar um processo para identificar as informações a serem incluídas nas informações de sustentabilidade de acordo com o conteúdo da CSRD, das NEIS e o estabelecido no artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, e por divulgar informações sobre esse processo nas próprias informações de sustentabilidade na nota "*1.4.1. (IRO-1): Descrição dos processos de identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais*". Essa responsabilidade inclui:

- compreender o contexto no qual as atividades e as relações comerciais do Grupo são realizadas, bem como suas partes interessadas, em relação aos impactos do Grupo sobre as pessoas e o meio ambiente;
- identificar os impactos reais e potenciais (negativos e positivos), os riscos e as oportunidades que possam afetar, ou que se possa razoavelmente esperar que afetem, a condição financeira, o desempenho financeiro, os fluxos de caixa, o acesso a financiamento ou o custo de capital do Grupo a curto, médio ou longo prazo;
- avaliar a materialidade dos impactos, riscos e oportunidades identificados;
- fazer suposições e estimativas que sejam razoáveis nas circunstâncias.

Os administradores também são responsáveis pela preparação das informações de sustentabilidade, incluindo as informações identificadas pelo processo, de acordo com a estrutura de informações de sustentabilidade aplicada, incluindo a conformidade com a CSRD, a conformidade com as NEIS e a conformidade com os requisitos de divulgação, incluídos na subseção "*2.1. Divulgação de informações nos termos do artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 (Taxonomia Ambiental)*" da seção de meio ambiente das informações de sustentabilidade com o artigo 8 do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, que estabelece uma estrutura para facilitar o investimento sustentável.

Essa responsabilidade inclui:

- Projetar, implementar e manter os controles internos que os administradores determinarem como relevantes para permitir a elaboração de informações de sustentabilidade isentas de incorreções materiais, seja por fraude ou erro.
- Selecionar e aplicar métodos apropriados para a apresentação das informações de sustentabilidade e fazer suposições e estimativas que sejam razoáveis nas circunstâncias para divulgações específicas.

Limitações inerentes à preparação das informações

De acordo com as NEIS, os administradores da entidade devem preparar informações prospectivas com base em suposições e hipóteses, que devem ser incluídas nas informações de sustentabilidade, sobre eventos que possam ocorrer no futuro, bem como possíveis ações futuras, se houver, que o Grupo possa tomar. O resultado real pode diferir significativamente da estimativa, pois se refere ao futuro e os eventos futuros geralmente não ocorrem conforme o esperado.

Ao determinar as divulgações das informações de sustentabilidade, os administradores de uma entidade interpretam termos legais e outros que não estejam claramente definidos e possam ser interpretados de forma diferente por outras pessoas, incluindo a conformidade legal de tais interpretações e, portanto, estão sujeitos a incertezas.

Responsabilidades do auditor

Nossos objetivos são planejar e executar o trabalho de verificação para obter garantia limitada de que as informações da EINF e das informações de sustentabilidade estão isentas de incorreções materiais, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir um relatório de verificação limitada contendo nossas conclusões a respeito. As distorções podem dever-se a fraudes ou erros e, caso sejam consideradas materiais, individualmente ou de forma agregada, pode prever-se razoavelmente que influenciarão as decisões que os usuários tomam com base em tais informações.

Como parte de um trabalho de verificação limitada, aplicamos nosso julgamento profissional e mantemos uma atitude de ceticismo profissional durante todo o trabalho. Também:

- Elaboramos e implementamos procedimentos para avaliar se o processo de identificação das informações a serem incluídas nas divulgações da EINF e das informações de sustentabilidade é consistente com a descrição do processo seguido pelo Grupo e permite, quando apropriado, a identificação de informações relevantes a serem divulgadas de acordo com as exigências das NEIS.
- Aplicamos procedimentos baseados em riscos, incluindo a obtenção de um entendimento dos controles internos relevantes para o trabalho, a fim de identificar as divulgações com maior probabilidade de serem incorreções materiais, seja por fraude ou erro, mas não com o objetivo de fornecer uma conclusão sobre a eficácia dos controles internos do Grupo.

- Projetamos e implementamos procedimentos que respondem às divulgações tanto na EINF quanto nas informações de sustentabilidade, onde é provável que ocorram incorreções materiais. O risco de não detectar uma incorreção material devida a fraude é mais elevado do que no caso de uma incorreção materiais devida a erro, já que a fraude pode implicar conspiração, falsificação, omissões deliberadas, manifestações intencionalmente errôneas ou a evasão ao controle interno.

Resumo do trabalho realizado

Um trabalho de verificação limitada inclui a execução de procedimentos para obter evidências que sustentem nossas conclusões. A natureza, o momento e a extensão dos procedimentos selecionados dependem de julgamento profissional, incluindo a identificação de divulgações nas quais é provável que ocorram incorreções materiais, devido a fraude ou erro, na EINF e nas informações de sustentabilidade.

Nosso trabalho consiste na formulação de perguntas à diretoria, bem como às diferentes unidades e áreas responsáveis do Grupo que participaram da elaboração da EINF e das informações de sustentabilidade, da revisão dos processos de compilação e validação das informações apresentadas na EINF e nas informações de sustentabilidade e da aplicação de determinados procedimentos analíticos e provas de revisão por amostragem descritos a seguir:

Em relação ao processo de verificação da EINF:

- Reuniões com os funcionários do Grupo para conhecer o modelo de negócio, as políticas e os focos de gestão aplicados, os principais riscos relacionados a tais questões e para obter as informações necessárias para a revisão externa.
- Análise do alcance, relevância e integridade dos conteúdos incluídos na EINF do exercício de 2024 em função da análise da materialidade, realizada pelo Grupo e descrita separadamente na seção "*1.4.1. (IRO-1): Descrição dos processos de identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais*", considerando os conteúdos exigidos pela legislação comercial vigente.
- Análise dos processos para compilação e validação dos dados apresentados na EINF do exercício de 2024.
- Revisão das informações relativas aos riscos, às políticas e aos focos de gestão aplicados com relação aos aspectos materiais apresentados na EINF do exercício de 2024.
- Comprovação, mediante provas, com base na seleção de uma amostragem, das informações relativas aos conteúdos incluídos na EINF do exercício de 2024 e sua devida compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.

Em relação ao processo de verificação das informações de sustentabilidade:

- Fazer perguntas aos funcionários do Grupo:
  - para conhecer o modelo de negócio, as políticas e os focos de gestão aplicados, os principais riscos relacionados a tais questões e para obter as informações necessárias para a revisão externa.

  - para entender a fonte de informações usadas pela diretoria (por exemplo, interação com as partes interessadas, planos de negócios e documentos estratégicos); e a revisão da documentação interna do Grupo sobre seu processo.

- Obter, por meio de consultas aos funcionários do Grupo, um entendimento dos processos da entidade para coletar, validar e relatar informações relevantes para a elaboração de suas informações de sustentabilidade.

- Avaliação da consistência das evidências obtidas em nossos procedimentos sobre o processo do Grupo para determinar as informações a serem incluídas nas informações de sustentabilidade com a descrição do processo incluído nas informações de sustentabilidade, e avaliação se o processo do Grupo para determinar as informações relevantes a serem divulgadas está de acordo com os requisitos das NEIS.

- Avaliação de se todas as informações identificadas no processo do Grupo para determinar as informações a serem incluídas nas informações de sustentabilidade foram efetivamente incluídas.

- Avaliação da consistência da estrutura e da apresentação das informações de sustentabilidade com as disposições das NEIS e com o restante da estrutura de informações de sustentabilidade aplicada pelo Grupo.

- Realização de consultas ao pessoal relevante e procedimentos analíticos sobre as informações divulgadas nas informações de sustentabilidade, considerando a possibilidade de ocorrência de incorreções materiais devido a fraude ou erro.

- Executar, quando apropriado, procedimentos de amostragem substantivos sobre as informações divulgadas nas informações de sustentabilidade selecionadas, considerando onde é provável que ocorram incorreções materiais, devido a fraude ou erro.

- Obtenção, quando aplicável, dos relatórios emitidos por terceiros independentes credenciados anexados ao relatório de gestão consolidado em resposta às exigências das regulamentações europeias e, em relação às informações às quais se referem e de acordo com as normas profissionais geralmente aceitas, verificação, exclusivamente, do credenciamento do auditor e de que o escopo do relatório emitido corresponde ao exigido pelas regulamentações europeias.

- Obter, quando apropriado, os documentos que contêm as informações incorporadas por referência, os relatórios emitidos por auditores ou verificadores sobre esses documentos e, de acordo com os padrões profissionais geralmente aceitos, verificar, exclusivamente, se, no documento ao qual as informações incorporadas por referência se referem, as condições descritas nas NEIS para a incorporação de informações por referência nas informações de sustentabilidade foram atendidas.

- Obtenção de uma carta de manifestações dos administradores e da diretoria com relação à EINF e às informações de sustentabilidade.

Outras informações

A diretoria da entidade é responsável pelas demais informações. As demais informações compreendem as demonstrações financeiras consolidadas e outras informações incluídas no relatório de gestão consolidado, mas não incluem o relatório dos auditores sobre as demonstrações financeiras consolidadas nem os relatórios de verificação emitidos por terceiros independentes credenciados exigidos pela legislação da União Europeia sobre divulgações específicas contidas nas informações de sustentabilidade e anexadas ao relatório de gestão consolidado.

Nosso relatório de verificação não abrange estas outras informações e não expressamos nenhuma conclusão de verificação sobre elas.

Em conexão com nosso trabalho de verificação das informações de sustentabilidade, nossa responsabilidade é a de ler as outras informações identificadas acima e, ao fazê-lo, considerar se essas informações são substancialmente inconsistentes com as informações de sustentabilidade ou com o conhecimento que adquirimos durante nossos trabalhos de verificação, o que poderia indicar incorreções materiais nas informações de sustentabilidade.

KPMG Auditores, S.L.

(Assinado no original em espanhol)

Patricia Reverter Guillot

11 de fevereiro de 2025

Este relatório corresponde à marca registrada n.º 01/25/00537 emitida pelo Instituto de Contadores Públicos Certificados da Espanha.