

RELATÓRIO INTEGRADO 2019



MAPFRE



» Conteúdo

1

CARTA DO PRESIDENTE

3



2

GRUPO MAPFRE *Globais*

- 2.1.** Estrutura funcional e acionária **6**
- 2.2.** Implementação **9**
- 2.3.** Principais dados econômico-financeiros **11**
- 2.4.** Marco regulatório e ambiente **13**

5

3

MODELO DE NEGÓCIO, ESTRATÉGIA E EVOLUÇÃO *Inovadores*

- 3.1.** Modelo de negócio **16**
- 3.2.** Estratégia **19**
- 3.3.** Avanços do Plano em 2019 e Perspectivas para o futuro **20**
- 3.4.** Evolução dos negócios **23**

15

4

GOVERNANÇA CORPORATIVA *Confiáveis*

- 4.1.** Sistema de governança corporativa **37**
- 4.2.** Sustentabilidade por convicção **44**
- 4.3.** Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção **47**

36

5

RISCOS E OPORTUNIDADES *Próximas*

- 5.1.** Gestão de riscos na MAPFRE **57**
- 5.2.** Integração dos aspectos ASG, como riscos e oportunidades na MAPFRE **59**

56

6

CRIAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO: SOMOS SUSTENTÁVEIS *Sustentáveis*

- 6.1.** Dimensão financeira **68**
- 6.2.** Dimensão produtiva **74**
- 6.3.** Dimensão humana **84**
- 6.4.** Dimensão intelectual **101**
- 6.5.** Dimensão natural **108**
- 6.6.** Dimensão social e relacional **115**

67



7

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

- 7.1.** Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório **128**
- 7.2.** Materialidade **131**
- 7.3.** Notas **134**
- 7.4.** Índice de conteúdos de GRI **161**
- 7.5.** Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) **181**
- 7.6.** Relatório de verificação externa **187**

127

GRI 102-14; L.11/2018 CARTA DO PRESIDENTE



Antonio Huertas | Presidente de MAPFRE

QUEREMOS
SER LÍDERES
GLOBAIS
NO NOVO
ECOSSISTEMA
TECNOLÓGICO

Caros amigos,

Em um entorno tão incerto e volátil como é o nosso agora, com enormes impactos para as nossas atividades relacionadas ao clima e com um complexo contexto econômico, político e social em muitos dos nossos países, para mim é um prazer começar esta carta indicando que 2019 foi um bom ano para a MAPFRE e, portanto, para todos os seus grupos de interesse.

Os negócios evoluíram bem, mantemos o crescimento lucrativo das nossas operações na Espanha e melhoramos substancialmente o resultado da nossa atividade no Brasil e nos Estados Unidos, o segundo e o terceiro mercado mais relevante para a MAPFRE. Obtivemos resultados positivos em praticamente todos os países, o que mostra que estamos executando com sucesso nossa estratégia, com base no crescimento rentável. O benefício atribuível do negócio de seguros, nossa principal atividade, superou 806 milhões de euros, um resultado sólido e recorrente, consistente com a força de nossa empresa.

Além disso, o negócio de resseguros também contribuiu significativamente para o lucro do Grupo: 77 milhões de euros. Um número notável porque foi alcançado, apesar do aumento no ano passado do impacto relacionado a desastres naturais, especialmente intenso na região da Ásia-Pacífico.

A MAPFRE Global Risks também ajustou esse aumento nas taxas de acidentes. Os efeitos desses desastres naturais, apesar de sua natureza excepcional ou virulência, tanto em seguros quanto em resseguros, nada mais são do que cumprir o que os clientes esperam de nós: que a MAPFRE responda, e é isso o que fazemos.

Como seguradora global, assumimos essa responsabilidade nos cinco continentes e demonstramos a força e a resiliência da empresa cumprindo todos e cada um dos nossos compromissos. Como você verá no relatório, mantemos o nosso índice de solvência muito próximo a 200%, dentro da faixa objetiva que estabelecemos e com 87% dos ativos classificados como Tier 1, ou seja, da mais alta qualidade.

Assim sendo trabalhamos para maximizar nossas capacidades e sempre procuramos mais pela MAPFRE, acreditamos que 2019 foi um bom ano para o Grupo novamente e, por esse motivo, mantivemos o dividendo que entregamos aos nossos acionistas, em reconhecimento à confiança que depositam investindo na empresa. Do ponto de vista dos negócios, como indiquei, o Grupo avança fortemente, crescendo lucrativamente, desenvolvendo acordos e fortalecendo as alianças que temos e, simultaneamente, realizando um intenso processo de transformação para se adaptar ao ambiente digital e continuar sendo uma companhia de seguros líder, capaz de acompanhar seus clientes, seja qual for sua evolução e quaisquer que sejam as condições do entorno.

O relatório que apresento mostra uma visão integrada de como a MAPFRE, em um ambiente socioeconômico complexo, avança na sua estratégia, obtém bons resultados e gera valor para os grupos de interesse e a sociedade.

Em ocasiões anteriores, eu já lhes comentei que acreditamos no modelo de empresa comprometida, que defende que, sem ética, não pode haver negócios e que toda a nossa atividade deve ser abordada de forma sustentável.

Trabalhamos para construir o futuro, primeiro o de nossos clientes, a quem protegemos e ajudamos a gerar e projetar seus patrimônios adiante, quando for mais necessário. Ajudamos as empresas e instituições que, graças à MAPFRE tem seus riscos protegidos e podem concentrar sua capacidade no desenvolvimento dos negócios e na criação de riqueza e emprego. Também construímos o futuro da sociedade: somos financiadores estáveis e confiáveis da dívida soberana dos países. Investimos cerca de 40 bilhões nesses títulos, o que permite aos Estados financiar políticas econômicas e sociais. E também construímos futuro para os nossos acionistas, porque todo o compromisso de sustentabilidade em que acreditamos o aplicamos à MAPFRE em todas as suas decisões, ou seja, crescemos, aumentamos a lucratividade, abordamos operações

e projetos, executamos todos os dias, pensando no presente, mas também no futuro, para deixar um legado de uma empresa melhor às gerações vindouras.

Em 2019, o Conselho da MAPFRE aprovou o Plano de Sustentabilidade 2019-2021, um roteiro transversal para todo o Grupo que nos permite avançar nos nossos compromissos em questões ambientais, sociais e de governança.

A parte que nos toca é o lema que apoiará a nossa comunicação sobre sustentabilidade, a parte que toca a cada um de nós, milhares de gestos que se somam ao objetivo comum de proteger o planeta e construir um futuro para seus habitantes, gestos simples, mas importantes, como a Assembleia Geral de Acionistas 2020 que será a primeira certificada como um evento sustentável e também como um evento neutro em carbono.

Entre outras ações, participamos ativamente e apoiamos a Cúpula das Nações Unidas para o Clima (COP25), realizada na Espanha, porque a MAPFRE é uma empresa que atua no caso de uma emergência climática. Trabalhamos duro para ser uma empresa de emissão neutra na Espanha e Portugal em 2021 e no Grupo como um todo em 2030.

Como qualquer empresa, também protegemos os nossos principais ativos e, entre eles, existem, sem dúvida, os nossos funcionários e seus talentos. Somos diversos, defendemos a igualdade de oportunidades e agimos diante de todos os tipos de lacunas, integramos todas as pessoas, também as com deficiência, e desenvolvemos ambientes de trabalho saudáveis para todos eles, que aprimoram toda a sua capacidade de criação e inovação. Somos diversos e únicos, tendo a visão de pessoas de mais de 80 nacionalidades, caminhando na mesma direção, fortalece muito a capacidade e o talento da empresa.

Promovemos investimentos socialmente responsáveis porque entendemos que isso faz parte da solução para os grandes desafios da sociedade. De fato, fomos a primeira entidade, e até agora a

única no mundo, a desenvolver um fundo de investimento baseado na maior lucratividade de empresas inclusivas de pessoas com deficiência.

Também somos bons cidadãos corporativos, estamos próximos das pessoas que precisam de nós. No ano passado, mais de 125.000 receberam o apoio e a ajuda de 10.300 profissionais da MAPFRE em todo o mundo e suas famílias, que se comprometeram com o Programa de Voluntariado Corporativo.

Assumimos a parte que nos toca no desenvolvimento sustentável, comprometidos com o Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, também das Nações Unidas. Mas sabemos que não podemos fazê-lo sozinhos, nem queremos fazê-lo sozinhos, precisamos estar acompanhados por nossos funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, distribuidores e sociedade em geral, no caminho que começamos há mais de oito décadas, para que juntos possamos continuar fazendo o futuro possível.

No meu nome e do Conselho de Administração, concluo agradecendo o apoio e a confiança que os nossos acionistas e o resto dos grupos de interesse nos concedem. Isso nos leva a continuar avançando no nosso duplo compromisso: gerar um poderoso dividendo financeiro e um enorme dividendo social.



Acreditamos no modelo de empresa comprometida, que defende que, sem ética, não pode haver negócios e que toda a nossa atividade deve ser abordada de forma sustentável”

2

Grupo MAPFRE

Globais

A MAPFRE S.A. é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades de seguro e resseguro nos cinco continentes.

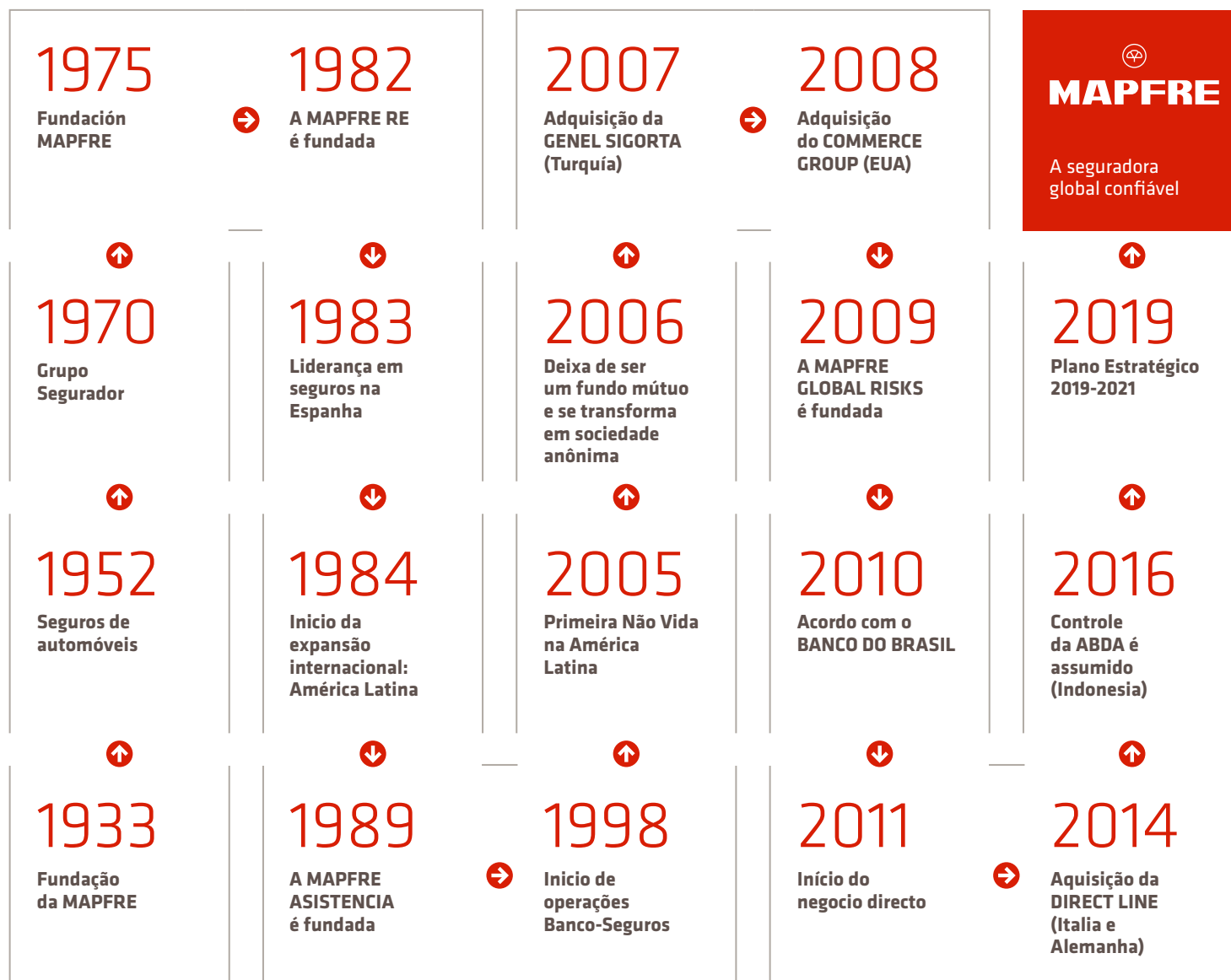


GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-18; L.11/2018

2.1. Estrutura funcional y accionarial

A MAPFRE S.A. (doravante, a “Sociedade”) é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades de seguro e resseguro em 44 países dos cinco continentes.

Sua origem provém da MAPFRE MUTUALIDAD, entidade fundada em 1933 pelo Agrupamento de Proprietários de Imóveis Rústicos da Espanha para cobrir em regime mutualista os riscos derivados de suas operações. A partir da década de 1960, teve início um processo de expansão empresarial com a criação de sociedades mercantis filiais que, desde 1980, agruparam-se na sociedade holding CORPORACIÓN MAPFRE (atual MAPFRE S.A.), começando sua expansão internacional, principalmente na América Latina.



No momento, é a maior seguradora espanhola no mundo e o terceiro maior grupo segurador na América Latina.

A MAPFRE conta com:



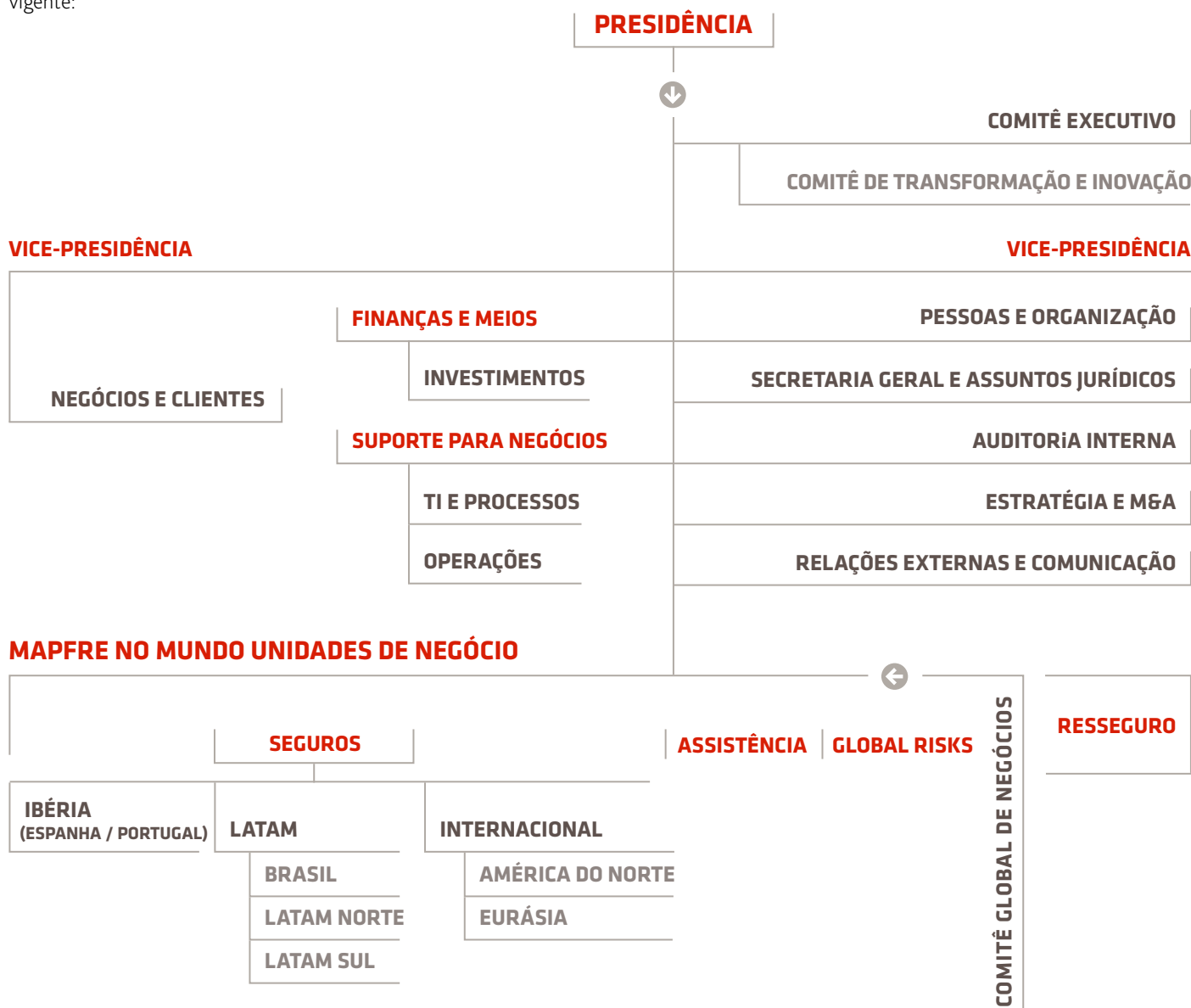
As atividades empresariais do Grupo são desenvolvidas por meio da estrutura organizacional integrada por quatro Unidades de Negócio (Seguros, Assistência, Global Risks e Resseguro); três Áreas Territoriais (IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL); e seis Áreas Regionais (Ibéria (Espanha e Portugal), Brasil, LATAM Norte (México e a sub-região da América Central e República Dominicana), LATAM Sul, América do Norte e EURÁSIA (Europa, Oriente Médio, e Ásia-Pacífico).

A Unidade de Negócio de Seguros está organizada de acordo com as Áreas Regionais, que representam as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão na região. As unidades de Resseguro e Global Risks estão integradas à pessoa jurídica MAPFRE RE.

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é concluída com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Finanças e Mídia, Investimentos, Negócios e Clientes, Operações, Pessoas e Organização, Relações Externas e Comunicação, Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos, Suporte a Negócios, TI e Processos), que têm competências globais para todas as empresas da MAPFRE no mundo em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas corporativas globais, regionais e locais.

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

Isto é acompanhado pelo organograma do Grupo vigente:

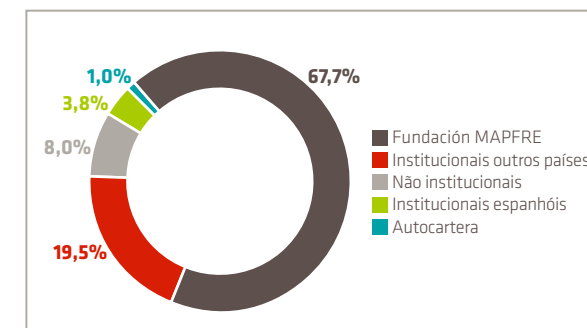


COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A. cujas ações estão listadas nas Bolsas de Madri e Barcelona, e fazem parte do IBEX 35, IBEX Top Dividend, STOXX Europe 600 Insurance, EURO STOXX Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Dow Jones Sustainability World e Ethibel Sustainability Index – Excellence Europe.

A propriedade da maioria das ações da MAPFRE S.A. pertence à Fundación MAPFRE, titular de 67,7% do capital social, o que garante sua independência e estabilidade institucional. A Fundación MAPFRE realiza atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária e Promoção da Saúde.

No encerramento do exercício, a MAPFRE S.A. dispõe de 30.489.839 ações próprias, representando 0,99% do capital.



GRI 102-4, 102-6, 102-7

2.2. Implementação

A MAPFRE atua em um total de 44 países, por meio de 221 sociedades, com uma rede de 13.024 agências (7.914 de bancasseguros) e mais de 79 mil agentes e intermediários.

A presença geográfica da MAPFRE por meio de suas unidades de negócio é a seguinte:

44

PAÍSES



13.024

ESCRITÓRIOS
DIRETOS E
DELEGADOS
EM TODO O MUNDO

LATAM

BRASIL



LATAM SUR

Argentina			
Chile			
Colômbia			
Equador			
Paraguai			
Peru			
Uruguai			
Venezuela			

LATAM NORTE

Costa Rica		
El Salvador		
Guatemala		
Honduras		
México		
Nicarágua		
Panamá		
Rep. Dominicana		

IBÉRIA

ESPAÑA PORTUGAL



11.443

FUNCIONÁRIOS NA
PENÍNSULA IBÉRICA

Internacional

NORTEAMÉRICA

Canadá		
EE.UU.		
Porto Rico		

EURASIA

Alemanha		
Argélia		
Austrália		
Bahrein		
Bélgica		

China		
Emirados Á. U.		
Filipinas		
França		
Grécia		
Hungria		
Indonésia		
Irlanda		
Itália		
Japão		
Jordânia		

Malásia	
Malta	
Reino Unido	
Singapura	
Tunísia	
Turquia	



Seguro Direto



Assistência



Global Risks



Resseguro

O número de funcionários do Grupo por país é o seguinte:

País	Nº empleados	País	Nº empleados
Alemanha	566	Jordânia	49
Argélia	49	Malta	318
Argentina	1.105	México	1.748
Austrália	64	Nicarágua	122
Bahrein	15	Panamá	486
Bélgica	21	Paraguai	196
Brasil	5.762	Peru	1.536
Canadá	15	Portugal	411
Chile	503	Porto rico	614
China	139	Reino unido	546
Colômbia	959	República dominicana	424
Costa rica	72	Tunísia	74
Equador	334	Turquia	1.289
El salvador	180	Uruguai	178
Emirados árabes unidos	9	Venezuela	440
Espanha	11.032	Otros Hungría, Japão, Taiwan y Singapura)	46
Estados unidos	2.616		
Filipinas	314		
França	53		
Grécia	110		
Guatemala	187		
Honduras	219		
India	6		
Indonésia	548		
Irlanda	92		
Itália	877		
		TOTAL FUNCIONÁRIOS EM 31.12.2019	34.324

Funcionários
34.324

As agências e intermediários por área geográfica são mencionados a seguir:

Escritórios	2019	2018
Ibéria	5.655	5.413
Latam	6.773	6.570
Internacional	596	543
TOTAL	13.024	12.526

Intermediários	2019	2018
Ibéria	17.563	17.914
Latam	52.184	56.682
Internacional	9.492	11.968
TOTAL	79.239	86.564

13.024
ESCRITÓRIOS

79.239
INTERMEDIÁRIOS



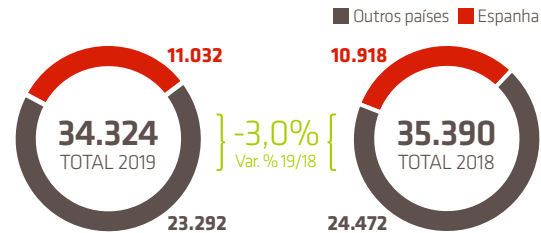
GRI 102-7, 201-1

2.3. Principais dados econômico-financeiros

SOLVENCIA
+5,1 p.p.

Variación del ratio de solvencia 19/ 18

FUNCIONÁRIOS (No Encerramento do período)



SOLVÊNCIA

TAXA DE SOLVÊNCIA



■ Setembro 2019 ■ Dezembro 2018 ■ Variação % 19/18



RESULTADOS

	2019	2018	Var. % 19/18
Receitas	28.472,2	26.589,7	7,1%
Total de prêmios emitidos e aceitos	23.043,9	22.537,1	2,2%
Não Vida	17.559,1	17.060,9	2,9%
Vida	5.484,8	5.476,2	0,2%
Resultado líquido	609,2	528,9	15,2%
Lucro por ação (euros)	0,20	0,17	15,2%

TAXAS

TAXA DE SINISTRALIDADE NÃO VIDA



TAXA DE GASTOS NÃO VIDA



TAXA COMBINADA NÃO VIDA



■ 2019 ■ 2018 ■ Var. % 19/18

Lucro por ação
+15,2%

SALDO

	2019	2018	Var. % 19/18
Total de ativos	72.509,9	67.290,8	7,8%
Ativos administrados	63.637,8	58.484,6	8,8%
Fundos próprios	8.854,3	7.993,8	10,8%
Dívida	2.973,7	2.670,3	11,4%
ROE	7,2%	6,4%	0,9 p.p
ROE Ajustado*	8,0%	8,4%	(0,5 p.p)

CAPITALIZAÇÃO NA BOLSA



VALOR DA AÇÃO (EUROS)



■ 2019 ■ 2018 ■ Var. % 19/18

*Excluindo perdas por imparidade do fundo de comércio

Valores em milhões de euros

A MAPFRE S.A. e suas filiais têm qualificações creditícias das principais agências. Essas agências foram selecionadas com base em sua presença internacional, relevância para o setor de seguros e os mercados de capitais, bem como por seu nível de experiência.

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



	S&P ⁽¹⁾	Fitch ⁽²⁾	Moody's ⁽³⁾	A.M. Best ⁽⁴⁾
MAPFRE S.A. - Emissor de dívida	A- (Estável)	A- (Estável)	-	-
MAPFRE S.A. - Dívida sênior	A-	BBB+	-	-
MAPFRE S.A. - Dívida subordinada	BBB	BBB-	-	-
Firmeza financeira				
MAPFRE RE	A+ (Estável)	A+ (Estável)	-	A (Estável)
MAPFRE ESPAÑA	-	A+ (Estável)	-	A (Estável)
MAPFRE VIDA	-	A+ (Estável)	-	-
MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (Estável)	A2 (Estável)	-

Companhia	País	Classe de rating	Rating	Perspectiva
Fitch⁽²⁾				
MAPFRE SIGORTA A.S.	Turquia	Firmeza financeira	AA+ (tur)	Estável
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	Colômbia	Firmeza financeira	AA (col)	Estável
A. M. Best⁽⁴⁾				
MAPFRE U.S.A. Group	Estados Unidos	Firmeza financeira	A	Estável
MAPFRE PRAICO	Puerto Rico	Firmeza financeira	A	Estável
MAPFRE MÉXICO	México	Firmeza financeira	A	Estável

(1) S&P Global Ratings Europe Limited.

(2) Fitch Ratings Limited.

(3) Moody's Investors Service Ltd.

(4) A.M. Best Europe - Rating Services Ltd.

As entidades indicadas estão estabelecidas na União Europeia e registradas em conformidade com o Regulamento (CE) 1060/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, sobre agências de qualificação de crédito.

GRI 102-15

2.4. Marco regulatório e ambiente

MARCO REGULATÓRIO

A MAPFRE é uma sociedade anônima, constituída na Espanha, regulamentada pelo Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, aprovada pelo Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, e leis concordantes.

Como entidade dominante de um grupo consolidado que integra entidades seguradoras, a MAPFRE deve manter a margem de solvência consolidada exigida na Lei 20/2015, de 14 de julho, de gerenciamento, supervisão e solvência das entidades seguradoras e resseguradoras, no Real Decreto 1060/2015, de 20 de novembro, de gerenciamento, supervisão e solvência das entidades seguradoras e resseguradoras, assim como as normas contábeis que regulamentam a atividade de seguros.

Desde 1º de janeiro de 2016, a Sociedade e suas filiais seguradoras e resseguradoras que operam na União Europeia estão sujeitas às leis de supervisão e solvência da Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, sobre seguro de vida, acesso à atividade de

seguros e resseguros e o seu exercício (Solvência II), e leis concordantes. Em março de 2019, a Comissão Europeia adotou a alteração do Regulamento Delegado (UE) 2015/35 de Solvência II, que afeta alguns elementos do cálculo do capital de solvência obrigatório pela fórmula padrão.

Além disso, as contas anuais consolidadas do Grupo são elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (IFRS-UE). Em 2019, entrou em vigor a IFRS-UE 16 “Arrendamentos”, que estabelece os princípios aplicáveis ao reconhecimento, à avaliação e à apresentação das locações, assim como as informações a serem reveladas. Por outro lado, o Grupo está analisando o impacto da IFRS-UE 17 “Contratos de Seguros”, aplicável de maneira previsível para os exercícios iniciados em 1º de janeiro de 2022.

As entidades seguradoras com participação na MAPFRE encontram-se sujeitas às normas especiais que regulam esta atividade em distintos países onde operam.

AMBIENTE

O crescimento da economia mundial diminuiu de 3,6% em 2018 para 3,0% registrado em 2019. Essa diferença é uma consequência das tensões comerciais entre os Estados Unidos e a China; a perspectiva de aumento de tarifas em outros países; a incerteza do Brexit e, de uma perspectiva estrutural, o ponto do ciclo econômico em que a economia global se encontra.

Nos países desenvolvidos, o grupo de economias do G7 cresceu 1,6%, com os Estados Unidos em 2,3% e a Zona Euro em 1,2%. Por outro lado, as economias emergentes mantiveram seus altos níveis de crescimento, embora inferiores ao ano anterior: a China cresceu 6,1%; o grupo de emergentes em 3,9%; e os asiáticos emergentes em 5,9%.

Para 2020, em todo o mundo, o crescimento médio deverá ser novamente em torno de 3,0% e deverá, possivelmente, acelerar depois de 2021. Uma recessão deve ser descartada no momento, a menos que surjam riscos não detectados que causem um ajuste em uma economia sistêmica.

Nos países desenvolvidos, o grupo de economias do G7 cresceu 1,6%, com os Estados Unidos na linha da frente

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

Conceito	Brasil		Espanha		Estados Unidos		México		Turquia	
	2019 (E)	2020 (P)	2019 (E)	2020 (P)	2019 (E)	2020 (P)	2019 (E)	2020 (P)	2019 (E)	2020 (P)
PIB (% a/a, média)	0,8%	1,7%	2,0%	1,8%	2,3%	1,6%	0,0%	1,1%	0,2%	2,5%
Inflação IPC (% a/a, média)	3,3%	3,7%	0,8%	1,4%	1,8%	2,0%	3,2%	3,4%	10,5%	10,8%
Taxa de desemprego (% PEA*, média)	11,1%	10,1%	13,8%	12,9%	3,5%	3,6%	3,6%	3,9%	13,6%	12,8%
Taxa de juro oficial	4,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	7,3%	7,3%	14,8%	12,8%
População (Milhões de pessoas)	211,8	213,3	47,1	47,2	331,2	333,5	128,3	129,6	83,4	84,3

Fonte: Serviços de Estudos da MAPFRE Dados estimados de 2019 (E) e dados previstos de 2020 (P)

O desenvolvimento do negócio de seguros de Não Vida e Vida Risco mantém seu forte vínculo com o comportamento do ciclo econômico. Nesse sentido, o crescimento dos prêmios é limitado pela mudança do investimento e do consumo. No caso dos países emergentes, a baixa taxa de penetração de seguros torna positiva e crescente a tendência de crescimento a longo prazo.

Por outro lado, o negócio de seguros de Vida Poupança é afetado negativamente pela continuidade das apólices acomodáticas dos principais bancos centrais. O viés monetário de lassidão manterá negativas ou planas as curvas das taxas de juros de

muitos países desenvolvidos por algum tempo, com as implicações que isso supõe para a lucratividade financeira das empresas de seguros.

O mercado segurador mundial registrou em 2018 – últimos dados disponíveis – um crescimento estimado de 1,5% em termos reais, alcançando o valor de 5,2 trilhões de dólares de prêmios de seguro direto.

As taxas setoriais do segmento de Não Vida nos principais mercados onde a MAPFRE opera apresentaram a seguinte evolução:



País	Taxa combinada (mercado)			Data	ROE (Mercado) 2018
	Taxa de Sinistralidade	Taxa de Gastos	Total		
Brasil	41,7%	50,1%	91,8%	Sep-19	17,3%
Espanha	70,1%	22,1%	92,3%	Sep-19	11,4%
Estados Unidos	71,4%	27,3%	98,7%	Dic-18	9,0%
México	73,6%	29,3%	102,8%	Sep-19	22,1%
Turquia	77,1%	28,2%	105,3%	Sep-19	25,1%

Fonte: Serviço de Estudos da MAPFRE. A taxa combinada no Brasil e México inclui Não Vida e Vida

3

Modelo de negócio, estratégia e evolução

Inovadores

A diferenciação como aspecto-chave para crescer e melhorar constantemente, com a tecnologia a serviço dos negócios e de seus objetivos.

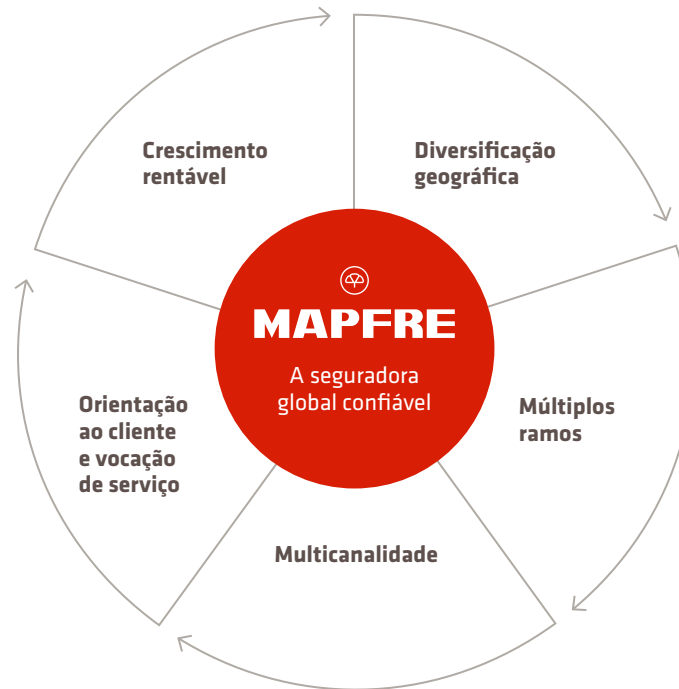


GRI 102-2, 102-6, 102-14

3.1. Modelo de negócio

A Visão da MAPFRE é ser A SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA, um conceito que diz respeito tanto à sua presença geográfica como ao vasto leque de produtos seguradores, resseguradores e de serviços comercializados em todo o mundo. Aspira a liderar os mercados em que opera por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida para o cliente, tanto particular como empresarial, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.

O surgimento de novos modelos de negócio de seguros – insurtech – baseados em ferramentas digitais está provocando uma verdadeira revolução no setor; diante disso, a MAPFRE tem atuado com agilidade para oferecer experiências valiosas a todos os seus stakeholders. No modelo de negócio concebido pela MAPFRE, não priorizamos somente a obtenção de resultados econômicos, mas também de âmbito social.



A MAPFRE aspira a liderar os mercados em que opera por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado na transformação e na inovação

Para isso, a MAPFRE:

- ➔ Realiza sua gestão com eficiência e melhoria de forma permanente na produtividade, reduzindo custos estruturais continuamente para se tornar mais competitiva.
- ➔ Gerencia profissionalmente os riscos assumidos, garantindo crescimento e resultados sustentáveis.
- ➔ Orienta seu desenvolvimento diversificando sua carteira de negócios seguradores, resseguradores e de serviços, como um método para fortalecer o crescimento e minimizar os riscos.
- ➔ Integra um gerenciamento global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o equilíbrio adequado entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país.
- ➔ Coloca à disposição de toda a organização os recursos existentes, aproveitando, assim, 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.

[GRI 102-16]

A Missão é ser uma equipe multinacional que trabalha para avançar constantemente no serviço e desenvolver a melhor relação com nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral.

Um compromisso de melhoria constante envolvendo os seguintes Valores, que nos ajudam a desenvolver a Missão e alcançar a Visão:

Valores, » Misión y Visión

Solvência

Solidez financeira com resultados sustentáveis no tempo e plena capacidade de cumprir todas as obrigações com seus grupos de interesse.

Integridade

Atuação ética como eixo do comportamento de todas as pessoas (executivos, funcionários, agentes e colaboradores), com um enfoque socialmente responsável em todas as atividades e compromissos de longo prazo.

Vocação de serviço

Busca permanente pela excelência no desenvolvimento de suas atividades e iniciativa contínua orientada ao cuidado da relação com o cliente.

Inovação para a liderança

A diferenciação como aspecto-chave para crescer e melhorar constantemente, com a tecnologia a serviço dos negócios e de seus objetivos.

Equipe comprometida

Envolvimento pleno dos funcionários, executivos, agentes e demais colaboradores no projeto MAPFRE e desenvolvimento constante das capacidades e habilidades da equipe.

Os recursos com os quais a MAPFRE conta para criar valor ao longo do tempo são seus principais ativos e correspondem às seguintes dimensões:

» Dimensiones

Dimensão financeira

Recursos econômicos para desenvolver o negócio, gerados por meio de operações ou investimentos, ou obtidos mediante financiamento.

Dimensão produtiva

Ativos ou bens e serviços utilizados para realizar as atividades.

Dimensão humana

Competências, conhecimentos, capacidades e experiência das pessoas da organização.

Dimensão intelectual

Ativos intangíveis baseados em conhecimentos que favorecem tanto a propriedade intelectual como o conhecimento de sistemas, procedimentos e protocolos.

Dimensão natural

Gestão adequada dos recursos naturais e contribuição para luta contra as mudanças climáticas e preservação da biodiversidade.

Dimensão social e relacional

Relações de confiança geradas com os grupos de interesse, contribuição para o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade, e outros ativos intangíveis relacionados com a marca e a reputação.

A MAPFRE busca desenvolver um relacionamento excelente com os grupos de interesse, entre os quais se encontram funcionários, clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral



A MAPFRE oferece um programa completo de seguros para pessoas, adaptado aos diferentes países, com uma extensa oferta de seguros para Vida, Saúde, Acidentes, Proteção do patrimônio (seguros residenciais, seguros de automóveis, seguros de responsabilidade civil familiar etc.), Poupança e investimento, Aposentadoria, Falecimentos, Viagens e Lazer.

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

Oferece também soluções específicas, tanto para pequenas e médias empresas como para grandes corporações, com uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada organização, tanto em âmbito local e nacional como em nível global, ajustadas ao modelo de gestão de cada cliente, com a oferta de produtos para Veículos, Responsabilidade Civil e Patrimônio, Engenharia e Construção, Fuselagem e Aviação, Transporte de Mercadorias, Indústrias Agropecuárias, Caução e Crédito, Seguros Coletivos de Saúde, Acidentes, Vida e Aposentadoria, entre outros. Além disso, a MAPFRE conta com uma oferta de resseguros que complementa sua atividade seguradora. A MAPFRE aposta, de forma decidida, em manter nos países em que opera suas redes próprias, que são compatíveis com os demais canais de distribuição. A orientação ao 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 modelo.

As redes próprias da MAPFRE se complementam com a capacidade de distribuição proporcionada pelos acordos com diferentes entidades, principalmente os de bancaseguros, e outros com outras entidades financeiras, concessionárias de automóveis, centros comerciais, empresas de serviços etc.

A MAPFRE busca desenvolver um relacionamento excelente com os grupos de interesse, entre os quais se encontram funcionários clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral. Para obter mais informações, consulte o capítulo Dimensão Social e Relacional. (pag. 115)

3.2. Estratégia

Na MAPFRE, nós nos transformamos para crescer com rentabilidade. A digitalização e a inovação são fundamentais nessa evolução. A transformação estará presente em tudo o que fizermos, será transversal e atuará como um autêntico acelerador em todos os âmbitos da nossa empresa. A nossa estratégia baseia-se em três pilares:

ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Somos uma equipe 100% orientada para o cliente. Apostamos em um modelo competitivo, que coloca o cliente sempre no centro de tudo o que fazemos, com a finalidade de oferecer uma excelente experiência, em todos os momentos de contato com a MAPFRE. Queremos conhecer, entender e fidelizar os clientes; aumentar a produtividade em todos os nossos canais e inovar em produtos, serviços e experiências para nossos clientes.

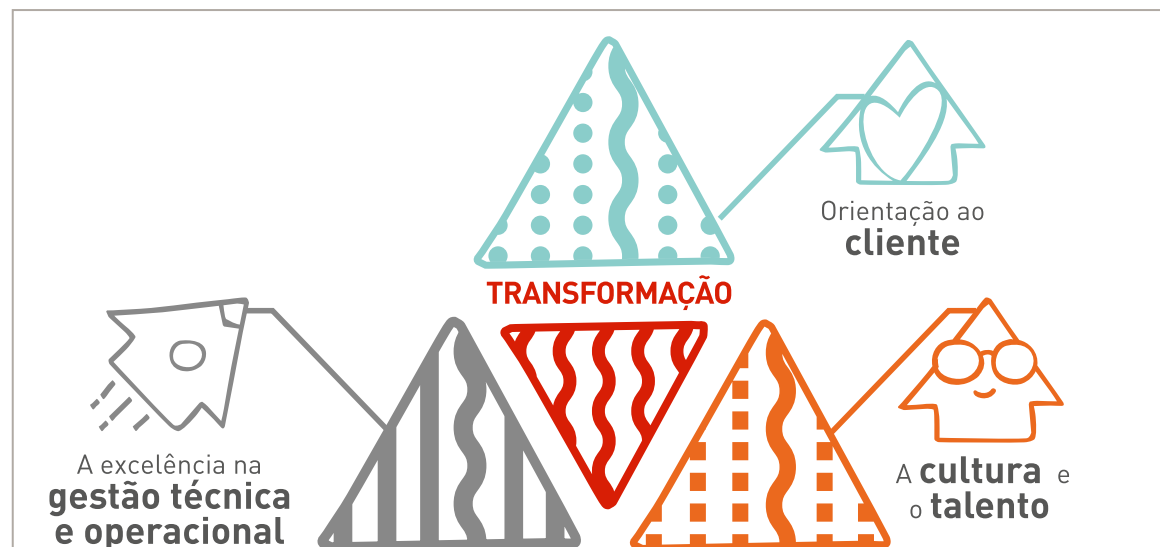
EXCELÊNCIA EM GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL

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

CULTURA E TALENTO

Ao fortalecer o compromisso de todos que trabalham na MAPFRE, queremos continuar nos adaptando a mudanças com novas habilidades que nos permitam enfrentar desafios futuros. Continuamos trabalhando para ser referência em sustentabilidade. A MAPFRE é um grupo comprometido com o desenvolvimento sustentável e, principalmente, com o combate às mudanças climáticas.

PILARES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



O primeiro ano do **Plano Estratégico 2019-2021, "Transformando-nos para crescer e ser rentáveis"**, foi marcado por desastres ambientais (tufões como Faxai e Hagibis são alguns exemplos de catástrofes que tiveram alto impacto no resultado atribuível da MAPFRE) além da volatilidade e incerteza política, econômica e social nos diferentes mercados em que a MAPFRE atua. Diante dessas circunstâncias, nós ajustamos os objetivos públicos de aspiração para o período 2019-2021, concentrando-os em seis e alinhando-os à realidade dos mercados, sem perder a ambição que sempre caracterizou a MAPFRE.

GRI 102-15

3.3. Avanços do Plano em 2019 e Perspectivas para o futuro

AVANÇOS DO PLANO EM 2019

Os objetivos da perspectiva do crescimento lucrativo:

Também como objetivo, nós nos propusemos a posicionar a MAPFRE como referência em matéria de sustentabilidade. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou as linhas de ação, projetos e objetivos do Plano Global de Sustentabilidade para 2019-2021.

» Crescimento rentável

Objetivos da perspectiva do crescimento lucrativo:

Criar valor
sustentável para o Acionista.

Crescer
de forma sustentável acima do mercado.

Potencializar
o negócio de Vida de forma rentável.

DADOS 2019

8,0%
ROE
(sem ajustes por redução ao valor recuperável do ágio)

28.472,2 M€
RECEITAS

1.329,5 M€
RECEITAS DO NEGÓCIO DIGITAL:
(+16,7%)

9,2%
CRESCIMENTO DE PRÊMIOS E VIDA RISCO A VALOR CONSTANTE

» Foco no cliente

Os objetivos neste pilar são:



Captar
e renovar a confiança dos nossos clientes.

Aumentar
a produtividade dos canais de distribuição.

Inovar
em produtos, serviços e capacidades.

DADOS 2019

86,3%
DE NEGÓCIOS CUJO NPS® SUPERA A MÉDIA DO MERCADO

244.723
NÚMERO DE CLIENTES DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA MAPFRE OPEN INNOVATION

Para acelerar as mudanças nesse pilar, foram realizadas uma série de iniciativas, como:

➔ **Foco no cliente:** por meio do qual estamos adaptando nossa oferta comercial e proposta de valor, nossas operações, estrutura e tecnologia, para oferecer uma melhor qualidade e experiência ao cliente.

➔ **Plano de Negócio Digital:** continuamos a fortalecer nossos negócios digitais, aumentando os investimentos em marketing digital, comparadores e ferramentas digitais nas operações da VERTI, INSURANCE GO e MAPFRE DIGITAL.

➔ **Saúde Digital:** Estamos aproveitando as oportunidades oferecidas pela digitalização para desenvolver um modelo de negócios que nos permita alcançar a liderança no ramo da Saúde.

➔ **Grandes Cidades:** com o entendimento da nova dinâmica das grandes cidades, estão sendo desenvolvidas ações que nos permitirão aumentar nossa participação de mercado, iniciando em Madri e Barcelona.

➔ **SAM 3.0:** estamos desenvolvendo recursos em resposta às novas tendências no setor automobilístico e à nova mobilidade (ADAS, UBI etc.).



Excelência na gestão técnica e operacional

Os objetivos neste pilar são:



Administrar
rigorosamente os riscos em todos os níveis da organização.

Conseguir
uma operação eficiente e de alta qualidade na prestações dos serviços.

Reduzir
gastos
Para sermos mais competitivos.

Disponer
de uma tecnologia global que seja aberta, flexível e com analítica integrada.

DADOS 2019

97,6%
TAXA COMBINADA DE NÃO VIDA

18,7 M
NÚMERO DE TRANSAÇÕES AUTOMATIZADAS

Para acelerar as mudanças nesse pilar, foram realizadas uma série de iniciativas, como são:

➡ **Modelo global de eficiência:** iniciativa que busca aumentar a eficiência, a produtividade e a redução de custos operacionais, por meio do desenvolvimento de modelos operacionais que contemplem a padronização/integração e melhoria de processos, automação, entre outros, com foco total no cliente, para melhorar a competitividade da MAPFRE.

➡ **Advanced Analytics:** iniciativa na qual estamos assumindo um firme compromisso com os dados, desenvolvendo uma plataforma que nos permite passar de uma tomada de decisões sobre informações estruturadas para incorporar novas fontes de informações não estruturadas, o que nos permite entender e atender melhor às necessidades de nossos clientes. Em linha com esse objetivo em 2019, foi criada a figura do diretor de dados corporativos (chief data officer).



Cultura e talento

Os objetivos neste pilar são:



Potencializar
o compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE.

Desenvolver
pessoas com capacidades técnicas, globais e transformacionais,

Posicionar
a MAPFRE, como referência, em sustentabilidade, inovação e confiança.

DADOS 2019

80,8%
ÍNDICE DE CULTURA E TALENTO

48,3%
NOVOS POSTOS DE RESPONSABILIDADE OCUPADOS POR MULHERES

2,9%
DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

A principal iniciativa que alavanca esse pilar é o Desafio Digital, por meio do qual a mudança de que a organização precisa para se adaptar aos novos requisitos digitais está sendo gerenciada, proporcionando ao ambiente de trabalho flexibilidade e agilidade, além de ferramentas que permitem trabalho colaborativo e o compartilhamento de conhecimentos. Além disso, novos comportamentos (colabora, inova e agiliza) estão sendo promovidos, por meio do desenvolvimento de perfis digitais e estratégicos e novas formas de liderança.

Como objetivo, nós nos propusemos a posicionar a MAPFRE como referência em matéria de sustentabilidade

PERSPECTIVAS DE FUTURO PARA O PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

O ano de 2019 foi marcado pelo impacto de eventos catastróficos e incertezas sociais nos diferentes mercados em que a MAPFRE opera. Por isso, foi necessário ajustar os objetivos públicos esperados para o período de 2019 a 2021, apresentados na Assembleia Geral de Acionistas.



GRI 102-2, 102-6

3.4. Evolução dos negócios

FEITOS RELEVANTES

[GRI 102-10]

Entre os feitos corporativos relevantes do exercício de 2019, cabe destacar os seguintes:

🔍 Feitos econômicos relevantes

Redução ao valor recuperável de ágios em sociedades participantes da MAPFRE ASSISTÊNCIA.

No âmbito do planejamento estratégico, o Grupo atualizou suas projeções dos negócios de assistência, seguros de viagem e riscos especiais no Reino Unido e na América do Norte. Devido à diminuição das expectativas de lucros futuros no Reino Unido, como consequência de um ambiente socioeconômico complexo e a previsível desaceleração de sua economia em razão do Brexit, decidiu-se realizar uma redução ao valor recuperável do ágio total das entidades MAPFRE ASSISTÊNCIA naquela região em um montante de 48,4 milhões de euros. Por outro lado, no âmbito da redução dos negócios não rentáveis nos Estados Unidos e Canadá, foi realizada uma revisão dos ágios relacionados a esses negócios nos países mencionados, o que resultou em uma redução ao valor recuperável dos ágios em um montante de 17,2 milhões de euros.

Essa redução ao valor recuperável dos ágios não tem efeito na tesouraria gerada pela MAPFRE no exercício; não afeta a força e a flexibilidade financeira do Grupo, nem dos modelos de capital que apoiam os ratings atuais e o elevado nível de solvência do Grupo e suas filiais, visto que os ágios estão excluídos do cálculo e mantêm sua importante capacidade geradora de dividendos.

🔍 Outros feitos relevantes em termos de sustentabilidade

- A MAPFRE, pelo segundo ano consecutivo incluído no *Dow Jones Sustainability World Index*, e pelo décimo terceiro exercício no FTSE4Good, dois dos barômetros internacionais mais importantes para medir o desempenho das empresas em termos de sustentabilidade e RSC.
- A MAPFRE incluiu no *The Sustainability Yearbook 2019*, o anuário da sustentabilidade preparado pelo consultor de investimentos RobecoSAM.
- A MAPFRE se une à SpainSIF como sócia, uma organização sem fins lucrativos referência para

todas as instituições financeiras em termos de investimento sustentável e responsável na Espanha.

- A MAPFRE, em conjunto com a La Financière Responsable, lança um fundo que investe em empresas que promovem a inclusão de pessoas com deficiência, o primeiro a ser lançado no mundo com essas características.
- A MAPFRE participa da Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (COP25), demonstrando seu compromisso com a proteção do meio ambiente.

A MAPFRE, pelo segundo ano consecutivo incluído no Dow Jones Sustainability World Index, e pelo décimo terceiro exercício no FTSE4Good

INFORMAÇÕES POR UNIDADES DE NEGÓCIO¹

[GRI FS6]

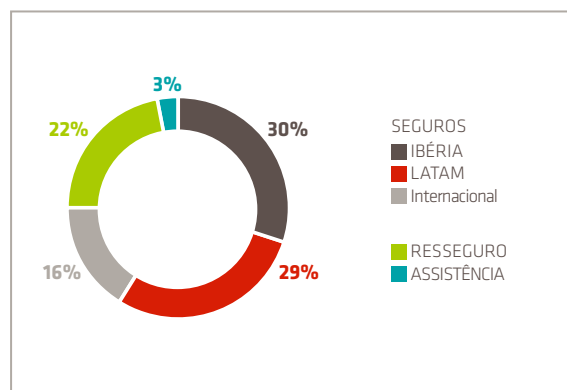
A seguir, são discriminados os prêmios, o resultado atribuível e a taxa combinada de Não Vida por unidades de negócio:

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

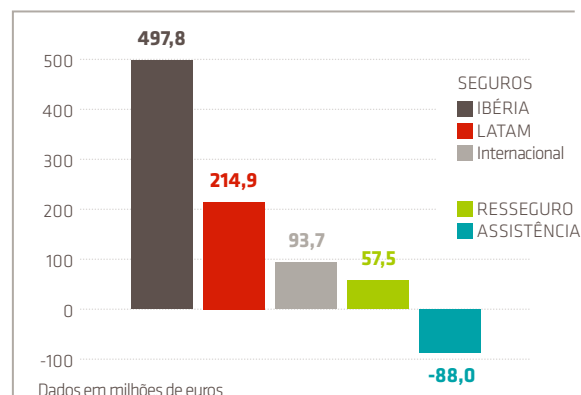
	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dic. 2018
IBÉRIA	7.717,8	0,8%	497,8	3,6%	94,4%	93,8%
LATAM	7.547,3	9,6%	214,9	36,9%	94,4%	98,2%
INTERNACIONAL	4.027,3	(3,9%)	93,7	97,6%	102,3%	103,5%
TOTAL SEGUROS	19.292,4	3,0%	806,4	17,7%	96,5%	97,8%
RESSEGURO E GLOBAL RISKS*	5.580,5	12,5%	57,5	(-65,9%)	101,0%	95,6%
ASSISTÊNCIA	861,0	(5,5%)	(88,0)	-	103,3%	103,5%
Holding, eliminações e outros	(2.690,0)	(29,9%)	(166,7)	47,0%	-	-
MAPFRE S.A.	23.043,9	2,2%	609,2	15,2%	97,6%	97,6%

Dados em milhões de euros. As cifras de 2018 incluem a informação de Global Risks

DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DO NEGÓCIO POR PRÊMIOS



RESULTADO ATRIBUÍVEL POR UNIDADE DE NEGÓCIO



As receitas consolidadas do Grupo alcançaram 28.472,2 milhões de euros, com um incremento de 7,1% devido, fundamentalmente, ao aumento na emissão de prêmios e às maiores receitas financeiras.

Os prêmios de seguro direto e resseguro aceito, que representam a parte fundamental das receitas, chegaram a 23.043,9 milhões de euros, com um incremento de 2,2%, devido, principalmente, ao desempenho positivo de países como México, Peru e República Dominicana. No mês de junho de 2019, foi renovada a apólice plurianual integral de danos da PEMEX (dois anos) no montante de 502,9 milhões de dólares (449,8 milhões de euros).

A evolução dos prêmios enquadra-se na linha estratégica do Grupo de “crescimento rentável”, destinada a melhorar a rentabilidade principalmente dos seguros de Não Vida.

O lucro atribuível acumulado em dezembro de 2019 subiu para 609,2 milhões de euros, com um aumento de 15,2%. Deve-se levar em consideração que o exercício de 2018 é afetado pela redução ao valor recuperável extraordinária do ágio no montante de 173,5 milhões de euros, enquanto em 2019 a redução ao valor recuperável extraordinária do ágio e a provisão para despesas de reestruturação nas sociedades investidas da MAPFRE ASSISTÊNCIA tiveram um impacto conjunto de 75,6 milhões de euros no resultado atribuído do Grupo. Se eliminarmos ambos os efeitos, o resultado recorrente cairia 3,1% em relação ao exercício anterior.

1. As informações contidas neste capítulo podem ser completadas com as Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidados, disponíveis na página web corporativa.

Unidade de Seguros

IBÉRIA

A área IBÉRIA abrange as atividades da MAPFRE ESPAÑA e da sua filial em Portugal, e as atividades do negócio de Vida gerenciadas pela MAPFRE VIDA e suas filiais de bancaseguros. Representa 30% do total dos prêmios do Grupo.

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

INFORMAÇÃO POR PAÍSES

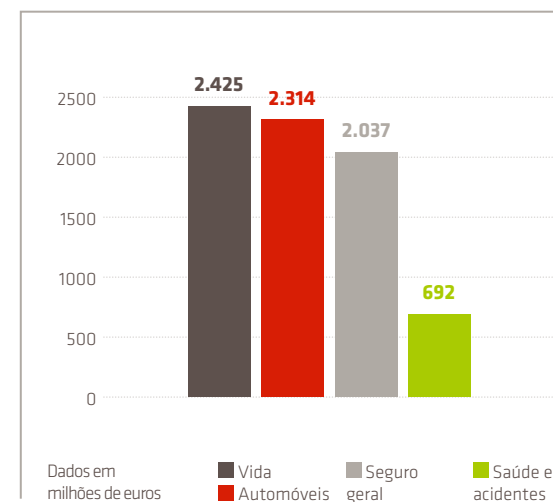
	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dic. 2019	Var. % 19/18	Dic. 2019	Var. % 19/18	Dic. 2019	Dic. 2018
IBÉRIA	7.717,8	0,8%	497,8	3,6%	94,4%	93,8%
Espanha	7.582,3	0,8%	488,7	4,7%	94,4%	93,7%
Portugal	135,4	1,1%	9,1	(34,4%)	95,9%	96,5%

Dados em milhões de euros

Em 2019, a MAPFRE ESPAÑA continua liderando o ranking dos seguros Não Vida e se mantém como empresa de referência do seguro espanhol

Em 2019, a MAPFRE ESPAÑA continua liderando o ranking dos seguros Não Vida e se mantém como empresa de referência do seguro espanhol.

PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS



A IBÉRIA representa **30%** dos PRÊMIOS TOTAIS do grupo

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E REDE DE DISTRIBUIÇÃO

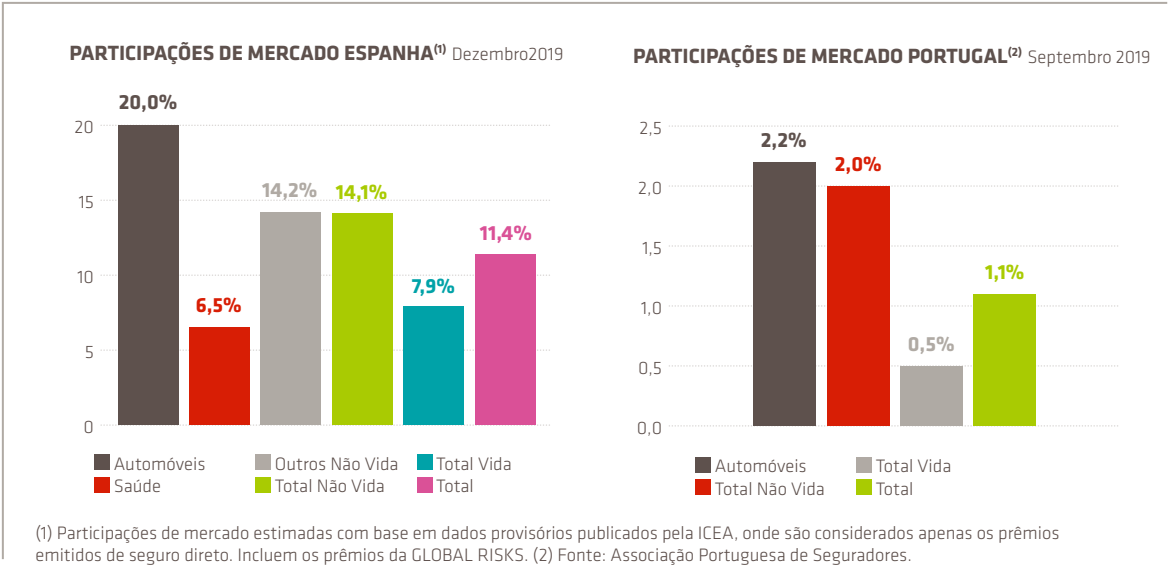


* Não inclui áreas corporativas.

A MAPFRE conta com o respaldo e a força de sua rede comercial.

A seguir, são exibidas as participações de mercado globais no mercado de seguro direto na Espanha:

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO



A MAPFRE mantém uma posição de destaque no mercado de Seguro Direto, com crescimento ao longo de dez trimestres consecutivos acima do mercado na Espanha.

SEGURO DIRETO – CLASSIFICAÇÃO POR GRUPOS 2019

Nº	Grupo	Participações de mercado* (%)
1	VIDACAIXA	13,38
2	MAPFRE	11,43
3	GRUPO MUTUA MADRILEÑA	8,50
4	ALLIANZ	5,35
5	GRUPO CATALANA OCCIDENTE	4,76
6	ZURICH	4,60
7	GRUPO AXA	4,60
8	SANTALUCÍA	3,83
9	GENERALI	3,80
10	SANTANDER SEGUROS	2,64
11	GRUPO CASER	2,36
Demais entidades		34,75
TOTAL DO SETOR		100,0

* Participações de mercado estimadas com base em dados provisórios publicados pela ICEA, onde são considerados apenas os prêmios de seguro direto emitidos. Incluem os prêmios da GLOBAL RISKS.



LATAM

A LATAM abrange as áreas regionais BRASIL, LATAM NORTE e LATAM SUL.

Representa 29% do total dos prêmios do Grupo.

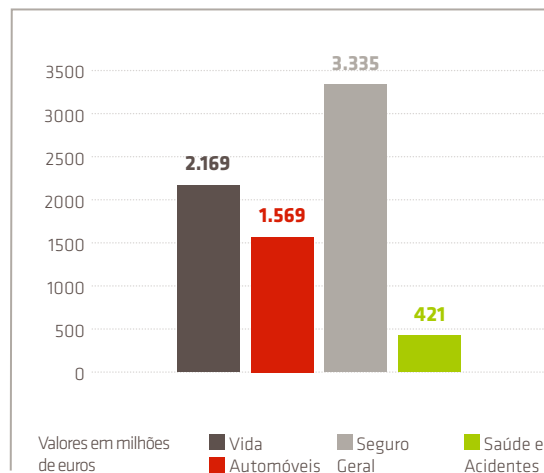
A LATAM representa
29%
do TOTAL dos PRÊMIOS
do Grupo

INFORMAÇÕES POR REGIÕES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dez. 2018
BRASIL	3.977,5	0,1%	97,0	79,1%	92,2%	98,5%
LATAM NORTE	1.973,1	50,7%	63,1	44,6%	94,7%	98,1%
LATAM SUR	1.596,7	(0,6%)	54,8	(7,3%)	100,0%	97,3%

Dados em milhões de euros

PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS



QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E REDE DE DISTRIBUIÇÃO



PARTICIPAÇÕES DE MERCADO

A seguir, são exibidas as participações de mercado globais no mercado de seguro de Não Vida na América Latina:

SEGURO NÃO VIDA - RANKING POR GRUPOS 2018

Nº	Grupo	Prêmios (milhões USD)	Participações de mercado* (%)
1	MAPFRE	6.023	7,2
2	ZURICH	3.570	4,3
3	PORTO SEGURO	3.497	4,2
4	GRUPO SURA	3.350	4,0
5	TRIPLE-S	2.914	3,5
6	INNOVACARE	2.610	3,1
7	CHUBB	2.370	2,9
8	AXA	2.347	2,8
9	MCS	2.195	2,6
10	TALANX	2.099	2,5
Subtotal		30.975	37,1
TOTAL DO SECTOR		83.095	100

Fonte: Serviço de Estudos da MAPFRE (com dados de órgãos de supervisão da região).

Brasil

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

O Brasil representa 15% dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE em termos de contribuição ao negócio.

EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS RAMOS

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Var. % 19/18
VIDA	1.502,5	10,8%	50,9	1,1%
AUTOMÓVEIS	842,7	(16,9%)	(18,8)	66,4%
SEGURO GERAL	1.629,6	1,9%	66,6	46,4%

Dados em milhões de euros

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO

A MAPFRE ocupa a segunda posição no ranking de grupos de Não Vida no Brasil, com uma participação no mercado de 12,8 % em novembro de 2019.

O Brasil representa 15% dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE em termos de contribuição ao negócio

LATAM Norte

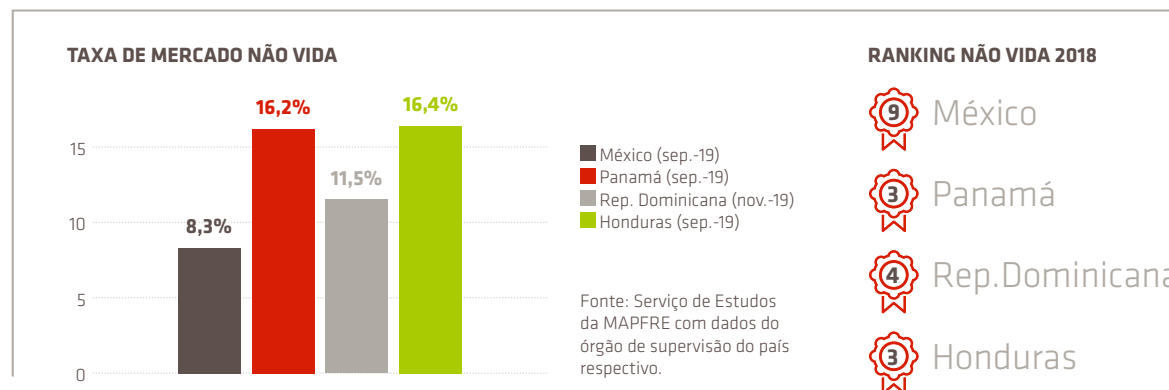
Inclui as operações no México e a sub-região da América Central e República Dominicana, que abrange o Panamá, República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador e Nicarágua. Representa 8% do volume total de prêmios do Grupo.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dez. % 19/18	Dez. 2019	Dic. 2018
MÉXICO	1.324,8	84,2%	25,1	38,9%	98,1%	101,8%
PANAMÁ	223,0	9,3%	7,0	65,8%	95,4%	99,1%
REPÚBLICA DOMINICANA	149,4	13,9%	11,7	25,3%	86,2%	88,0%
HONDURAS	79,0	2,2%	6,2	8,7%	87,1%	81,4%
GUATEMALA	74,3	18,3%	6,3	62,0%	87,5%	93,8%

Dados em milhões de euros

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO



LATAM Sur

Esta área regional abrange as atividades no Peru, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Paraguai e Equador.

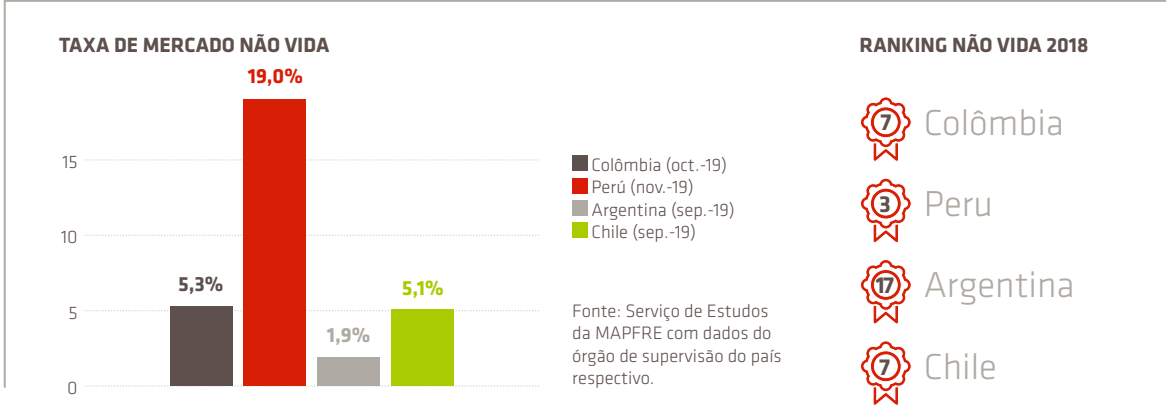
Representa 6% do volume total de prêmios da MAPFRE.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dez. 2018
COLÔMBIA	379,9	(2,9%)	5,2	153,5%	99,6%	97,6%
PERU	551,7	12,3%	29,2	(6,7%)	97,2%	92,7%
ARGENTINA	170,7	(14,7%)	4,9	-	107,2%	107,2%
CHILE	276,0	(4,6%)	5,5	(82,9%)	104,7%	96,7%
URUGUAI	93,9	(15,5%)	3,7	-	95,1%	102,0%
PARAGUAI	69,5	(1,7%)	6,9	9,9%	90,8%	90,8%

Dados em milhões de euros

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO



Bogotá, Colombia

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL abrange as áreas regionais da AMÉRICA DO NORTE e EURÁSIA.

Representa 16% do total dos prêmios do Grupo.

INFORMAÇÕES POR REGIÕES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	DDez. 2019	Var. % 19/18	Dez.2019	Dez. 2018
NORTEAMÉRICA	2.331,7	(3,9%)	78,6	124,8%	100,4%	102,1%
EURASIA	1.695,5	(4,0%)	15,1	21,0%	106,1%	106,7%

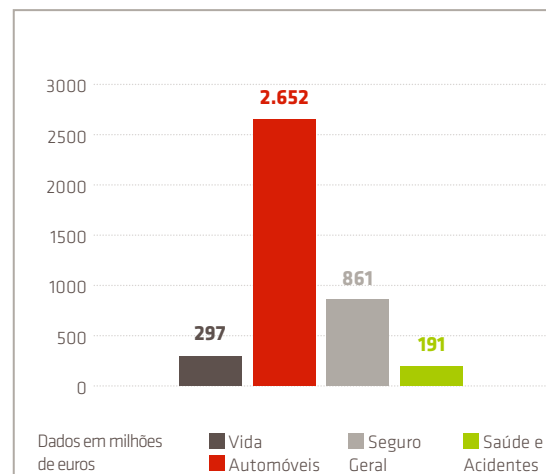
Dados em milhões de euros

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E REDE DE DISTRIBUIÇÃO



* Não inclui as áreas corporativas

PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS



INTERNACIONAL
representa
16%
do total TOTAL
DOS PRÊMIOS
do Grupo





Boston, Massachussets

América do Norte

A sede desta área regional se encontra em Webster, MA (EUA) e abrange as operações nos Estados Unidos e Porto Rico. A América do Norte representa 9% do total dos prémios do Grupo.

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez.2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dez. 2018
ESTADOS UNIDOS	1.950,0	(4,3%)	57,2	-	101,8%	104,1%
PUERTO RICO	381,7	(1,3%)	21,5	(-19,9%)	90,5%	88,0%

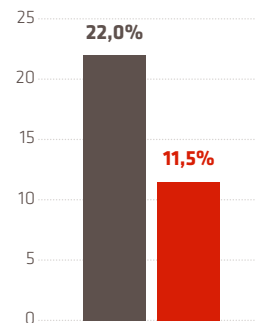
Dados em milhões de euros.

O principal mercado regional é o dos Estados Unidos, com presença em 14 estados do país e uma posição relevante na costa nordeste, particularmente em Massachusetts, onde a MAPFRE é a principal seguradora de automóveis, lar e linhas comerciais.

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO

No estado de Massachusetts, nos Estados Unidos e em Porto Rico, as participações no mercado são as seguintes:

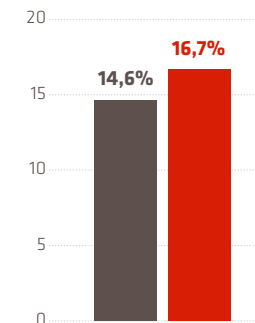
MASSACHUSETTS Dezembro 2018



■ Automóveis
■ Total Não Vida
(Não está incluído o ramo de Saúde)

Fonte: Serviço de Estudos da MAPFRE com dados do órgão de supervisão do país respectivo

PUERTO RICO Dezembro 2018



Eurasia

Esta área regional inclui Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas. Contribui com 7% do total de prémios do Grupo.

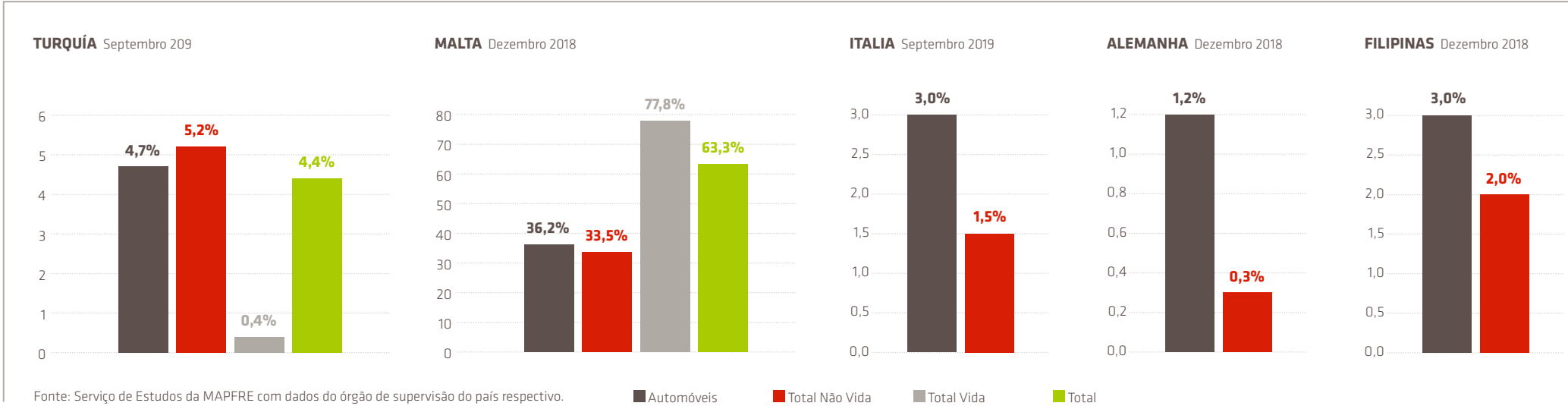
Na região da EURÁSIA, as participações no mercado são as seguintes:

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Var. % 19/18	Dez. 2019	Dez. 2018
TURQUIA	448,3	(7,7%)	7,2	(49,6%)	113,5%	112,2%
ITALIA	470,9	(0,7%)	(1,5)	60,9%	106,0%	108,9%
ALEMANIA	342,7	4,7%	5,8	115,3%	98,7%	98,6%
MALTA	357,3	(8,3%)	4,9	12,7%	90,3%	92,9%
FILIPINAS	27,4	0,8%	(0,8)	-	112,4%	98,7%
INDONESIA	48,9	(21,0%)	(0,3)	87,7%	107,9%	102,9%

Dados em milhões de euros

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO



Unidade de assistência

Unidade especializada em assistência em viagem e na estrada, e em outros riscos especiais do Grupo, atuando em 36 países. A MAPFRE ASSISTÊNCIA é quarta empresa do setor por receitas no mundo e conta com uma das maiores redes mundiais de assistência.

Representa 3% do total dos prêmios do Grupo.

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

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Dez. 2019	Var. % 19/18
Receitas Operacionais	978,8	(0,4%)
Prêmios emitidos e aceitos	861,0	(5,5%)
Outras receitas	117,8	64,3%
RESULTADO LÍQUIDO ATRIBUÍDO	(88,0)	-

Dados em milhões de euros

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS



4.349
FUNCIONÁRIOS

Unidade de resseguro

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

Desenvolve a sua atividade em todo o mundo, contando com 19 escritórios.

Esta unidade de negócio representou 22% do total de prêmios do Grupo no último exercício.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Dez. 2019	Var. % 19/18
Prêmios emitidos e aceitos	5.580,5	12,5%
Não Vida	4.986,8	14,4%
Vida	593,7	(-1,1%)
RESULTADO LÍQUIDO ATRIBUÍDO	57,5	(65,9%)

Dados em milhões de euros

RESSEGURO representa
22%
do TOTAL DE PRÊMIOS
do Grupo

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Dez. 2019	Var. % 19/18
Prêmios emitidos e aceitos	5.580,5	12,5%
Negócio Resseguro	4.520,4	19,4%
Negócio Global Risks	1.060,1	(9,7%)
Resultado líquido atribuído	57,5	(65,9%)
Negócio Resseguro	76,7	(48,5%)
Negócio Global Risks	(19,2)	(195,8%)
Taxa combinada	101,0%	5,4 p.p
Negócio Resseguro	99,2%	3,2 p.p
Negócio Global Risks	123,5%	31,5 p.p
Taxa das despesas	30,5%	2,7 p.p
Negócio Resseguro	30,0%	2,8 p.p
Negócio Global Risks	37,5%	4,8 p.p
Taxa de siniestralidade	70,5%	2,7 p.p
Negócio Resseguro	69,3%	0,4 p.p
Negócio Global Risks	86,0%	26,7 p.p

Dados em milhões de euros

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E REDE DE DISTRIBUIÇÃO



656

EMPLEADOS



19

ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO



O detalhamento do peso da distribuição dos prêmios em dezembro de 2019 é o seguinte:

CONCEITO	%	CONCEPTO	%
Por Tipo de Negócio:		Por Cedente:	
Proporcional	65,5%	MAPFRE	47,0%
Não proporcional	11,2%	Outras cedentes	53,0%
Facultativo	23,3%	Por Ramos:	
Por Região:		Danos	41,4%
IBÉRIA	1,3%	Vida e acidentes	13,7%
EURASIA	51,1%	Automóveis	18,8%
LATAM	28,0%	Negocios Global Risks	19,0%
AMÉRICA DO NORTE	19,6%	Transportes	2,4%
		Outros ramos	4,8%

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO

Nos últimos anos, a MAPFRE RE consolidou-se como uma das principais resseguradoras mundiais por volume de prêmios.

A seguir, são apresentados os últimos dados disponíveis correspondentes aos grupos de resseguradoras globais de acordo com os prêmios brutos emitidos a terceiros.

A MAPFRE RE consolidou-se como uma das principais resseguradoras mundiais por volume de prêmios.

RANKING DE GRUPOS RESSEGURADORES GLOBAIS

Nº	Grupo	Prêmios líquidos 2018 (milhões USD)
1	Swiss Reinsurance Co.	34.042
2	Munich Reinsurance Co.	33.686
3	Hannover Rück SE	19.953
4	Berkshire Hathaway Re	16.532
5	SCOR SE	15.803
6	China Reinsurance (Group) Corp.	10.678
7	Reinsurance Group of America, Inc.	10.544
8	Lloyd's	9.969
9	Everest Re Group Ltd.	7.414
10	PartnerRe Ltd.	5.803
11	General Insurance Corporation of India	5.678
12	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.	5.080
13	Korean Reinsurance Co.	4.772
14	Transatlantic Holdings Inc.	3.969
15	Sompo Holdings Inc.	3.900
16	MAPFRE RE	3.497
17	R+V Versicherung AG	3.170
18	Fairfax Financial Holdings Limited	2.790
19	Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.	2.693
20	AXIS Capital Holdings Ltd.	2.334

Fonte: S&P Global Ratings.



4

Governança corporativa

Confiáveis

A MAPFRE dispõe de um conjunto de políticas, normas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a companhia.



GRI 102-14, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-35, 102-36, 102-37, FS1; L.11/2018

4.1. Sistema de governança corporativa

Existem, na MAPFRE, três eixos que convergem na gestão empresarial:

- Governança Corporativa
- Estrutura Societária
- Organização Executiva

GOVERNANÇA CORPORATIVA

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

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

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

Tem, ainda, outros três Comitês Delegados:

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

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

Comissão Delegada

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

Comitê de Auditoria e Conformidade

Suas funções são, entre outras, informar à Assembleia Geral de Acionistas sobre as questões propostas em relação a assuntos de sua competência, supervisionar a eficácia do controle interno e do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras, 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.

O Conselho age como o órgão maior de decisão e supervisão da Sociedade

Comitê de Nomeações e Retribuições

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

Comitê de Riscos

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

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que devem ser adotados no dia 13 de março de 2020 é a seguinte:

O Comitê de Riscos executa funções de suporte e assessoramento do Conselho de Administração

Conselho de Administração	Comissão Delegada	Comitê de Nomeações e Retribuições	Comitê de Auditoria e Conformidade	Comitê de Riscos
Presidente				
Antonio Huertas Mejías ⁽¹⁾	Presidente			
1º Vice-presidente				
Ignacio Baeza Gómez ⁽¹⁾	1º Vice-presidente			
Segunda Vice-presidenta				
Catalina Miñarro Brugarolas ⁽³⁾	Segunda Vice-presidenta	Presidenta		
3º Vice-presidente				
José Manuel Inchausti Pérez ⁽¹⁾				
Vogais				
José Antonio Colomer Guiu ⁽³⁾	Vogal	Vogal	Vogal	Presidente
Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾			Presidenta	Vogal
Maria Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
Rosa María García García ⁽³⁾		Vogal		
Antonio Gómez Ciria ⁽³⁾				Vogal
Luis Hernando de Larramendi Martínez ⁽²⁾	Vogal	Vogal		
Francisco José Marco Orenes ⁽¹⁾				
Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	Vogal		Vogal	Vogal
Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾			Vogal	
Alfonso Rebuelta Badías ⁽²⁾		Vogal		
Secretário				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretário	Secretário	Secretário	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu				Secretário

(1) Conselheiros executivos.

(2) Conselheiros proprietários externos.

(3) Conselheiros independentes externos.

PRESIDENTES DE HONRA

Julio Castelo Matrán

José Manuel Martínez Martínez

COMITÊ EXECUTIVO

Presidente

Antonio Huertas Mejías

1º Vice-presidente

Ignacio Baeza Gómez

Vice-presidente

José Manuel Inchausti Pérez

Vogais

Aristóbulo Bausela Sánchez

Alfredo Castelo Marín

José Manuel Corral Vázquez

Francisco José Marco Orenes

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Vogal secretário

Angel L. Dávila Bermejo

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 2019.

Conceito	Comissão Delegada		Comitê de Auditoria e Conformidade		Comitê de Nomeações e Retribuições		Comitê de Riscos	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de conselheiros	5	1	2	2	3	1	3	1
% sobre o total	83,3%	16,7%	50,0%	50,0%	75,0%	25,0%	75,0%	25,0%

H: Homens; M: Mulheres.

Diversidade e experiência

[GRI 405-1; L.11/2018]

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros no dia 23 de julho de 2015. Essa política estabelece que, no processo de seleção, deve-se evitar sempre qualquer tipo de viés implícito que possa envolver discriminações e, em particular, que impeça selecionar pessoas de um ou outro gênero. Além disso, a política estabelece a intenção de que, no ano e 2020, o número de conselheiras represente, no mínimo, 30% do número total de membros do Conselho de Administração.

Até a data deste Relatório, a Sociedade alcançou o objetivo acima, sendo o número de conselheiras 33% do total de membros. A maioria participa das comissões específicas do Conselho de Administração e/ou desempenha um papel de destaque:

- Catalina Miñarro Brugarolas: Segunda vice-presidenta do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, Presidenta do Comitê de Nomeações e Retribuições e conselheira independente coordenadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: Presidenta do Comitê de Auditoria e Conformidade e vogal do Comitê de Riscos.
- Pilar Perales Viscasillas: vogal do Comitê de Auditoria e Conformidade.

Conceito	2019	2018	2017	2016
% Mulheres em relação ao total do Conselho	33,3%	28,6%	26,7%	23,5%

Por outro lado, a diversidade geográfica e cultural também está presente no Conselho, que inclui representantes de duas nacionalidades, além da espanhola e da brasileira.

Além disso, e conforme disposto no Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., a seleção de candidatos avaliará as competências, conhecimentos e experiência necessários para o Conselho de Administração. Atualmente, esse órgão é composto por 15 membros que, em seu conjunto, possuem conhecimentos, qualificação e experiência em relação aos seguintes campos: mercado de seguros e financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governança, análise financeira e atuarial e quadro regulamentar.

OUTROS INDICADORES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Conceito	2019	2018	2017	2016
% DE QUÓRUM DA ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS	82,38%	82,07%	83,20%	82,76%
Conselheiros				
- Homens	15	14	15	17
- Mulheres	10	10	11	13
	5	4	4	4
Conselheiros executivos	5	5	5	5
Conselheiros independentes externos	7	6	6	7
Conselheiros proprietários externos	3	3	4	5
Reuniões do Conselho	10	10	10	9
Reuniões da Comissão Delegada	5	5	3	6
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade ⁽¹⁾	10	14	11	6
Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições ⁽²⁾	6	5	7	6
Reuniões do Comitê de Riscos	6	6	5	6

Dados em números.

⁽¹⁾ Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, por meio de uma circular de 21 de fevereiro de 2019.

⁽²⁾ Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, por meio de uma circular de 4 de fevereiro de 2019.

Quórum da assembleia
Geral de acionistas em 2019
82,38%

82,07%
EN 2018

83,20%
EN 2017

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

A retribuição total dos Conselheiros da Sociedade durante o exercício de 2019 foi a seguinte:

Conceito	2019
Número de conselheiros	16
Retribuições devidas na Sociedade	7.906
Retribuição obtida em sociedades do grupo	2.346
Total	10.252
Contribuições a sistemas de economia com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	1.471

Dados em milhares de euros

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

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, em 8 de março de 2019, aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2019-2021, em vigor desde 1º de janeiro de 2019. Esta política inclui os diferentes componentes do pacote de retribuição de diretores que foram estabelecidos com base nos seguintes princípios e fundamentos gerais:

- Priorização da criação de valor e da rentabilidade em médio e longo prazo em relação à obtenção de resultados em curto prazo.
- Proporcionalidade razoável com a situação econômica da Sociedade e os padrões de mercado de empresas comparáveis.
- Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e práticas de gestão de riscos.
- Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem exceder os limites estabelecidos de tolerância ao risco.
- Atração e retenção de talentos.
- Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.
- Proporção adequada dos componentes fixos e variáveis para evitar a dependência excessiva dos componentes variáveis.
- Diferimento do pagamento de uma parte substancial da retribuição variável.
- Possibilidade de ajustes ex-post da retribuição variável.
- Prevenção de conflitos de interesses.

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

A) Conselheiros Externos.

Os conselheiros externos recebem como retribuição básica uma renda fixa por pertencerem ao Conselho de Administração e, se for o caso, à Comissão e Comitês

O Regulamento do Conselho de Administração norteia as funções relativas a retribuições do Conselho de Administração, bem como do Comitê de Nomeações e Retribuições.

Delegados, que pode ser superior para as pessoas que ocupam cargos no próprio Conselho ou que presidem os Comitês Delegados do Conselho. Os membros da Comissão Delegada também recebem um adicional por participação em suas reuniões. Esta retribuição é complementada com outras compensações não monetárias (seguros de vida ou doença, bonificações em produtos comercializados por empresas do Grupo MAPFRE) que forem estabelecidas com caráter geral para os funcionários da entidade.

B) Conselheiros Executivos.

Os conselheiros executivos não recebem a renda fixa estabelecida para os conselheiros externos. A retribuição dos Conselheiros pelo desempenho de suas funções executivas é estabelecida de acordo com as funções, nível de responsabilidade e perfil profissional, de acordo com os critérios utilizados em relação à equipe de administração do Grupo MAPFRE e de acordo com o que está contido no seus respectivos contratos.



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

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

(i) Retribuição variável de curto prazo, vinculada ao lucro líquido consolidado da entidade. Em todos os casos, esta retribuição é paga em dinheiro.

(ii) Retribuição variável de médio e longo prazo, que corresponde a um plano de incentivo de médio prazo de caráter extraordinário, não consolidado e plurianual, cujo período de avaliação do grau de realização dos objetivos do Plano se estende de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2021, com pagamento diferido de incentivos no período de 2023-2025 para alguns de seus beneficiários, dos quais os diretores executivos são membros na qualidade de diretores executivos.

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

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 retributiva 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.

Aquelas categorias de profissionais que possam ter repercussão material no perfil de risco da Sociedade

contam com um sistema de retribuição variável vinculado à consecução de objetivos ligados diretamente aos planos estratégicos e sujeita também a regras de diferimento.

Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo marcam a atuação como empresa e ajudam a desenvolver negócios sustentáveis em todos os países onde a empresa opera.

Estes princípios se integram na empresa por meio de seus valores (solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e equipe comprometida) e são desenvolvidos com o cumprimento dos compromissos internacionais e locais e das políticas, normas e protocolos de atuação que são aprovados na organização. Tudo isso permite que a empresa atue sob o princípio da auditoria para a prevenção, detecção e erradicação de condutas irregulares, seja qual for sua natureza, que possam ter um impacto negativo na empresa e no ambiente no qual desenvolve sua atividade.

A empresa dispõe de um conjunto de políticas, normas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE publica em seu site www.mapfre.com e, portanto, coloca à disposição de todos os grupos de interesse, as seguintes políticas e normas corporativas:

- Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais
- Código de Ética e Conduta
- Política de Ações de Tesouraria
- Política de Dividendos
- Política de Governança Corporativa
- Política Fiscal Corporativa
- Política de Gestão de Conflitos de Interesse e Operações Vinculadas com Acionistas Significativos e Altos Cargos de Representação e Direção
- Política de Seleção de Conselheiros
- Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto
- Política de Prêmios de Assistência
- Política de Responsabilidade Social Corporativa
- Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Política de Promoção, Seleção e Mobilidade

- Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais
- Política de Respeito pelas Pessoas
- Política Corporativa de Segurança e Privacidade
- Política de Continuidade do Negócio
- Política de Meio Ambiente
- Modelo de Prevenção de Riscos Penais

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

A MAPFRE possui uma estrutura societária simples, eficiente e descentralizada, o que lhe permite atingir seus objetivos empresariais de forma adequada. Este princípio torna compatível uma administração adequada dos negócios em cada um dos países com uma gestão eficiente dos recursos, dos capitais requeridos e da distribuição de dividendos aos acionistas. Tudo isso de acordo com a lei e atuando plenamente de forma ética e socialmente comprometida nos países onde está presente.

ORGANIZAÇÃO EXECUTIVA

Quanto à organização executiva, a MAPFRE possui um modelo de diretoria determinado por altos e rigorosos controle e supervisão em todos os níveis: local, regional e global que, por sua vez, permite uma ampla delegação na execução e no desenvolvimento das competências designadas às equipes e a seus responsáveis, facilitando sempre a análise profunda das decisões mais relevantes em todos os níveis, antes e depois de sua execução, pelo conjunto das equipes de diretores.



GRI 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1, 419-1, FS1, FS3, FS4, FS13, FS15; L.11/2018

4.2. Sustentabilidade por convicção

A VISÃO DA SUSTENTABILIDADE

A MAPFRE é uma empresa que está há mais de 85 anos trabalhando com um forte compromisso com as pessoas e o planeta. É uma seguradora que cuida e protege as pessoas e ajuda no desenvolvimento do tecido de negócios dos países em que atua.

É uma empresa que acredita na diversidade, na igualdade de oportunidades e no talento de seus profissionais. Acredita nas pessoas e, portanto, aposta em seu desenvolvimento profissional e mantém um ambiente de trabalho seguro, saudável e flexível que promove a criatividade e a inovação.

O forte compromisso social da MAPFRE é desenvolvido por meio de voluntariado corporativo e ações sociais, promovidas com a ajuda dos funcionários.

Princípios, valores e a maneira de agir com ética são compartilhados com os fornecedores, buscando oportunidades de crescimento mútuo.

É uma empresa que cuida do meio ambiente dia a dia e em seus negócios, por meio de compromissos públicos, foca nas mudanças climáticas, na economia circular e no gerenciamento eficiente das próprias instalações.

A MAPFRE desenvolve e promove relacionamentos honestos e equitativos com seus stakeholders, buscando espaços de diálogo que ajudem a avançar e trabalhar no desenvolvimento sustentável. Além disso, identifica os temas relevantes para a empresa e os grupos de interesse, e enfrenta desafios globais em busca de soluções de sua atividade comercial.

Por tudo isso, a MAPFRE é uma empresa que trabalha para o desenvolvimento sustentável, olhando para o presente com os olhos no futuro.

O modelo de sustentabilidade, publicado no site corporativo, está alinhado com a visão, missão e valores da MAPFRE, com os Princípios Institucionais e Empresariais e com a estratégia; e na sua elaboração contemplam-se os eixos básicos da sustentabilidade ambiental, social e de governança junto com o crescimento rentável e sustentável.

MODELO DE GOVERNANÇA EM SUSTENTABILIDADE

A MAPFRE assume a aprovação e o acompanhamento da estratégia de Sustentabilidade no nível máximo de governo. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A aprovou cinco compromissos sociais e ambientais públicos em 2019, incluídos no Plano de Sustentabilidade do Grupo para 2019-2021.

A MAPFRE é uma empresa que está há mais de 85 anos trabalhando com um forte compromisso com as pessoas e o planeta

Conta com um Comitê Corporativo de Sustentabilidade, cujos membros são indicados pelo Comitê Executivo. Esse órgão, de máximo nível executivo, é responsável, entre outros assuntos, por propor ao Conselho a estratégia de sustentabilidade do Grupo de promover o avanço do plano e de tratar de assuntos que são relevantes para o Grupo nesse âmbito.

Por outro lado, possui uma Diretoria de Sustentabilidade Corporativa, responsável pelas operações e coordenação. Essa administração participa de diferentes comitês internos, como o Comitê de Riscos da MAPFRE Asset Management e grupos de trabalho como o criado sobre economia circular e a Agenda 2030.

5 Compromissos com a Sustentabilidade para 2021



45%

Das vagas em postos de responsabilidade sejam OCUPADAS POR MULHERES.



3%

Do quadro de funcionários seja composto por PESSOAS COM DEFICIENCIA.



0%

Que as instalações da MAPFRE na Espanha e em Portugal (IBÉRIA) sejam neutras em carbono em 2021 e em 2030 no restante do Grupo.



NÃO INVESTIR em empresas com 30% ou mais de sua receita PROVENIENTE DE ENERGIA produzida A PARTIR DE CARVÃO.



NÃO assegurar a construção de NOVAS USINAS de geração de energia MOVIDAS A CARVÃO ou a exploração de novas minas.

A ESTRATÉGIA DA SUSTENTABILIDADE

Para a MAPFRE, a sustentabilidade implica:

- Cumprir com os compromissos públicos assumidos nesta área pela empresa (Ver 6.6 Dimensão social e relacional).
- Encontrar um equilíbrio no médio e longo prazos entre as preocupações ambientais, sociais e econômicas/governança (ASG) e definir como elas afetam a empresa e os grupos de interesse com os quais se relaciona. (Ver página 131, sobre materialidade).
- Gerenciar o impacto da empresa na sociedade e identificar as oportunidades do desenvolvimento sustentável, para criar valor compartilhado. (consultar seção 5. Riscos e oportunidades).

Esses objetivos são materializados por meio da Política de Responsabilidade Social e do Plano de Sustentabilidade 2019-2021.

A Política de Responsabilidade Social Corporativa, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 23 de julho de 2015, estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo MAPFRE possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente de se concentrado no negócio convencional ou digital.

Essa política inclui objetivos e princípios gerais de ação relacionados, entre outros, com questões de conformidade, direitos humanos, responsabilidade fiscal, boa governança, transparência, meio ambiente e promoção da Responsabilidade Social Corporativa (RSE); e princípios específicos para cada um dos grupos

Para a MAPFRE, a sustentabilidade implica cumprir com os compromissos públicos assumidos nesta área pela empresa

de interesse: acionistas, funcionários, fornecedores, distribuidores, clientes e sociedade.

É acessível aos funcionários na Intranet Global e, para os demais grupos de interesse, pelo site corporativo.

A aplicação efetiva dessa política, e o acompanhamento e controle de suas ações são supervisionados pelo Comitê de Sustentabilidade do Grupo.

O Plano de Sustentabilidade 2019-2021, aprovado em julho de 2019 pelo Conselho de Administração, enfoca os desafios globais para os quais, a partir de sua atividade, o Grupo pode contribuir, abordando de maneira equilibrada sua ação nas três dimensões da sustentabilidade: ambiental, social e governança.

O plano inclui linhas de trabalho específicas, com ações para seu desenvolvimento, responsáveis por sua execução, escopo de ação e indicadores para seu acompanhamento. Além disso, os membros do Comitê Corporativo de Sustentabilidade atuam como patrocinadores em diferentes linhas de trabalho. O Conselho de Administração é informado duas vezes por ano sobre o desenvolvimento e o cumprimento do plano.

Treinamento em sustentabilidade

[GRI FS4]

A MAPFRE possui dois cursos on-line específicos:

- “Um passeio pela responsabilidade social corporativa” lançado em 2018, através do qual 7.607 funcionários foram treinados ao longo desses anos.
- “A MAPFRE e o meio ambiente” lançado em 2017, através do qual foram formados ao longo desses anos, um total de 14.652 funcionários.

Também por meio da Intranet Global e do Blog da MAPFRE, os funcionários acessam informações, notícias e eventos específicos relacionados à sustentabilidade.

Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Ambiental

MUDANÇA CLIMÁTICA

- ➔ Redução da Pegada de Carbono
- ➔ Gestão ambiental de edifícios

ECONOMÍA CIRCULA

- ➔ Redução da geração de resíduos
- ➔ Oportunidades na economia circular

Transição energética

RISCOS e OPORTUNIDADES de aspectos ambientais, sociais e de governança (asg), no seguro E no investimento, enfocando principalmente a transição energética (*low carbon economy*)

Social

INCLUSÃO E TALENTO

- ➔ Mulheres e talento
- ➔ Pessoas com deficiência
- ➔ Novos modelos de trabalho e transformação digital

INVESTIMENTO RESPONSÁVEL E TRANSPARÊNCIA

- ➔ Educação financeira/seguradora investimento responsável e microsseguros.
- ➔ Cadeia de abastecimento (Aprovação de fornecedores com critérios ASG como continuação do plano anterior)

ECONOMIA DO ENVELHECIMENTO

Governança

AGENDA 2030 DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS

- ➔ Difusão e contribuição
- ➔ Revisão dos objetivos de impacto prioritário
- ➔ Relatório de contribuição

CANAL DE ÉTICA

- ➔ Atualização do canal

HUELLA SOCIAL

- ➔ Voluntariado
- ➔ Deficiência

GRI 102-33, 102-34; 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-3, 415-1 L.11/2018

4.3. Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção

O MARCO ANTICORRUPÇÃO DA MAPFRE

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, a MAPFRE assume o firme compromisso de evitar suborno, extorsão e outras formas de corrupção e também de desenvolver políticas e programas específicos que abordem especificamente a questão.

Conforme estabelecido pelo Código de Ética e Conduta da MAPFRE, os funcionários não poderão solicitar, aceitar, nem prometer, oferecer ou fazer, direta ou indiretamente, qualquer tipo de gentileza, pagamento, convite, comissão, compensação, favor ou vantagem para obter algo ou procurar influenciar de modo inadequado nas suas relações comerciais ou profissionais com entidades públicas ou privadas, servidores públicos, funcionários, executivos ou administradores de empresas ou organizações públicas ou de empresas privadas, organizações e partidos políticos, políticos ou candidatos a cargos públicos.

Além disso, a MAPFRE possui um Modelo de Prevenção de Riscos Criminais, aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. e que é a base do Sistema de Prevenção

de Riscos Criminais adotado, que detalha o design e a estrutura do modelo de supervisão que a organização possui para impedir a prática de crimes que podem ser atribuídos às entidades, descreve o riscos criminais aos quais estão expostos e é estabelecida a metodologia para sua gestão e avaliação dos controles implementados para mitigar crimes. Um excerto desse Modelo pode ser consultado no site corporativo.

O Modelo é aplicável aos representantes legais da MAPFRE, administradores sociais, gerentes, 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. Estão incluídos os grupos que agem em nome, por conta ou de alguma forma no interesse do Grupo.

A supervisão e o controle do modelo correspondem à Área de Conformidade do Grupo, que também informa o Comitê de Auditoria e Conformidade sobre incidentes ou anomalias significativas e o grau de conformidade com as medidas de prevenção em vigor a qualquer momento.

A MAPFRE dispõe de um Comitê de Riscos Criminais que permite ao Grupo reagir e agir diligentemente no caso de uma possível violação do Modelo após um procedimento de ação para possíveis atividades suspeitas.

A MAPFRE dispõe de um Comitê de Riscos Criminais que permite ao Grupo reagir e agir diligentemente no caso de uma possível violação do Modelo após um procedimento de ação para possíveis atividades suspeitas.

Existem canais específicos para que qualquer pessoa, inclusive os funcionários da MAPFRE, que tenha indicações ou suspeitas de cometer qualquer crime que possa ser atribuído a qualquer uma das entidades do Grupo ou que viole as regras, possa comunicá-lo.

É garantida a máxima confidencialidade sobre a identidade da pessoa que notifica, sem prejuízo das obrigações legais e da proteção dos direitos correspondentes às Entidades e pessoas acusadas injustamente ou de má-fé. Da mesma forma, a proibição de represálias é imposta a quem denunciou uma violação.

O não cumprimento dos princípios e valores mencionados no Modelo constitui uma ofensa trabalhista e pode estar sujeito a sanção ou, se aplicável, a uma reclamação, para grupos que agem em nome, por conta ou, de alguma forma, no interesse da MAPFRE. Da mesma forma, pode resultar no término da relação contratual, tudo sem prejuízo de sanções administrativas ou criminais que possam ser aplicáveis.

O Modelo é avaliado e atualizado periodicamente, levando em consideração as mudanças relacionadas às atividades sob controle e as modificações organizacionais internas, bem como as possíveis alterações nos regulamentos aplicáveis.

TREINAMENTO



30.634

FUNCIONÁRIOS



38.638

HORAS

INSTRUMENTOS DE PREVENÇÃO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO CONTEMPLADOS PELO MODELO:

Instrumentos de prevenção

POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS

Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE

Estatutos sociais de cada uma das sociedades do Grupo

Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A.

Código de Ética e Conduta

Regulamento interno de conduta

Políticas e normas Corporativas, entre outras:

Política de Governança Corporativa

Política Fiscal

Política de Gestão de Conflitos de Interesse e Operações Vinculadas com Acionistas Significativos e Altos Cargos de Representação e Direção

Política de Seleção de Conselheiros

Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto

Política de Responsabilidade Social Corporativa

Política Corporativa de Segurança e Privacidade

Código de Boas Práticas Tributárias

Norma de aprovação de Patrocínios

Normas de Prevenção de Lavagem de Dinheiro

Procedimento para análise de possíveis aquisições, alienações e outras operações de reestruturação e segurança da informação

Norma de Compras

Políticas de Solvência II

OUTROS INSTRUMENTOS

Relatórios de Auditorias internas e externa

Formação Contínua

Site corporativo (www.mapfre.com)

Canais de prevenção e denúncia

- Canal de Consultas e Denúncias relacionadas ao Código de Ética para funcionários e fornecedores
- Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis para funcionários
- Formulário que permite receber consultas e solicitações de acionistas e investidores, privados e institucionais
No site corporativo (www.mapfre.com).

A MAPFRE possui um manual acessível aos funcionários que inclui as políticas e procedimentos internos de prevenção de lavagem de dinheiro

PREVENÇÃO DE LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

A MAPFRE possui um manual acessível aos funcionários por meio da Intranet, que inclui as políticas e procedimentos internos de prevenção e comunicação, e os órgãos de controle estabelecidos no Grupo, bem como os catálogos de operações que podem estar relacionados à lavagem de dinheiro ou ao financiamento de terrorismo para entidades de seguros e empresas de serviços de investimento.

Os funcionários e agentes das entidades do Grupo MAPFRE sujeitas à norma de prevenção de lavagem de capitais e de financiamento do terrorismo recebem treinamento específico nesse campo (com graus de profundidade diferente do nível de risco em matéria das atividades realizadas), com detalhes sobre a forma de proceder em caso de detecção de operações suspeitas. Em 2019, 8.354 funcionários receberam 12.339 horas de treinamento; sendo o acumulado dos últimos três anos de 34.518 funcionários e 53.832 horas.

PREVENÇÃO DA FRAUDE

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

O Grupo conta com uma plataforma de tecnologia contra fraudes destinada a detectar, prevenir e analisar fraudes em diferentes processos de negócios e suporte. Além disso, possui um modelo operacional no combate às fraudes que inclui a definição das estruturas necessárias e as funções mais ideais, o design de processos e procedimentos específicos para esse assunto, a definição de políticas e regulamentos, bem como o design do mapa de indicadores, tanto operacionais quanto de risco. Em 2019, 2.069 funcionários receberam 3.447 horas de treinamento; sendo o acumulado dos últimos três anos de 9.706 funcionários e 12.180 horas.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

[GRI 102-16, 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1 407-2, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1; L.11/2018]

Atualizado em julho de 2019, inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e 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 grupos de interesse. Este código abrange os seguintes aspectos:

Princípios de atuação ética, transparente e socialmente responsável

Cumprimento das leis vigentes

Respeito e proteção aos Direitos Humanos

Responsabilidade social

Respeito pelo meio ambiente

Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal

Marca, imagem e reputação corporativa

Propriedade intelectual e industrial

Normas de conduta nas relações com e entre os funcionários

- Respeito às pessoas
- Igualdade de oportunidades e não discriminação
- Conciliação entre vida profissional e pessoal
- Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional
- Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos
- Recursos e meios de desenvolvimento da atividade profissional

Normas de conduta nas relações com terceiros

- Relacionamento com os clientes
- Informações para os acionistas
- Relacionamento com fornecedores e empresas colaboradoras
- Relacionamento com os concorrentes
- Relacionamento com governos e autoridades
- Relacionamento com os parceiros
- Favores, hospitalidade e presentes
- Conflitos de interesses
- Anticorrupção, suborno
- Transparência das informações
- Prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

Cumprimento do Código de Ética e Conduta

Comitê de Ética (composição e competências)

Canais de comunicação de consultas e denúncias (regime de funcionamento)

COMITÊ DE ÉTICA

[GRI 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1; L.11/2018]

É o órgão encarregado de garantir a aplicação, supervisão e controle do cumprimento do Código de Ética e Conduta na MAPFRE, sendo que, para isso, assume funções de consultoria, resolução, vigilância e promoção do código.

Esse Comitê toma conhecimento e resolve as denúncias e consultas recebidas, atribuindo a cada caso o tratamento que considerar mais oportuno, agindo em cada intervenção com absoluta independência e pleno respeito pelas pessoas afetadas, garantindo sempre a confidencialidade no tratamento das denúncias e consultas que tratar. Suas decisões são vinculativas para a empresa e para as pessoas submetidas ao seu âmbito de atuação.

CANAIS DE DENÚNCIAS

[GRI 102-17, 102-33, 102-34, 406-1, 407-1, 407-2; 409-1, L.11/2018]

A MAPFRE conta com dois canais que estão à disposição dos funcionários:

- O Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, que permite que os funcionários do Grupo comuniquem ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., de maneira confidencial, as irregularidades financeiras e contábeis de potencial transcendência observadas dentro da empresa.
- Consultas e denúncias Éticas. O Código de Ética estabelece três canais de comunicação: internet, acessível a funcionários e fornecedores, disponível em espanhol, inglês, português e turco; correio postal; e e-mail.

As denúncias e consultas são recebidas diretamente pelo Secretário do Comitê de Ética, garantindo sua confidencialidade.

Durante o exercício de 2019, o Comitê de Ética registrou, por meio do canal de denúncias, um total de duas denúncias: a primeira por assédio, que foi resolvida por meio do procedimento interno de prevenção e tratamento de assédio dirigido pela Área Corporativa de Pessoas e Organização; e outra por suposta violação de regulamentos trabalhistas, que foi analisada e rejeitada pelo Comitê de Ética. Nenhuma denúncia foi recebida dos fornecedores.

QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

[GRI 102-33, 102-34, 417-2]

A MAPFRE incentiva 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 zela pela preservação de sua confiança, cumprindo o compromisso de prestar-lhes o melhor atendimento possível e promovendo a implementação interna de órgãos de proteção de seus direitos. Ver 7.3 Nota 1 principais magnitudes de queixas e reclamações processadas no Grupo durante 2019.

CUMPRIMENTO

[GRI 205-1, 205-2, 205-3; L.11/2018]

Entre os valores essenciais que regem a atuação da MAPFRE, a integridade, entendida como exigência de atuação ética, transparente e socialmente responsável, faz parte dos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais aprovados formalmente pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. O compromisso da MAPFRE com a integridade implica,

As decisões do Comitê de Ética são vinculativas para a empresa e para as pessoas submetidas ao seu âmbito de atuação

além disso, o cumprimento estrito das leis e contratos e das obrigações decorrentes daqueles, assim como as boas práticas e usos comerciais.

De modo a reforçar a observância efetiva deste compromisso, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou em 2014 a Política de Conformidade do Grupo, que abrange os princípios gerais, estrutura, competências, responsabilidades e procedimentos de tal função.

A Função de Conformidade da MAPFRE, como função-chave dentro do sistema de governança, contribui para que o Grupo minimize o risco legal e de incumprimento, fomentando a conscientização sobre a adequação e o cumprimento das normas internas e externas e assegurando que tais pretensões se mantenham perfeitamente integradas na sua cultura e no desenvolvimento das suas atividades.



No âmbito da Política de Conformidade, a Diretoria Corporativa de Conformidade e, sob sua dependência funcional, os executivos de conformidade das entidades seguradoras e resseguradoras do grupo de supervisão desenvolvem várias ações preventivas em relação aos assuntos de conformidade dentro de seu escopo, como identificação e avaliação de riscos de não conformidade e eficácia de controles, mudanças legais e regulamentares, cumprimento de obrigações periódicas com o supervisor, revisão anual e autoavaliação de políticas internas, treinamento etc.

Em 2019, alinhados aos objetivos estratégicos corporativos, as atividades de conformidade nessas áreas se concentraram na implementação da metodologia global e homogênea de gerenciamento de riscos legais, entendida como o evento que consiste em mudanças

regulatórias, jurisprudenciais ou administrativas que possam afetar adversamente a entidade ou o Grupo, a verificação do risco de inadimplência e a revisão e autoavaliação das políticas internas.

Em 2019, foi realizada a avaliação do grau de cumprimento das políticas internas nas seguintes políticas:

- Política Atuarial
- Política de Constituição de Provisões Técnicas
- Política de Continuidade do Negócio
- Política de Responsabilidade Social Corporativa

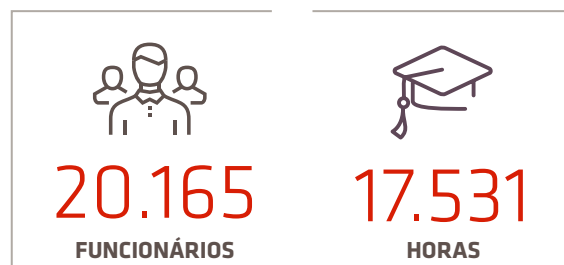
A avaliação mencionada foi realizada em nível corporativo e individual em seguradoras domiciliadas na Espanha, Portugal, Malta, Alemanha, Itália, Turquia,

Argentina, Chile, Colômbia, México, Panamá, Peru, Porto Rico e Estados Unidos, na MAPFRE RE e MAPFRE ASSISTÊNCIA, resultando em um grau de conformidade superior a 75%. Além disso, todas as entidades seguradoras e resseguradoras situadas na Espanha e a MAPFRE S.A. realizaram o acompanhamento dos planos de ação definidos para o cumprimento do Modelo de Prevenção Criminal da MAPFRE.

Todas essas atividades são complementadas com as realizadas por outras áreas ou funções com responsabilidades ou competências em questões específicas de conformidade, como segurança da informação e proteção de dados pessoais, prevenção de lavagem de dinheiro etc., que configuram a Função de Conformidade da MAPFRE como um todo.

A MAPFRE possui um treinamento on-line específico em conformidade normativa que, desde o seu lançamento em 2015, foi concluído por 1.039 funcionários.

CONTROLE INTERNO CURSO ONLINE (2017-2019)



CONTROLE INTERNO [L.11/2018]

Durante 2019, em coordenação com a Área Corporativa de Pessoas e Organização, o conteúdo do curso on-line de controle interno foi atualizado na plataforma corporativa de treinamento eCampus, que fornece aos funcionários de todas as entidades da MAPFRE o conhecimento básico em termos de gerenciamento de riscos e controle interno. Em 31 de dezembro de 2019, 3.887 funcionários concluíram este programa globalmente. Nesse sentido, nos últimos três anos, 20.165 funcionários foram treinados com 17.531 horas em relação a controle interno.

Os tópicos e conteúdos deste curso facilitam a disseminação para todos os funcionários da cultura de risco e controle da MAPFRE, o entendimento das principais ações do Sistema de Controle Interno, fornece

exemplos e casos comuns de pontos de controle nos processos, bem como material audiovisual destinado a conscientizar as responsabilidades dos funcionários e da gerência, tanto nas áreas operacionais, de negócios e de suporte, quanto ao controle e gerenciamento de riscos nas atividades cotidianas. Em termos de avaliação de risco, foi promovido o acompanhamento e o relatório trimestral dos indicadores e o cumprimento dos limites de risco aos órgãos de governança e executivos das entidades e do Grupo nas principais entidades do Grupo.

Com relação às atividades de controle já estabelecidas, foi realizado o monitoramento dos indicadores e controles de risco implementados nas operações do Grupo, ação apoiada pela plataforma corporativa Riskm@p e que contou com a participação dos responsáveis de processo de 25 países e áreas corporativas (805 participantes).

No monitoramento de riscos e controles, nenhuma mudança importante foi revelada em relação à avaliação de 2018, de modo que foi dada continuidade à execução das medidas corretivas que já estavam em andamento visando à melhoria ou estabelecimento de controles e às definição de procedimentos de resposta em caso de materialização dos riscos identificados.

Em termos de informação e comunicação, houve um progresso significativo no Grupo, com a implantação em todas as entidades da Intranet Global e nos vários espaços que essa ferramenta permite para a disseminação e gestão do conhecimento. Nesse sentido, vale destacar que, em 2019, a MAPFRE lançou seu Modelo de Gestão do Conhecimento, proposta que permite o compartilhamento de conhecimentos entre todos os funcionários de diferentes países e assuntos, entre os quais conteúdos relacionados ao controle interno e gestão de riscos.



Com relação ao Sistema de Controle Interno das informações financeiras, as principais entidades do Grupo continuaram com a elaboração do Questionário Trimestral de Controles Internos sobre as Informações Financeiras (SCIIF), fornecendo evidência documental das atividades e controles executados relativas aos principais processos de elaboração das informações financeiras.

Em relação às atividades de supervisão, os responsáveis pelo controle interno de 41 entidades do Grupo realizaram a autoavaliação anual da presença e operação das diferentes ações que compõem o sistema de controle interno que, juntamente com as respectivas avaliações independentes, foram realizadas pela Auditoria Interna, permitem conhecer o nível de controle da organização e identificar ações de melhoria.

AUDITORIA INTERNA

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

Esta função é realizada de maneira independente e objetiva e ajuda a Organização a atingir seus objetivos, contribuindo com um foco sistemático e disciplinado para avaliar e aperfeiçoar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controle interno e governança corporativa.

A Área Corporativa de Auditoria Interna possui, entre outras, as seguintes funções:

- Supervisionar a adequação e eficácia do Sistema de Controle Interno e de outros elementos do Sistema de Governança.
- Preparar um Plano Anual de Auditoria Interna, adotando uma abordagem baseada em risco ao definir as prioridades.
- Cumprir o Plano de Auditoria, informando em cada trabalho as deficiências detectadas e acompanhando-as.
- Coordenar eficazmente a comunicação da informação entre o Conselho de Administração, através do Comitê de Auditoria e Conformidade, e os auditores internos e externos.
- Apoiar a Organização no cumprimento de seus objetivos oferecendo profissionais em matérias que exigem uma opinião independente ou apoio para seu desenvolvimento.
- Coordenar o trabalho de Auditores Externos e a análise das conclusões antes que passem a ser definitivas.

• Coletar as informações necessárias para apoiar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., e a outros Comitês de Auditoria que, por obrigação legal ou de forma voluntária, sejam estabelecidas nas filiais, e à Presidência Executiva da MAPFRE.

• Avaliar o cumprimento de planos, políticas, procedimentos, leis e regulamentações que possam exercer impacto significativo sobre os objetivos operacionais e estratégicos.

• Coordenar e revisar as solicitações de auditoria provenientes de clientes e/ou fornecedores.

• Desempenhar um papel ativo no combate às fraudes em relação à prevenção, detecção e comunicação de fraudes no trabalho de Auditoria realizado, além de atender aos requisitos e solicitações das diferentes áreas envolvidas.

SEGURANÇA

[GRI 102-33, 102-34, 410-1; L.11/2018]

Entre outras questões, a MAPFRE foca sua atuação em questões de segurança na proteção dos trabalhadores e das instalações, na salvaguarda das informações e privacidade dos clientes, funcionários e restantes grupos de interesse, e na sustentabilidade e resiliência das operações e dos serviços que presta.

• A proteção dos trabalhadores é materializada fornecendo um ambiente de trabalho seguro, desde a fase do projeto, e mantendo medidas de proteção das instalações; fornecendo planos de autoproteção no local de trabalho; projetando e implementando medidas específicas de viagens e deslocamentos (especialmente em áreas com instabilidade), incluindo atividades de treinamento; e apoiando diretamente e de maneira

A MAPFRE foca sua atuação em questões de segurança na proteção dos trabalhadores e das instalações, na salvaguarda das informações e privacidade dos clientes, funcionários e restantes grupos de interesse



especializada diante de situações de risco ou crise.

- O compromisso com a privacidade e a segurança das informações relativas aos clientes, funcionários, fornecedores e restantes grupos de interesse é materializado, entre outros aspectos, no estabelecimento de altos padrões de cumprimento das obrigações normativas em matérias de privacidade e proteção de dados.

Para isso, são estabelecidas medidas de várias naturezas, o que permite garantir o cumprimento dos princípios relativos ao processamento ("legalidade, lealdade e transparência", "limitação da finalidade", minimização de dados", "exatidão", "integridade e confidencialidade" e "responsabilidade proativa"), respondendo, assim, à confiança depositada na MAPFRE pelos clientes, funcionários, acionistas e demais grupos de interesse.

Em 2019, foram executados diferentes projetos destinados a automatizar e otimizar processos relacionados à conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR).

Da mesma forma, foram lançadas diferentes linhas de atuação, aproveitando sempre as possíveis sinergias com o GDPR, relacionadas à adaptação da MAPFRE às regulamentações locais que surgiram e onde. Como projeto significativo, vale mencionar a adaptação à Lei Brasileira de Proteção de Dados (LGPD), que entrará em vigor em agosto de 2020, e regulamentos específicos sobre segurança cibernética na Colômbia.

- 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. Nesta área, vale ressaltar a concessão, pela AENOR, da certificação ISO 22301 aos Sistemas de Gerenciamento de Continuidade de Negócios da MAPFRE INVERSIÓN e MAPFRE VIDA, que se somam aos obtidos anteriormente pela MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e Áreas de Prestações e Fornecedores – cujo escopo foi ampliado neste exercício com a Área Técnica Não Vida MULTIMAP – e de Operações da MAPFRE ESPAÑA.

A utilidade e consistência dos planos de continuidade do negócio têm sido evidentes devido às situações de crise que ocorreram em vários países ao longo do ano (Estados Unidos, Brasil, Chile, Equador ou Espanha).

Além disso, a MAPFRE conta com procedimentos, ferramentas e equipes altamente especializadas para garantir que as novas iniciativas e sistemas de informação da empresa incluam, desde a sua criação, critérios de segurança destinados a minimizar os riscos, proteger a privacidade dos dados e aumentar as capacidades de detecção e resposta a incidentes.

PROTEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO

[GRI 102-33, 102-34, 406-1; L.11/2018]

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

O respeito pelas pessoas é uma responsabilidade de toda a organização e se estende tanto às relações entre os funcionários, independentemente da sua posição na empresa, como às relações dos funcionários com clientes, fornecedores, colaboradores e outros grupos de interesse. Todos devem contribuir para garantir um ambiente de trabalho no qual a dignidade das pessoas seja respeitada.

A MAPFRE possui uma Política de Respeito às Pessoas, aprovada em 23 de julho de 2015, cujos princípios gerais de ação nesta área são:

» Política de Respeito às Pessoas

Livre de assédio

Contribuir para manter um ambiente de trabalho livre de assédio e de comportamentos violentos ou ofensivos para com os direitos e a dignidade das pessoas, garantindo que, caso ocorram, haja procedimentos adequados para tratar o problema e corrigi-lo.

Dignidade

Recusar qualquer manifestação de assédio, seja moral, sexual, psicológico ou de qualquer outra índole, bem como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, considerando um princípio básico de atuação da organização o respeito às pessoas e à sua dignidade.

A MAPFRE conta com mecanismos em todos os países em que está presente, que permitem evitar situações de assédio e, caso elas ocorram, a empresa conta com os procedimentos adequados para abordar o problema e fazer as devidas correções.

Durante este exercício, foram registradas:

- ➡ 14 denúncias de assédio no Grupo que foram resolvidas por meio do procedimento interno previsto.
- ➡ Em quatro casos, o réu foi demitido, em dois casos foram adotadas medidas disciplinares além da demissão e em oito casos foi verificada a inexistência de assédio.
- ➡ Todas as pessoas que fizeram parte das equipes de instrução receberam treinamento específico nesse campo.



5

Riscos e oportunidades

Próximas

A MAPFRE possui um Sistema de Gestão de Riscos, baseado no gerenciamento contínuo e integrado de todos os processos de negócios e na adequação do nível de risco



GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 201-2, 203-2, 205-1, 205-2, 205-3, 305-5, 410-1, FS1, FS2, FS3, FS5, FS9; L.11/2018

5.1. Gestão de riscos na MAPFRE

Dada a natureza global do Grupo, é vital o gerenciamento adequado de riscos e a flexibilidade organizacional. A MAPFRE conta com processos de controle interno e um sistema eficaz de gerenciamento de riscos, em conformidade com as regulamentações locais e que promove ações de gerenciamento de riscos, identificação de riscos emergentes, treinamento e disseminação da cultura de riscos na organização. A MAPFRE possui um Sistema de Gestão de Riscos, baseado no gerenciamento contínuo e integrado de todos os processos de negócios e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos, consolidando o referido gerenciamento por área, unidade de negócio, atividades, subsidiárias, áreas geográficas e áreas de suporte na esfera corporativa.

Para garantir a administração eficaz dos riscos, foi desenvolvida uma série de políticas de Gestão de Riscos que atribuem as responsabilidades e estabelecem as pautas gerais, os princípios básicos e o âmbito de atuação de cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente nas entidades integrantes do Grupo.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A., 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 de 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 de forma permanente, por meio de indicadores e índices, sua exposição ao risco.

Na diretoria corporativa de Riscos são tratados todos os aspectos significativos relativos à gestão de riscos, marcando diretrizes e critérios de referência que são assumidos pelas áreas de risco das entidades individuais com as adaptações que forem necessárias.

Os órgãos de governança recebem pelo menos trimestralmente informações relativas à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto, e dos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, bem como informações relativas à observância dos limites estabelecidos no apetite pelo risco.





A diminuição da rentabilidade das aplicações financeiras, o impacto de concentrações incomuns de sinistros resultantes de desastres naturais e os ataques cibernéticos são os riscos identificados pela MAPFRE

O capital atribuído é fixado com caráter geral de modo estimado, em função dos orçamentos do exercício seguinte, e é revisado periodicamente ao longo do ano dependendo da evolução dos riscos.

Além do tratamento quantitativo dos riscos, as principais áreas ou departamentos das entidades do Grupo avaliam os riscos que podem ameaçar o cumprimento de seu plano de negócios, seus objetivos de classificação ou capital regulatório, ou impedir a manutenção contínua

do nível de capitalização. Os riscos identificados que podem ter um impacto mais relevante no futuro são:

- A diminuição da rentabilidade das aplicações financeiras como resultado da manutenção a médio prazo de um ambiente de baixas taxas de juros.
- Possível impacto nos resultados de concentrações incomuns de sinistros resultantes de desastres naturais.
- A ocorrência ou o aumento de incidentes de ataques cibernéticos, afetando a proteção da confidencialidade, integridade, disponibilidade e armazenamento de informações.

Para mais informações, consulte o relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes (SFCR) em seu site corporativo e na nota 7 “Gestão de Riscos” do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE em 2019.

Por sua vez, e em relação com outros riscos não financeiros, em outubro de 2019 foram publicados, em alguns meios digitais, notícias a respeito de uma denúncia de supostas atuações irregulares da MAPFRE no Brasil nos anos de 2009 e 2010 em sua parceria com o Banco do Brasil. Apesar dos meses transcorridos desde a publicação, a Entidade não teve conhecimento de mais nenhuma notícia, nem recebeu nenhuma notificação ou solicitação por parte das autoridades administrativas ou judiciais competentes em relação às supostas atuações referidas. Apesar disso, demos início a um exaustivo processo de investigação interna, que ainda se encontra em andamento, sem que identificássemos nenhuma manifestação de irregularidade até a presente data.

GRI 102-15, 102 – 29, 102-30, 102-31, 201-2, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1, FS1, FS2, FS3, FS5, FS9; L.11/2018

5.2. Integração dos aspectos ASG, como riscos e oportunidades na MAPFRE

Um acompanhamento adequado dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) permite obter informações adicionais sobre movimentos e transformações sociais, expectativas de grupos de interesse e também o mercado que afeta a organização. Esse conhecimento ajuda na identificação e avaliação de riscos potenciais (ASG) e oportunidades de negócios.

Na MAPFRE, a integração desses riscos ASG, juntamente com os riscos tradicionais da atividade seguradora, é realizada naturalmente nos processos de gestão e controle que o Grupo estabeleceu.

A MAPFRE utiliza diferentes sistemas de análise e avaliação de riscos, que são complementares e permitem a integração dos riscos ASG:

- Avaliação Interna de Riscos e Solvência (ORSA) integrada no Sistema de Gestão de Riscos, que possui mecanismos para identificar, medir, monitorar, gerenciar e notificar os riscos de curto e longo prazo do Grupo durante o período contemplado no plano estratégico, bem como medir a adequação dos recursos de capital

de acordo com o entendimento de suas reais necessidades solvência.

Anualmente, a Diretoria Corporativa de Riscos coordena a elaboração do relatório ORSA, que é submetido à aprovação do Conselho de Administração.

- Análise de materialidade que analisa os aspectos ASG a partir de sua relevância para as partes interessadas (funcionários, fornecedores, clientes e especialistas) e o impacto dessas questões na MAPFRE.

Essa análise permite identificar riscos potenciais para a empresa e estabelecer as medidas de prevenção e mitigação correspondentes. [\(Ver página 131\)](#)

- Análise de risco de reputação que analisa questões-chave de ASG, especialmente aquelas relacionadas à conformidade com padrões internacionais, como os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas; para isso, a metodologia Reprisk é levada em consideração, entre outras.

O acompanhamento dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) permite obter informações adicionais sobre movimentos e transformações sociais, expectativas de grupos de interesse e também o mercado que afeta a organização

Por outro lado, desde 2018, a MAPFRE participa do projeto piloto de UNEP FI da ONU para avaliar o impacto das mudanças climáticas e incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) no setor de seguros. Como seguradora global, a MAPFRE participa com o compromisso de contribuir para definir, analisar e começar a adotar este padrão de desempenho técnico-financeiro, para o setor como um todo, que permita a ajudar desde o seguro, gerenciar os riscos e as oportunidades da transição para uma economia de baixo carbono e reduzir o impacto das mudanças climáticas para a sociedade como um todo (ver [pág. 126](#), [Dimensão natural](#)).

Com esses sistemas, todos os riscos significativos ou possíveis fontes de risco aos quais o Grupo está exposto são contemplados e facilitam iniciativas voltadas para o seu gerenciamento e mitigação.

Além dos riscos identificados na seção anterior (diminuição da rentabilidade dos investimentos devido a baixas taxas de juros, concentrações incomuns de desastres naturais e aumento de incidentes de ataques cibernéticos), existem outros fatores ligados à sustentabilidade que, devido à sua natureza e proteção especial, podem se tornar riscos para a empresa. Esses tipos de riscos ASG se inter-relacionam cada vez mais com os riscos da atividade da organização.

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

A MAPFRE concentrou-se nos seguintes temas:

Temas ASG	¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento y mitigación
Temas ambientais Adaptação e mitigação das mudanças climáticas; Emissão de carbono, recursos naturais; gestão de resíduos.	• A variável climática pode afetar a assinatura de seguros e resseguros. Relacionado ao risco de assinatura • Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento • Maior pressão social. Relacionado ao risco de reputação	• Dimensão Natural: Estratégia para as Mudanças Climáticas. Pág. 112 • Marco de Integração dos riscos ASG na Assinatura e no Investimento. Pág.61-66 • Materialidade. Pág. 131
Emissão de carbono, recursos naturais; gestão de resíduos. Alterações demográficas: longevidade, mortalidade e desafio demográfico	• Isso afeta os negócios de vida/saúde. Relacionado ao risco de assinatura • Pode afetar a gestão interna das empresas: atraso na idade da aposentadoria, envelhecimento do quadro de funcionários etc. Relacionado ao risco operacional	• Sustentabilidade por convicção. Pág. 44 • Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência: mapfre.com • Dimensão humana. Pág. 84 • Relatório Pessoas e Organização 2019. mapfre.com
Temas de gobierno corporativo Igualdad, diversidad y no discriminación en la empresa.	• Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de não cumprimento • Isso afeta os compromissos públicos assumidos pela empresa. Relacionado a riscos de governança corporativa e risco de reputação • Proliferação da regulação. Relacionado a risco legal ou risco de não cumprimento	• Dimensão humana. Pág. 84 • Relatório Pessoas e Organização 2019. • Materialidade. Pág. 131
Temas de gobierno corporativo Ética empresarial: corrupción y fraude interno.	• Proliferação da regulação. Relacionado a risco legal, risco de não cumprimento, risco estratégico e de governança corporativa • Relacionado aos sistemas de prevenção da empresa e com os funcionários Pode levar a perdas econômicas para a empresa, multas e perda de reputação	• Marco anticorrupção. Pág. 47 • Consultar o relatório sobre a Situação Financeira de Solvência (SFCR), no site corporativo, e a nota 7 "Gestão de Riscos" do Histórico das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE 2019. • Materialidade. Pág. 131



MARCO DE INTEGRAÇÃO PARA ASPECTOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ASG) NOS PROCESSOS DE ASSINATURA DA MAPFRE

A MAPFRE conta com uma Política de Assinatura, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE SA, aplicável a todas as entidades seguradoras e resseguradoras. Também possui um comitê de negócios globais e um comitê de políticas de assinatura de grupo que, entre outras funções, é responsável pela correta aplicação da política de assinatura e que analisa e propõe regras operacionais de exclusão em questões ASG.

Desde 2019, a MAPFRE tem um compromisso público com o carvão (2019-2021) para não garantir a construção de novas usinas de geração de energia a partir do carvão ou a exploração de novas minas de carvão. Exceções podem ser estabelecidas caso a caso, as quais serão avaliadas levando em consideração os sistemas internos de análise ambiental, social e de governança (ASG) da empresa. Além disso, critérios como o estado de desenvolvimento do país, de acordo com a classificação da ONU, a dependência do país em carvão ou a consideração de alternativas renováveis ou de baixo carbono serão incluídos na avaliação.

Em relação à assinatura de Resseguro, esses compromissos foram integralmente transferidos para a Política de Assinatura, para aceitações específicas desses riscos, aplicáveis a todo o Grupo.

Durante este exercício, a MAPFRE não aprovou nenhuma exceção ao compromisso assumido em relação ao carvão.

Além disso, para a assinatura de riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação

ASG que considera, no processo de tomada de decisão, a exposição ao risco ASG de uma empresa com a exposição ao risco ASG dos países e setores em que a empresa tem análise de status exposto e risco de reputação. O modelo atribui uma classificação à operação, de AAA (melhor avaliação possível) a D (pior avaliação possível). De acordo com esta avaliação, diferentes níveis de autorização são estabelecidos. Para uma classificação CC, C e D, é necessária a aprovação do Comitê de Diretoria da Unidade de Grandes Riscos e, quando apropriado, também a autorização Adicional do CEO. Nesse caso, se a operação for autorizada, com as medidas de mitigação correspondentes, a Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é informada.

Desastres Naturais

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

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

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

- **Controle de acumulação:** o tratamento de todas as exposições catastróficas que as entidades têm e que podem ser afetadas por um desastre natural.

- **Modelagem de risco catastrófico:** conhecendo todas as informações das exposições, estimando cenários de perda probabilística para calcular o possível impacto financeiro de desastres naturais.

- **Projetar as proteções de resseguro:** apropriadas para cobrir os riscos que não se desejam reter e que garantam que a ocorrência de eventos catastróficos não comprometa a solvência ou liquidez do Grupo.

- **Monitorar e administrar o risco de crédito:** em que está incorrendo por meio de colocações de resseguro, bem como o risco de liquidez ao qual pode estar exposto.

- **Planos de contingência:** caso haja a materialização de um evento catastrófico, a capacidade de continuar atendendo a seus clientes se torna um aspecto crítico. Por isso, desenvolvem, implementam, testam e atualizam planos de continuidade do negócio, visando garantir, além da segurança pessoal das equipes e colaboradores, a capacidade de recuperação de maneira eficaz e eficiente diante dessas graves contingências, cumprindo, assim, suas obrigações para com os clientes e o restante do grupo de interesse.

Para realizar essas ações, a MAPFRE possui recursos específicos que permitem uma resposta consistente e adequada às necessidades, a qualquer hora e lugar. A ativação dos planos permite que cada entidade restaure suas operações em um período de tempo que não comprometa sua continuidade e que permita prestar os serviços requeridos por seus clientes, proporcionando-lhes resiliência.

Os tufões Faxai e Hagibis ocorridos no Japão nos meses de setembro e outubro, bem como os danos produzidos com os distúrbios recentes no Chile,

representaram para a MAPFRE, principalmente no negócio de resseguros, um impacto no resultado atribuível de 130,3 milhões de euros no exercício de 2019 (Ver Relatório de Gestão Consolidado da MAPFRE 2019).

A gestão de eventos climáticos na MAPFRE ESPAÑA.

A MAPFRE ESPAÑA conta com um protocolo para a ativação do gerenciamento de crises diante de situações especiais/excepcionais, que permite enfrentar de maneira sistemática e homogênea uma situação inesperada que pode representar um risco para pessoas, negócios ou compromissos com seus clientes.

Este protocolo estabelece os procedimentos para ações, responsabilidades e ações a serem desenvolvidas por quem precisa intervir na gestão da crise. Tudo isso faz parte dos mecanismos de gestão de crises definidos pelo Grupo. Além disso, estão incluídas medidas específicas, bem como a eventual ativação do correspondente Plano de Continuidade do Negócio.

O protocolo faz parte do sistema de gerenciamento de continuidade do negócio, certificado pela AENOR e pela ENAC de acordo com a norma ISO 22301. Como funciona o protocolo diante da probabilidade de um evento climático? Identificada a probabilidade de um evento importante, é emitido um primeiro alerta a todos os grupos envolvidos na gestão dos sinistros (centrais telefônicas, centrais de processamento e grupos de fornecedores e especialistas) e são realizadas diferentes ações para responder aos clientes, destacando:

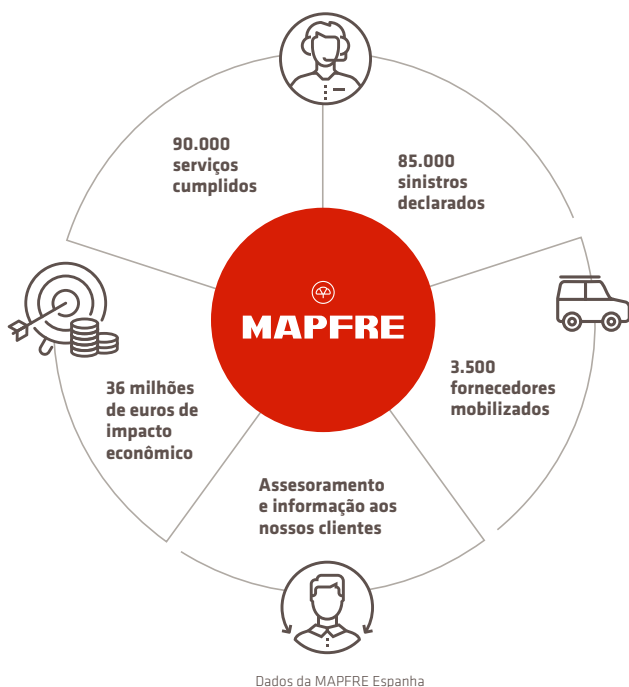
- Acompanhamento diário dos sinistros declarados.
- Revisão permanente da capacidade do equipamento de processamento e, em caso de saturação, parte de sua carga de trabalho é transferida para outros centros de processamento.
- Revisão permanente da capacidade dos peritos reguladores e fornecedores e, se necessário, é reforçada pela transferência de profissionais de outras áreas.
- Tomada de decisão centralizada e transferência dessas informações para todos os grupos para aplicação homogênea e unitária.
- Avaliação do envio em massa de mensagens informativas para o segurado, dependendo da gravidade da situação.
- Comunicações à rede comercial, informando sobre o tamanho do evento e lembrando-lhes as rotas de comunicação de seus sinistros próprios e de consórcio, além do escopo da cobertura ordinária e extraordinária que possa ser aplicável.
- Comunicados à imprensa, informando o impacto e as medidas tomadas pela empresa para atender seus clientes.

Por meio de um comitê diário de crise, composto pelos responsáveis pelas equipes de Operações, Fornecedores e Prestações, as informações mais recentes são analisadas a cada momento, coordenando as ações adequadas e tomando as decisões mais oportunas sempre marcadas com o objetivo permanente de manter o nível de serviço ao cliente.

O exercício de 2019 tem sido muito relevante no impacto da climatologia adversa na Espanha, especialmente nos últimos 4 quatro meses do ano, em que uma sucessão de eventos diferentes ocorreu com intensidade, frequência e concatenação nunca antes vistas. Especificamente, quatro quatro episódios de depressão isolada em níveis altos (DANA), seis tempestades, quatro tempestades ciclónicas atípicas (ACT) e várias inundações e tornados ocorreram a tempo.

Oportunidade de negócios na assinatura:

Se continúa trabajando en el diseño de soluciones sostenibles, también para los riesgos emergentes, analizando las opciones del mercado y avanzando hacia los nuevos modelos de negocio y soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a los clientes actuales y futuros.



PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS



PRODUTOS COM COBERTURAS BÁSICAS

Adaptadas a necesidades locais específicas e com prêmios reduzidos que ajudam a prevenir e cobrir riscos pessoais de vários grupos, e que incentivam a cultura do seguro nos seguintes ramos:



SEGUROS PARA RISCOS TECNOLÓGICOS



MÁS INFORMACIÓN
VER ANEXO - NOTA 7 PRODUCTOS
E SERVICIOS SOCIAIS E
AMBIENTAIS



A MAPFRE possui seu marco próprio de análise ASG, que é revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas nessa área

MARCO DE INTEGRAÇÃO PARA ASPECTOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ASG) NOS PROCESSOS DE INVESTIMENTO DA MAPFRE

O investimento socialmente responsável está em constante evolução, acompanhando o ritmo das grandes tendências globais em relação aos riscos e oportunidades dos fatores ASG.

Em 2017, a MAPFRE aderiu aos princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (PRI) e estabeleceu o marco de ação do Grupo de Investimento Socialmente Responsável (ISR), que se concentra nos principais aspectos que devem acompanhar a organização no escopo, implementação, processo de integração dos aspectos ASG e que são complementadas com aquelas determinadas em cada caso.

Os princípios de ISR das Nações Unidas coexistem com a obrigação assumida pela empresa como guardiã das economias e investimentos dos clientes e da solidez de seu próprio saldo; por isso, são aplicados critérios prudentes de investimento, busca a criação de valor a longo prazo e incorpora de maneira complementar as informações tradicionais, os fatores ASG.

A MAPFRE possui seu marco próprio de análise ASG, que é revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas nessa área. Também possui um grupo de trabalho qualificado de ISR e, além disso, possui um Comitê de Riscos de Investimento, que analisa periodicamente a composição das carteiras, sua avaliação ASG e analisa as controvérsias que possam surgir.

No âmbito da ISR, a equipe de investimentos assume as seguintes funções:

- Emitir regularmente relatórios ASG, que são analisados pela equipe de ISR antes de serem apresentados pelo Comitê de Riscos.
- Acompanhar constantemente para alertar sobre controvérsias ou riscos no âmbito ASG que possam surgir no curso normal das operações e informar o Comitê de Riscos.
- A equipe de investimentos é a responsável por aplicar as causas de exclusão aprovadas pela MAPFRE.

No caso da delegação da gestão, a empresa que administra as carteiras será informada para aplicar as exclusões, determinando de comum acordo o prazo para sua execução. A Área Corporativa de Investimentos da MAPFRE é responsável por garantir que os princípios de investimento responsável estabelecidos sejam cumpridos

na organização e por reportar-se anualmente ao Comitê de Sustentabilidade – do qual faz parte o responsável máximo da área.

Em relação às estratégias de ISR, a MAPFRE é a favor da aplicação prioritária da integração, embora não descarte o uso de outras estratégias, como a exclusão, *engagement*, *best-in-class* ou *estratégias de proxy-voting*.

Em 2019, a MAPFRE comprometeu-se a não investir em empresas de eletricidade nas quais mais de 30% de sua receita provém de energia produzida a partir de carvão. O Grupo incorpora essa regra de exclusão em seu marco de ISR, que reforça sua estratégia sobre o clima.

Alinhada com seu compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas, a MAPFRE incorporou uma metodologia de medição do impacto das carteiras sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Essa metodologia, criada em colaboração com a Universidade de Siena, já está em operação na carteira do novo fundo de Inclusão Responsável e se estenderá para todas as carteiras.

Além disso, em 2019, a MAPFRE se incorporou à Spainsif (plataforma de reuniões de referência para investimentos sustentáveis e responsáveis na Espanha), sendo também membro do conselho de administração. Além disso, a MAPFRE Asset Management tem as certificações ambientais ISO 14001 e 50001.

Oportunidades ASG:

Fundos de Investimento Responsável (ISR)

MAPFRE Asset Management, la gestora de activos de MAPFRE, cuenta con tres fondos específicos:

A MAPFRE demonstrou especial interesse na comunicação e na informação dos Fundos ISR



Inclusão Responsável

- ➔ Lançado em dezembro de 2019. Fundo de renda variável que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência.
- ➔ Esse fundo, 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. De fato, a equipe gestora fez uma simulação histórica que revela que, nos últimos cinco anos, a carteira de empresas selecionadas pela promoção da inclusão é quase quatro vezes mais rentável que todo o mercado, em seu conjunto.
- ➔ A equipe de gestão, em colaboração com a sócia francesa LFR, gestora da qual a MAPFRE tem 25% do capital, aplica uma metodologia que se baseia em sete temáticas com 40 variáveis.

Capital Responsável

- ➔ lançado em 2018. Fundo que busca preservar o capital, mas sem abrir mão do crescimento no longo prazo. Para isso, dispõe de uma carteira equilibrada de ativos de renda fixa e ações europeias (aproximadamente 70% são bonificações e 25%, ações).
- ➔ O objetivo é favorecer aquelas empresas e entidades que dispõem de uma estratégia voltada para o acompanhamento dos critérios ASG, partindo do pressuposto de que essas entidades fornecem um perfil de rentabilidade de risco mais adequado.
- ➔ No final de 2019, os ativos do fundo atingem pouco mais de 35 milhões e apresentam um rendimento de 6,08% no caso do investimento institucional e de 5,58% do minoritário nos últimos doze meses. Juntamente com o fundo, a MAPFRE conta com um plano de aposentadoria que o acompanha e que despertou grande interesse, visto que seu patrimônio já supera os 100 milhões de euros, o mesmo que os três fundos somados. Assim, em conjunto, os fundos e o plano de aposentadorias superariam os 200 milhões.

MAPFRE Good Governance

- ➔ Lançado em 2017. Fundo de renda variável global, que inclui em sua carteira empresas com boa governança corporativa, cujos ativos encontram-se temporariamente subvalorizados no mercado. De fato, dois estudos na Universidade de Siena e na Cranfield School of Management corroboram que o investimento em empresas socialmente responsáveis e com boa governança corporativa é mais rentável no longo prazo.
- ➔ Foi captado um total de 63 milhões de euros, e obteve-se uma rentabilidade, nos últimos 12 meses, de 16,77% para o investimento institucional, e de 7,60% para os minoritários (que começaram a ser comercializados ao fim de janeiro de 2019 e não foram incluídas em razão das revalorizações dos mercados naquele mês).

aos clientes (atuais e potenciais) especialistas e à sociedade em geral, é realizada de maneira diferente, de acordo com os valores que esses fundos representam para a empresa, investimento responsável e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Na apresentação do fundo de Inclusão Responsável, a MAPFRE AM focou na rentabilidade financeira e na rentabilidade social do produto, apresentando a deficiência como um valor positivo para as empresas. Para o seu lançamento na Espanha, foi organizada uma mesa redonda que incluía investidores e especialistas, entre outros, a Cátedra de Família e Deficiência da Pontifícia Universidade de Comillas e com Corporate Universitatis da Pontifícia Universidade de Salamanca. A abertura do evento foi realizada por um grupo de pessoas com deficiência no centro de San Juan de Dios, com uma performance realizada ex profeso para esse ato.

Na França, foi apresentado o Fundo de Inclusão Responsável, juntamente com sua sócia francesa La Financière Responsable (LFR).

A MAPFRE AM promove o ISR, gerando conteúdo de informações específicas: por meio de entrevistas, participação em conferências e eventos, artigos de referência em mídia especializada e vídeos de valor agregado no site corporativo da MAPFRE.

A MAPFRE mantém uma linha de diálogo permanente com investidores e gerentes da ASG e jornalistas relevantes no setor de gestão de ativos, realizando também reuniões com diferentes meios de comunicação para promover o ISR.

6

Criação de valor compartilhado

Sustentáveis

A MAPFRE procura desenvolver um negócio solvente e rentável, mas sempre com um comportamento sustentável com o ambiente.



GRI 102-2, 102-6, 102-7, 201-1; L.11/2018

6.1. Dimensão financeira

A criação de valor de uma organização faz sentido se a empresa determina os seus recursos, identifica os principais assuntos em que trabalha e os grupos de interesse que impacta ou pode chegar a impactar.

A criação de valor não é estática e, por isso, os projetos são desenvolvidos com um horizonte temporal mais amplo, alinhado com o Plano Estratégico. Apresentamos, nesta seção, os principais marcos alcançados em 2019.

As informações contidas neste capítulo podem ser completadas com as [Contas Anuais](#), [Relatório de Gestão Consolidado](#) e o [Relatório MAPFRE de Pessoas e Organização 2019](#) disponíveis no site corporativo.

A Solvência constitui um dos valores fundamentais da MAPFRE que ajuda a desenvolver a Missão e alcançar a visão do Grupo

SOMOS SOLVÊNCIA

A Solvência constitui um dos valores fundamentais da MAPFRE que ajuda a desenvolver a Missão e alcançar a visão do Grupo. Nosso modelo de negócio se constrói pela base de uma solidez financeira e uma estratégia de resultados sustentáveis no tempo, que é o que garante que possamos cumprir todas as obrigações que contraímos com nossos grupos de interesse.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- ➔ Fundos próprios
- ➔ Investimentos
- ➔ Operações de financiamento
- ➔ A ação da MAPFRE

Vinculação da MAPFRE aos ODS prioritários:



Os pilares nos quais o Grupo se apoia e que contribuem para a Solvência e a geração de valor aos grupos de interesse são:

FUNDOS PRÓPRIOS

Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido consolidado atingiu a cifra de 10,106 bilhões de euros, em comparação com 9,197,6 bilhões de euros em 31 de dezembro de 2018. Desse montante, 1,252 bilhões de euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais, principalmente entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancaseguros. Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio atribuído aos acionistas controladores, consolidado por ação, representava 2,87 euros (2,60 euros em 31 de dezembro de 2018).

INVESTIMENTOS

A MAPFRE gerencia os seus investimentos considerando os riscos assumidos e assumindo os potenciais riscos. A política de investimentos do Grupo orienta-se para o cumprimento dos compromissos com os segurados e visa a conservação do valor dos ativos, o que exige uma política prudente de seleção de investimentos e assunção de riscos.

A MAPFRE procura desenvolver um negócio solvente e rentável, mas sempre com um comportamento sustentável com o ambiente.

Princípios básicos da política de investimentos

- ➔ Princípio de cobertura dos compromissos segurados
- ➔ Princípio de prudência
- ➔ Princípio de segurança operacional
- ➔ Princípio de liquidez
- ➔ Princípio de rentabilidade
- ➔ Princípio de responsabilidade
- ➔ Princípio de investimento sustentável
- ➔ Princípio da homogeneidade
- ➔ Princípio da eficiência na gestão
- ➔ Relação com mediadores e colaboradores externos em geral

Patrimônio líquido
10.106 M€

Portfólio de investimento
53.523 M€

8.854 M€

PATRIMÔNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO
À SOCIEDADE DOMINANTE

39.444 M€

RENTA FIXA

Em 2017, a MAPFRE adota os Princípios para Investimento Responsável das Nações Unidas (ver página 64, Marco de Integração dos aspectos ASG nos processos de investimento da MAPFRE).

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

DETALHAMENTO POR TIPO DE ATIVO



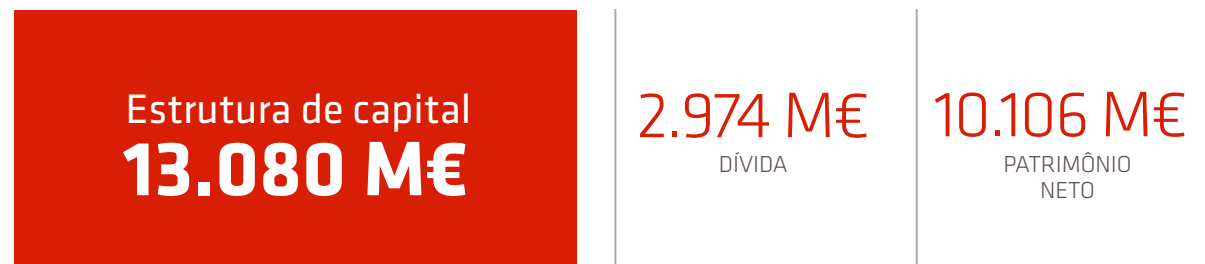
*"Imóveis" inclui tanto investimentos imobiliários quanto imóveis de uso próprio.

A discriminação da carteira de renda fixa por área geográfica e tipo de ativo é a seguinte:

Conceito	Governanças	Total da dívida corporativa	Total
Espanha	18.181,8	2.378,6	20.560,4
Restante da Europa	5.015,8	3.802,6	8.818,4
Estados Unidos	1.588,7	2.133,3	3.721,9
Brasil	3.020,6	2,0	3.022,5
América Latina - Restante	1.828,3	778,1	2.606,3
Outros países	453,7	260,4	714,1
TOTAL	30.088,8	9.354,9	39.443,7

Valores em milhões de euros

OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO



O quadro a seguir detalha a composição da estrutura de capital no encerramento do exercício de 2019:

A estrutura de capital chegou a 13,080 bilhões de euros, dos quais 77% corresponde ao patrimônio líquido.

ESTRUTURA DE CAPITAL



TAXAS DE ALAVANCAGEM

O Grupo tem uma taxa de alavancagem de 22,7%, com um aumento de 0,2 ponto percentual em relação ao encerramento do exercício de 2019.

O quadro seguinte detalha a evolução das taxas de alavancagem do Grupo:

Conceito	Dezembro de 2019
Patrimônio total	10.106,9
Dívida total	2.973,7
Lucros antes dos impostos	1.279,2
Despesas financeiras	78,5
Lucros antes dos impostos & despesas financeiras (EBIT)	1.357,7
Alavancagem	22,7%
Patrimônio / Dívida	3,4
Lucros antes dos impostos & despesas financeiras / despesas financeiras (x)	17,3

Valores em milhões de euros

A MAPFRE transformou sua linha de crédito consorciado no valor de 1 bilhão de euros (com vencimento em dezembro de 2021) por um empréstimo sustentável, transformando-se, assim, na primeira seguradora do mundo a realizar esse tipo de operação para atender a necessidades gerais da empresa, reforçando a aposta pela sustentabilidade e responsabilidade social corporativa.

Para estabelecer a taxa de juros, é necessário considerar não apenas o rating de crédito da MAPFRE, mas também a evolução dos parâmetros de sustentabilidade da empresa.

A MAPFRE reforça, assim, sua aposta pela sustentabilidade em todos os âmbitos da organização e seu compromisso de ser uma empresa socialmente responsável e comprometida com o ambiente e a sociedade. Além disso, considerando a evolução dos mercados financeiros, reduziu os custos de financiamento, aumentou o prazo e garantiu condições mais vantajosas.

A AÇÃO DA MAPFRE

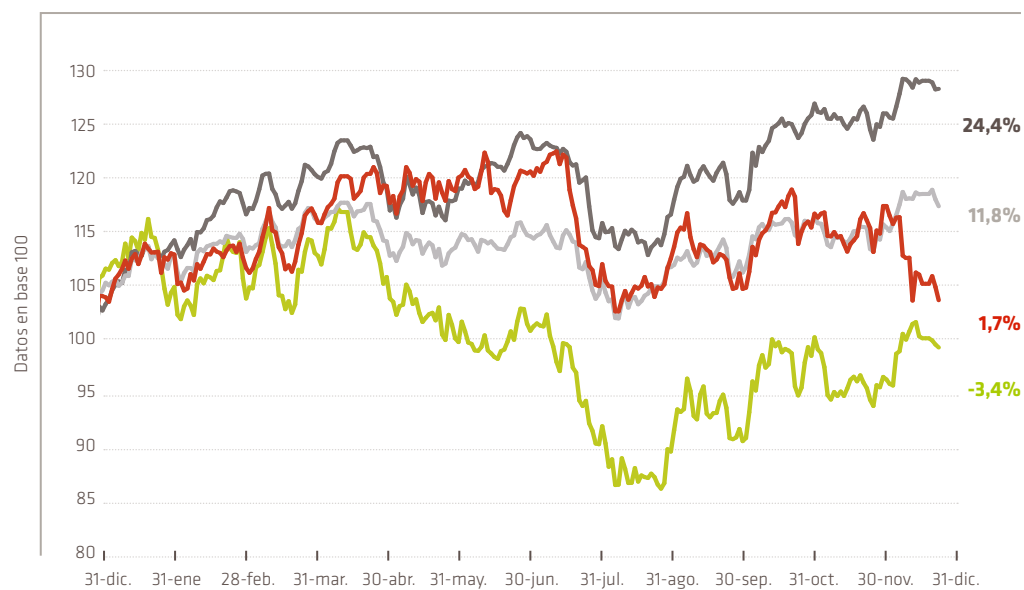
609 M€
RESULTADO DO
EXERCÍCIO ATRIBUÍVEL
AOS ACIONISTAS
CONTROLADORES

0,20 €
LUCRO POR
AÇÃO

As informações da ação da MAPFRE que mostram uma evolução favorável são detalhadas a seguir.

Conceito	31/12/2019
Total de ações em circulação	3.079.553.273
Capitalização na bolsa	7.267,75
(milhões de euros)	2,360
Valor da ação (euros)	2,875
Valor contábil por ação	82,1%
Dividendo por ação (últ. 12 meses)	0,145
Valor nominal da ação (euros)	0,1

EVOLUÇÃO DA AÇÃO: 1º DE JANEIRO DE 2019 A 31 DE DEZEMBRO DE 2019

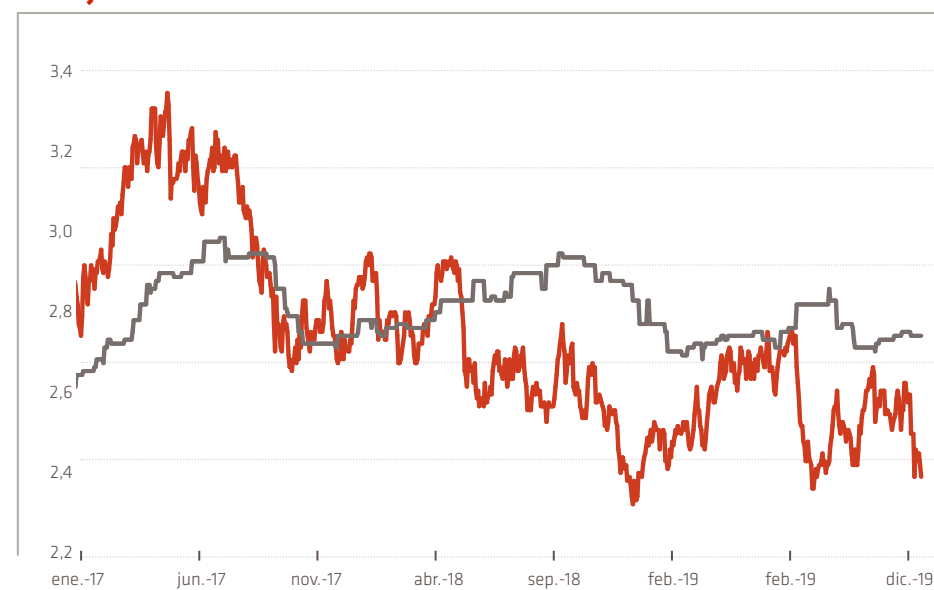


Fonte: Bloomberg e cálculos próprios.

Bancos espanhóis: os seis bancos espanhóis com maior capitalização de mercado.

— MAPFRE
— IBEX35
— STOXX Insurance 600 (Europa)
— Bancos espanhóis

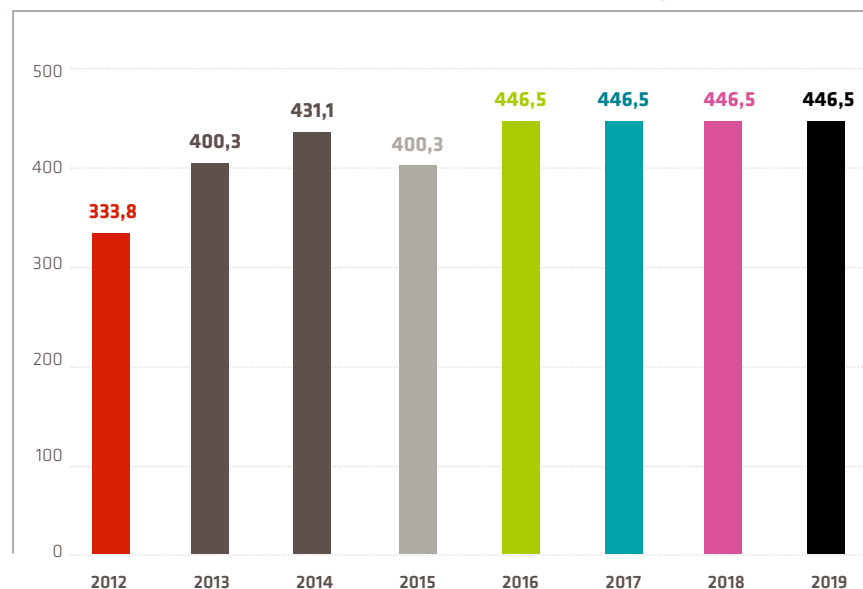
PREÇO-ALVO (MÉDIA FORNECIDA PELOS ANALISTAS) E COTAÇÃO: 1º DE JANEIRO DE 2017 A 31 DE DEZEMBRO DE 2019:



Fonte: Bloomberg.

— Preço ação MAPFRE
— Preço objetivo 12M

DIVIDENDOS PAGOS RELATIVOS AOS RESULTADOS (MILHÕES DE EUROS)



Lucro por ação (euros)	0,22	0,26	0,27	0,23	0,25	0,23	0,17	0,20
Dividendo por ação (euros)	0,11	0,13	0,14	0,13	0,145	0,145	0,145	0,145
Pagamento (%)	50,9%	50,6%	51,0%	56,5%	57,6%	63,7%	84,4%	73,3%

O compromisso do Grupo com os acionistas é claro e consistente, como demonstra a rentabilidade oferecida aos mesmos

DIVIDENDO E PAY-OUT

A política de dividendos do Grupo estabelece que a remuneração aos acionistas deve estar vinculada ao lucro, à solvência, à liquidez e aos planos de investimento da MAPFRE, e também alinhada aos interesses de todos os seus acionistas.

O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2019 é de 0,085 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo aos resultados do exercício de 2019 subiu para 0,145 euros brutos por ação, o que representa um índice de "pay-out" de 73,3%.

6.2. Dimensão produtiva

SOMOS Serviço

Organizamos nossa atividade pensando no cliente, adaptando nossa oferta comercial e proposta de valor, nossas operações, estrutura e tecnologia, para oferecer uma melhor qualidade e experiência.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- ➔ Foco no cliente
- ➔ Negócio digital
- ➔ Fornecedores
- ➔ Qualidade

Vinculação da MAPFRE aos ODS prioritários:



FOCO NO CLIENTE

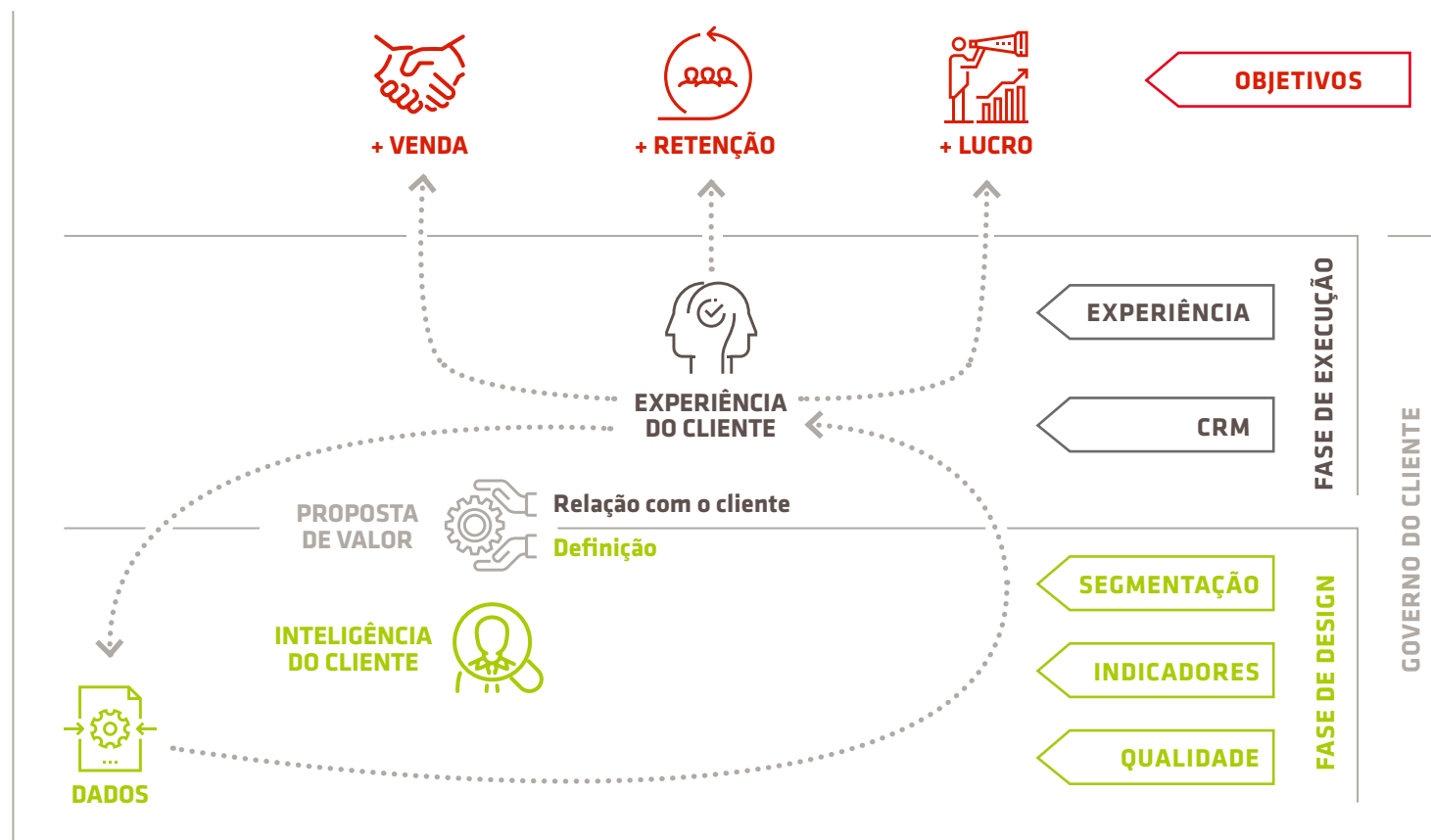
Em 2019, houve uma mudança no trabalho que estava sendo realizado na Orientação ao Cliente. Até o momento, na iniciativa estratégica corporativa “Modelo de Relacionamento com o Cliente”, a atividade focou em estabelecer uma estrutura homogênea e alinhada a uma alta orientação tecnológica e desenvolvimento de capacidade.

A iniciativa estratégica corporativa foi redefinida sob o nome de “Foco no Cliente”. Seu principal objetivo é garantir que o Cliente MAPFRE perceba uma experiência diferente, dependendo do relacionamento, e que sejam aplicadas propostas diferenciais adaptadas ao perfil e às necessidades. Dessa maneira:

- ➔ A melhoria da experiência do cliente passa a ser a “pedra angular”.
- ➔ A geração de propostas de valor com impacto nos negócios é um elemento prioritário.
- ➔ O treinamento em gerenciamento de dados, inteligência do cliente e CRM (gerenciamento de relacionamento com o cliente) continua enquanto ele suporta o desempenho dos negócios.

A maneira de medir também é reorientada, deixando apenas o grau de orientação ao cliente como um indicador do progresso nas capacidades. A chave são as métricas de impacto nos negócios, que são as que permitem avaliar as melhorias obtidas em termos de crescimento, retenção de clientes, políticas médias de clientes e NPS®.

Com esse marco de referência e sempre considerando os objetivos de negócios e a maturidade das capacidades locais, 101 projetos foram desenvolvidos com um orçamento de 11,5 milhões de euros nos principais países do grupo.



	Alemanha	Brasil	Espanha	Italia	México	Peru	Porto Rico	Turquia	EUA
Atuações sobre clientes	Venda cruzada	✓	✓	✓					✓
	Captação			✓	✓				
	Retenção/Fidelização		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Experiência do cliente	✓	✓	✓		✓		✓	
	Proposta de valor e famílias			✓		✓			
Desenvolvimento de capacidades	Melhora de dados	✓	✓		✓		✓		✓
	Segmentação e Indicadores		✓	✓	✓	✓			✓
	CRM	✓	✓			✓		✓	

Esse modelo procura melhorar o relacionamento com os mais de 26 milhões de clientes da MAPFRE nas operações da unidade de seguros, no encerramento do exercício de 2019, destacando os mais de 7,4 milhões de clientes da IBÉRIA e os mais de 8,6 milhões do Brasil.

Multicanalidade na distribuição e no atendimento ao cliente

A MAPFRE está comprometida com a distribuição multicanal e a prova evidente disso é a atual variedade de distribuição muito equilibrado entre os cinco tipos de “cliente distribuidor” administrados para o gerenciamento adequado: redes de agências diretas e exclusivas, redes de agências não exclusivas, bancasseguros e acordos de distribuição. Todos eles se

movem na faixa de pesos relativos entre 20 e 30%, em geral. Essa variedade difere substancialmente em cada país, adaptando-se às condições mais vantajosas para desenvolver a atividade em cada mercado.

Durante 2019, praticamente todas as operações foram implementadas, planos de melhora dos modelos de distribuição com uma alta reutilização das melhores práticas e experiências de sucesso. Estes foram coletados nos últimos anos e sistematizados em diferentes modelos de gestão: redes exclusivas, bancasseguros, grandes contas, escritórios diretos/delegados e fabricantes de automóveis, entre outros.

Nos países em que é possível o desenvolvimento de redes exclusivas de agências, sendo a Espanha a mais relevante, esse canal de distribuição é reforçado

e apoiado como prioridade. Essas redes tiveram um grande desenvolvimento na Turquia, Latam Norte e Latam Sul, onde há registrado um crescimento significativo na rotatividade e agentes ativos na maioria dos países. Nos países em que a distribuição exclusiva não é a mais comum, foram feitos progressos para obter um grau crescente de vínculo com redes de agências não exclusivas. Brasil e Estados Unidos são os exemplos mais significativos, mas não os únicos. O amplo uso das redes de agências permite que a MAPFRE esteja muito próxima do cliente e ofereça sempre os melhores conselhos e serviços. Destaca-se o avanço no fornecimento de ferramentas digitais a essas redes exclusivas de agências, a fim de facilitar a transição para modelos de distribuição híbridos (digitais e presenciais), nos quais o agente pode aproveitar ao máximo o avanço das novas tecnologias.

Quanto aos negócios mediados por corretores, 2019 foi um ano importante no desenvolvimento desse canal de distribuição, com melhorias relevantes nas proposições de valor para todos os seus segmentos. Houve progresso na sistematização do modelo de gestão dos corretores locais, enquanto consolidava os números de negócios. O trabalho também foi realizado mais próximo dos principais corretores globais.

A MAPFRE tem acordos com bancos e instituições financeiras, especialmente os existentes com Bankia, Bankinter e CCM, na Espanha, Banco do Brasil, no Brasil, Bank Of Valletta, em Malta, e BHD na República Dominicana. Em 2019, a MAPFRE alcançou acordos relevantes com importantes instituições: Banco Santander para a distribuição de seguros de

automóveis e empresas na Espanha; Actinver focado na venda de produtos de Vida no México e Sicredi, no Brasil.

Um “cliente distribuidor” de importância crescente e com alto potencial de desenvolvimento são os acordos de distribuição com entidades não financeiras. É o caso de fabricantes de automóveis, varejistas, revendedores, fornecedores de serviços públicos etc. A MAPFRE gerencia inúmeros acordos com os quais expande significativamente sua capacidade de distribuição, oferecendo propostas de valor diferenciado e alta qualidade aos clientes.

	IBÉRIA	LATAM	INTERNACIONAL
Escritórios			
Diretas e Delegadas	3.136	1.419	555
Bancaseguros	2.519	5.354	41
Intermediários			
Agentes	10.231	13.623	7.212
Delegados	2.791	3.824	198
Corretores	4.541	34.737	2.082

Centros de Serviço ao Cliente

Para suprir as necessidades dos clientes e garantir o melhor serviço possível, o Grupo conta com os seguintes centros de serviços, distribuídos pelos países onde opera:

Centros de Serviço	Número	Países
Centros próprios de peritagem e pagamento rápido	108	15
Centros próprios de serviço para automóveis	53	3
Unidades de diagnóstico de automóveis	8	5
Oficinas com acordos	10.986	24
Oficinas próprias	10	3
Centros de pesquisa e desenvolvimento	6	6
Policlinicas de saúde próprias	22	3
Clínicas com acordos	15.657	17
Clínicas dentais próprias	6	1
Centros de gestão de negócio de empresas	6	4

Durante 2019, todas as operações foram implementadas, planos de melhora dos modelos de distribuição com uma alta reutilização das melhores práticas e experiências de sucesso

NEGÓCIO DIGITAL

A MAPFRE atua nos negócios digitais por meio de quatro linhas de negócio e tem um modelo estratégico estruturado, focado e participativo que fornece uma atualização contínua do plano, tanto no nível corporativo quanto em cada uma das regiões, países e unidades de negócio. Em 2019, a MAPFRE obteve uma receita do negócio digital de 1.329,5 milhões de euros com crescimento de 16,7% em relação ao ano anterior.

Para impulsionar o crescimento do Negócio Digital do Grupo de maneira lucrativa durante o período de 2019, foram desenvolvidas as seguintes linhas de ação:

🔗 Estratégia e desenvolvimento do negócio digital:

a comercialização de um produto de Vida Risco, totalmente digital, foi promovida na VERTI Alemanha. A demanda por produtos de Vida em digital em vários países também foi analisada.

Também destaca o fenômeno dos marketplaces que a cada dia se torna mais relevante na atividade dos clientes. A MAPFRE avançou em 2019 no posicionamento neste canal para melhorar a notoriedade da marca, a atração e a venda da marca.

Além desses projetos, e uma vez definido o marco estratégico de negócio digital em 2018 para modelos puros e mistos, em 2019, trabalhamos para disponibilizar as ferramentas necessárias para aumentar ainda mais a digitalização, a fim de facilitar a tomada de decisões de maneira ordenada e homogênea.

A detecção e a exportação de boas práticas permitiu, em 2019, ativar mais de 30 projetos derivados dessas boas práticas nas diferentes operações.

🔗 **Marketing digital:** a MAPFRE continua evoluindo em seu modelo de atração digital com base em dados e no conhecimento e identificação de grupos de clientes determinados por orientações técnicas. Isso permite melhorar os resultados das campanhas, sendo mais personalizados e usando a mídia digital mais eficaz, orgânica e paga. Modelos de inteligência artificial foram aplicados para otimizar ações e automatizar processos e utilizaram na Espanha uma plataforma de gerenciamento de dados que permitiu uma otimização adicional dos resultados das campanhas nesse mercado. Além disso, os acordos com as principais mídias digitais globais foram fortalecidos. Por fim, a plataforma de portais e páginas comerciais evoluiu para otimizar o posicionamento dos conteúdos e a facilidade de gerenciamento deles, chegando em 2019 a aumentar as sessões nos principais sites comerciais e de serviços em mais de 30%, superando 76 milhões de visitas. O uso do posicionamento de escritórios e agentes nas plataformas de mecanismos de pesquisa também foi otimizado, com um aumento próximo a 80% da atividade.

🔗 **Técnico digital:** com o objetivo de continuar melhorando a rentabilidade do negócio digital e seu gerenciamento técnico, em 2019 foi dada especial atenção à prevenção de fraudes no momento da emissão, com ações destinadas a melhorar a seleção e a qualidade do risco subscrito. Também evoluiu para ter indicadores técnicos que permitem conhecer a evolução do valor do cliente, dos novos negócios, as renovações e a lucratividade do negócio digital. Continuou o progresso na otimização dos preços na renovação que adapta o preço ao risco de cada cliente.

🔗 **Comparadores:** com o objetivo de competir de maneira mais sofisticada no canal comparador, foram

feitos progressos na otimização de preços para cada cliente em tempo real, o que permitiu otimizar o posicionamento da empresa nos comparadores. Da mesma forma, a MAPFRE expandiu sua presença em comparadores no México e avaliou novas maneiras de fechar os negócios com o WHATSAPP no RASTREATOR. Além disso, houve vários pilotos que permitiram conhecer o comportamento e o impacto no canal comparador, como “Floresta Verde” e “Preço garantido”, ambos realizados na VERTI Espanha. O programa comparador on-line global foi ministrado na Universidade Corporativa MAPFRE, na sala de aula de Negócio Digital, o que permitiu a formação de 315 profissionais do Grupo nessa área.

Em 2019, a MAPFRE obteve uma receita do negócio digital de 1.329,5 milhões de euros com crescimento de 16,7% em relação ao ano anterior

🔗 **Venda e retenção de clientes:** em 2019, houve um progresso significativo na melhoria dos processos de cobrança e contratação digital de produtos, para sua simplificação e melhor adaptação a dispositivos móveis, bem como nos processos ROPO (pesquisa on-line, compra off-line) para trazer leads digitais aos contact center e redes comerciais. As cobranças on-line feitas foram próximas de 5,5 milhões e cerca de 700 mil apólices 100% on-line foram vendidas. A plataforma para o desenvolvimento de alimentadores e prestadores de serviços digitais foi desenvolvida para facilitar o desenvolvimento de frentes avançadas e gerenciadas por equipes de negócios, incorporando processos avançados de

chatbots e assistentes virtuais de cobrança e contratação como novos canais de vendas. A melhoria na usabilidade dos alimentadores, premiada nos Estados Unidos com o “Insurance Digital shopping experience award”, concedido por J.D. Power, continua a ser promovido. Também foi implementada nas principais empresas a metodologia de otimização da taxa de conversão nos processos de informações comerciais, tarifação e venda on-line. Por fim, foi implantada uma solução corporativa de gerenciamento de campanhas nas principais empresas do Grupo, que permite o desenvolvimento de ações coordenadas e personalizadas, focadas em oferecer aos clientes as soluções mais adequadas a qualquer momento, com base em seu perfil.

🔗 **Dados e análise digital:** os dados estão se tornando cada vez mais importantes, especialmente no mundo digital, portanto, durante 2019, foram promovidas as ações de coleta, análise e integração de dados digitais com sistemas internos e *big data*. Foi desenvolvido um modelo para a geração de modelos corporativos em big data, que permite rápida aplicação e adaptação a cada empresa, treinando novamente os modelos com dados locais. Os primeiros modelos industrializados começaram a ser desenvolvidos: modelo de propensão de compra, de personalização e de atribuição em processos digitais, bem como sistemas de *reporting* e alertas.

FORNECEDORES

[GRI 102-9, 102-10, 204-1; L.11/2018]

A MAPFRE tem como objetivo garantir um processo ético e socialmente responsável na atuação de todos os profissionais e empresas que prestam um serviço, seja para o Grupo ou diretamente para os clientes. Tudo isso, obtendo um nível adequado de qualidade na contratação e atendimento aos clientes e um aumento no controle interno em todas as fases do projeto.

Para isso, a MAPFRE conta com uma norma de Compras, que tem por objeto estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, assim como princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome

da MAPFRE. O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece uma seção específica para fornecedores e empresas colaboradoras que determina a estrutura na qual o relacionamento deve ser desenvolvido.

O Grupo trabalha com mais de 177.000 fornecedores, diferenciando entre os prestadores de serviços ou específicos (aqueles cujas prestações são originadas em contratos de seguro ou de serviços oferecidas pelas empresas de seguros do Grupo ou pelas suas filiais aos seus clientes) e os provedores de suporte ou genéricos (aqueles cuja finalidade não são os segurados, mas sim a empresa e suas atividades de gerenciamento, como abastecimento, empresa de consultoria, gráficas etc.). A tabela a seguir descreve esses fornecedores por número e custo total:

	IBÉRIA		LATAM		INTERNACIONAL	
	Nº fornecedores	Custo (M€)	Nº fornecedores	Custo (M€)	Nº fornecedores	Custo (M€)
De serviços (Específicos)	73.665	1.684	50.371	847	34.512	503
De suporte (Gerais)	3.692	423	8.950	290	6.007	293



73.665
FORNECEDORES
IBÉRIA

Para fortalecer a relação com os fornecedores e prestar melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à disposição dos fornecedores diversos materiais, dossiês de treinamento, ferramentas e cursos online e presenciais para facilitar seu trabalho e oferecer conhecimento sobre as modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos e outros tópicos relevantes no âmbito da sustentabilidade.

Modelo de gestão de prestadores de serviços

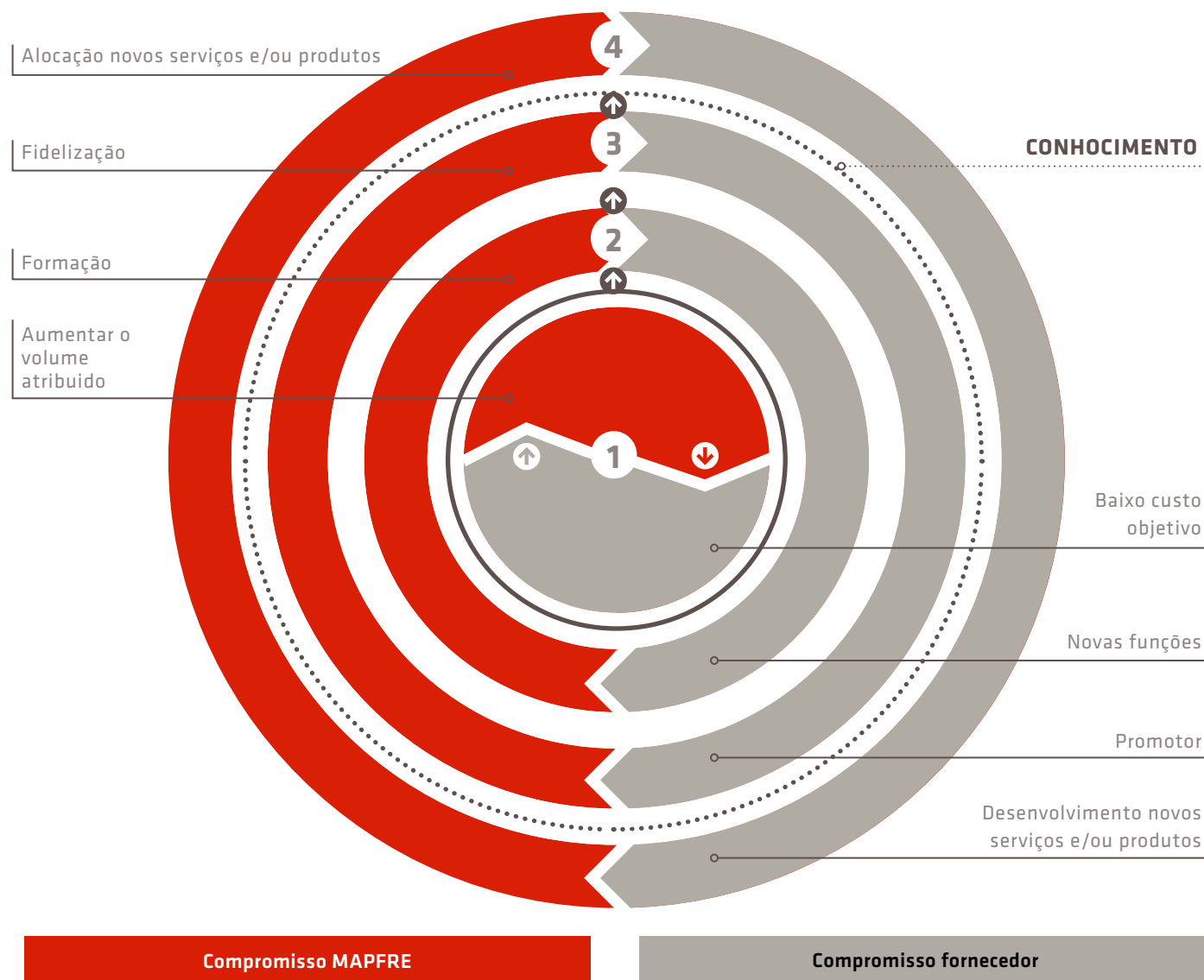
Os fornecedores de serviço são, em muitos casos, a parte que interage diretamente com o cliente em nome da MAPFRE. Por isso, dada sua relevância, a empresa tem um modelo específico de gestão dos fornecedores de serviço, desenvolvido no marco da iniciativa estratégica “Fornecedores como Embaixadores de Marca”.

O modelo se baseia na aplicação dos princípios gerais que são a foco no cliente, a otimização do contato com o cliente, o compromisso bidirecional, o valor do fornecedor, a categorização de fornecedores e a otimização do custo.

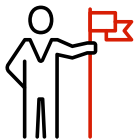
Esse modelo de contribuição em comum envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o fornecedor

Esse modelo de contribuição em comum envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o fornecedor, de tal forma que todo o incremento da relação no modelo envolve a definição de novos compromissos por ambas as partes. Obviamente, esses compromissos estão nivelados em função da categoria de fornecedor à qual se refira.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO CONJUNTA



CATEGORIA DO FORNECEDOR DEFINIDO POR MAPFRE E COMPROMISSOS MÚTUOS:

	COMPROMISSO MAPFRE	COMPROMISSO FORNECEDOR
 CONHECIDO	 ➔ Colaboração esporádica bajo acuerdo, limitando a la prestación e el pago de los servicios	
 RECOMENDADO	 ➔ Atribuição pontual de serviços derivados de necesidades estratégicas e operacionais ➔ Profissionalismo e solvência na liquidação de serviços	➔ Prestação de serviços de qualidade e valor agregado ➔ Conformidade com os requisitos legais ➔ Adoção e cumprimento da Responsabilidade Social Corporativa ➔ Integridade na execução de serviços
 RECOMENDADO +	 ➔ Disponibilidade para maximizar a capacidade do fornecedor, atribuindo mais serviços ➔ Treinamento técnico e novas funções ➔ Expansão do portfólio de serviços do fornecedor	➔ Participação do modelo econômico da MAPFRE ➔ Integração com os processos de gerenciamento do serviço MAPFRE
 EMBAIXADOR	 ➔ Prioridade na tarefa ➔ Proposta para novas oportunidades de colaboração ➔ Reconhecimento da contribuição para o desenvolvimento de negócios da MAPFRE	➔ Prescrição da marca Mapfre ➔ Participação na gestão do serviço ➔ Colaboração no desenvolvimento de novos produtos e serviços

■ EM 2019, EM 24 PAÍSES, TRABALHOU-SE PARA IMPULSIONAR OS PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO RESULTANTES DA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO, BEM COMO PARA CONTROLAR OS PRINCIPAIS INDICADORES DE EFICIÊNCIA E DE QUALIDADE DO PROJETO.

GESTÃO SUSTENTÁVEL DE FORNECEDORES

[GRI 308-1, 308-2, 403-7, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 414-1, 414-2; L.11/2018]

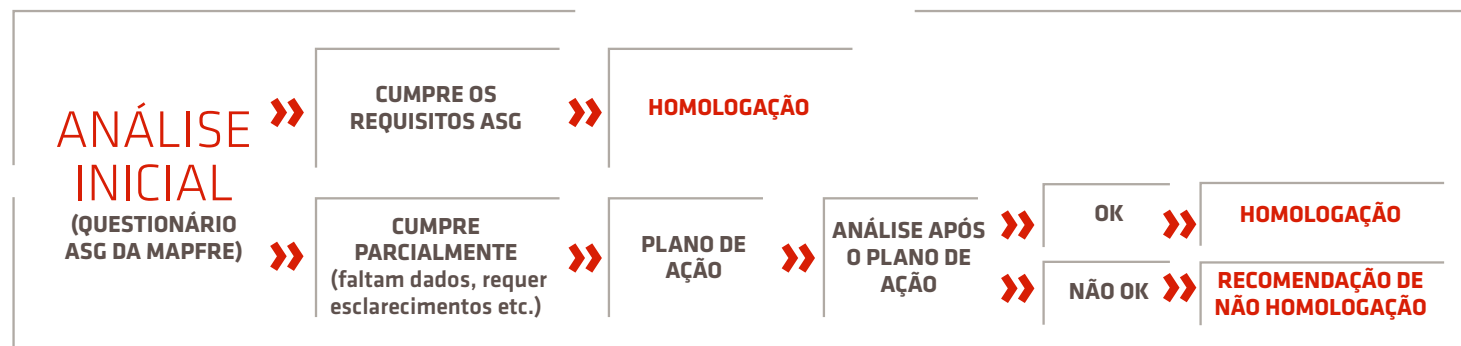
Dentro do Plano de Sustentabilidade 2019-2021, a linha de gerenciamento de fornecedores de serviços ASG (Ambiental, Social e de Governança) iniciada no plano de sustentabilidade anterior é continuada e ampliada. O objetivo é analisar e orientar as práticas de sustentabilidade que os fornecedores adotam para que estejam alinhados aos padrões da MAPFRE. Essa gestão inclui, por um lado, a homologação do ASG dos prestadores de serviços e, por outro, o treinamento em Direitos Humanos e conscientização na Agenda 2030.

Foram estabelecidos no Plano de Sustentabilidade da MAPFRE 2019-2021 os objetivos a serem alcançados em 2021:

- ➔ Consolidar o modelo de gestão sustentável de fornecedores para os ramos de Lar e Automóveis, selecionando os fornecedores que têm maior relação com a MAPFRE (categorias “embaixadores”, “recomendados+” e “recomendados”).
- ➔ Treinar 75% dos fornecedores em assuntos de Direitos Humanos homologados com os critérios ASG no Grupo. Este treinamento é fornecido pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas.
- ➔ Conscientizar e sensibilizar sobre a Agenda 2030 das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável, pelo menos 50% dos fornecedores aprovados.

Processo de Homologação ASG

Essa homologação envolve um processo de supervisão e controle que começa com uma análise inicial das práticas de sustentabilidade dos fornecedores, realizada por meio de um questionário específico que inclui os fatores de risco a seguir:



- ➔ Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- ➔ Direitos Humanos: trabalho infantil e forçado, direitos trabalhistas básicos etc.
- ➔ Práticas e sanções ambientais.
- ➔ Inclusão, diversidade e não discriminação.

Com base nas respostas fornecidas pelos fornecedores em um questionário inicial, são seguidas as seguintes etapas: se todos os critérios estiverem corretos, será feita a homologação ASG e, no caso oposto, é proposto um plano de ação para reverter a situação. Através desse processo, é possível ter um mapa de riscos e incluir medidas de mitigação por meio do plano de ação. Esse processo é recorrente e também se aplica a renovações.

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN ASG PARA PROVEEDORES DE SERVICIO

Em 2019, o modelo foi consolidado na Colômbia e lançado no México. Desde 2017, um total de 6.834 fornecedores foram convidados a participar de processos de homologação com critérios ASG. Em 31 de dezembro de 2019, 78,68% dos fornecedores convidados a participar superaram os processo de homologação de maneira satisfatória.



QUALIDADE

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

- ➔ Conhecer de forma constante e com uma metodologia consistente o nível de satisfação do cliente nos diferentes países e negócios.
- ➔ Identificar os aspectos que têm mais impacto na experiência do cliente, com o objetivo de melhorá-la.
- ➔ Dotar os países de uma ferramenta para ajudá-los a definir e implementar ações atribuindo o nível de prioridade mais adequado.
- ➔ Estabelecer áreas de melhoria e aspirar a ser referência em experiência do cliente, em todos os países e ramos.

Além disso, o Observatório de Qualidade da MAPFRE é responsável por realizar todas as medições de qualidade percebida e fornecida, por meio de pesquisas aos clientes, em todos os países nos quais o Grupo atua, cobrindo os ramos de seguro e serviços de assistência, com uma periodicidade semestral. Para isso, através da análise do indicador Net Promoter Score (NPS®), é realizada avaliação da satisfação e dos pontos críticos de contato com o cliente, sendo realizadas recomendações sobre as principais áreas de melhoria.

Os relatórios do Observatório de Qualidade proporcionam dados sobre o nível de experiência do cliente, que ajudam a tomar decisões para as diferentes áreas de negócio.

Em 2019, foram realizadas as VIII e IX Etapas de Medição do NPS® relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Cada uma dessas ondas, com mais de 140.000 inquiridos, englobou 23



países e ramos, com um volume de 81,9% do total de prêmios de Não Vida particulares do Grupo.

Adicionalmente, o Observatório mede uma vez por ano o nível de experiência do cliente dos principais competidores da MAPFRE em cada país e ramo. Concretamente, foram analisadas 120 empresas de todo o mundo. Com isso, em 2019, o volume de prêmios medidos em que o NPS dos clientes da MAPFRE está acima da média do NPS® dos concorrentes analisados foi excedido em 71%.

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. Atualmente, esse modelo está implementado no Brasil e na Espanha.

Da mesma forma, em 2019, o Observatório de Qualidade realizou a segunda medição da experiência dos clientes internos (iNPS®) e dos transferentes e corretores dos serviços de resseguro fornecidos pela MAPFRE RE.

A MAPFRE tem um pessoal de 220 pessoas, um número relevante de funcionários, trabalhando no acompanhamento e no controle da qualidade em todo o mundo, e diversas empresas têm certificações de qualidade cuja renovação exige manter elevados padrões no serviço prestado aos clientes.

A MAPFRE dispõe de certificado ISO 9001 no Brasil, Espanha e na Turquia. A MAPFRE ASSISTÊNCIA está certificada na referida norma de qualidade na Argélia, Argentina, Bahrein, Brasil, Chile, China, Colômbia, Equador, Filipinas, Itália, México, República Dominicana e Tunísia.

6.3. Dimensão humana

SOMOS Talento

A MAPFRE é uma empresa de oportunidades, diversificada e inclusiva, com os melhores profissionais para atender seus clientes e desenvolver os negócios. É uma equipe de pessoas comprometidas e talentosas, com um modelo de gestão onde são promovidos o desenvolvimento profissional, a gestão do conhecimento e a aquisição e a solidariedade.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- ➔ Modelo de gestão
- ➔ Diversidade e inclusão
- ➔ O desafio contínuo do talento
- ➔ Transformação e organização
- ➔ Experiência do funcionário

Vinculação da MAPFRE aos ODS prioritários



GRI 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, FS1; L.11/2018

MODELO DE GESTÃO

A administração de pessoal tem uma relevância mais alta em uma companhia global como MAPFRE, presente nos cinco continentes e com funcionários de 84 nacionalidades diferentes. Uma gestão que acompanha o negócio na sua transformação, potencializa o compromisso dos funcionários com os valores da empresa e contribui para o desenvolvimento das capacidades técnicas, globais e transformacionais em um ambiente de trabalho saudável, diversificado e colaborador.

Alguns dos aspectos mais relevantes na administração são:

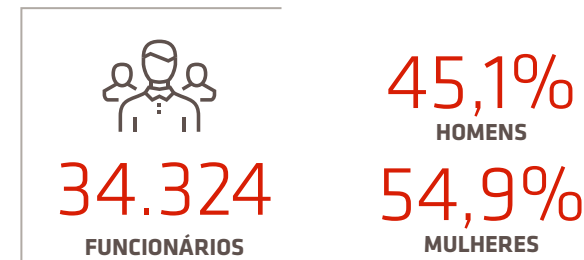
- ➔ A integração de todas as gerações de funcionários que convivem na empresa, aproveitando o conhecimento de cada uma delas.
- ➔ O uso das vantagens de novas tecnologias e redes sociais para o desenvolvimento dos funcionários.
- ➔ A comunicação e a transparência com os funcionários para torná-los parte da estratégia, objetivos e cultura da MAPFRE.
- ➔ O design de carreiras profissionais e o treinamento contínuo.
- ➔ Aposta na mobilidade funcional e geográfica dos funcionários, para contar com equipes globais e polivalentes.

Essa dimensão é complementada com o Relatório Pessoas e Organização 2019, verificado e publicado no site comparativo.

Dados gerais

[GRI 102-7; 102-8; 401-1, L.11/2018]

Quadro de funcionários total	2019	2018
Quadro de funcionários em dezembro	34.324	35.390
Quadro médio de funcionários	34.645	35.658

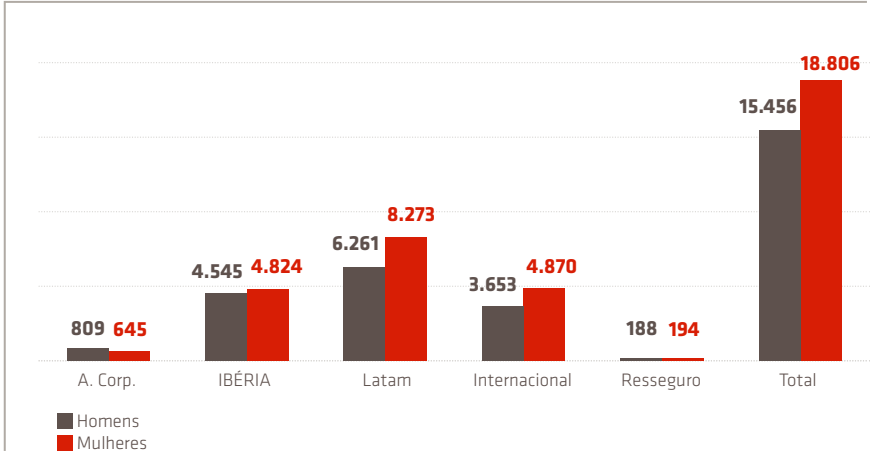


A administração de pessoal tem uma relevância mais alta em uma companhia global como MAPFRE, presente nos cinco continentes e com funcionários de 84 nacionalidades diferentes

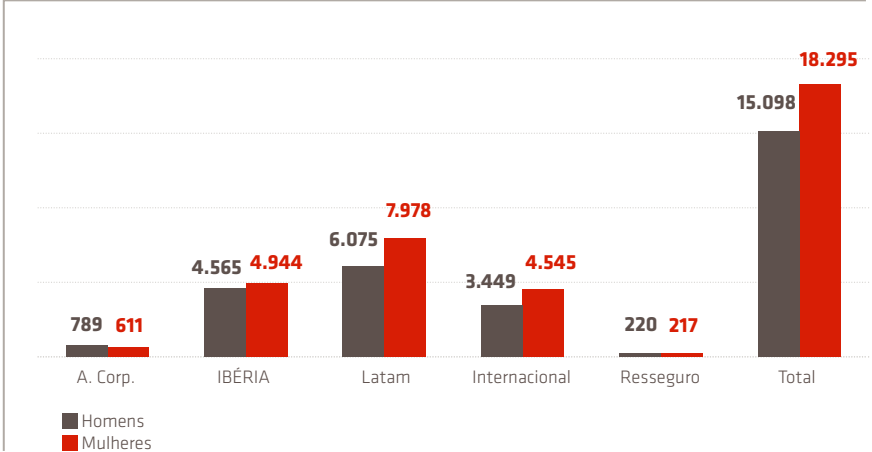
Nº. TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE OU TEMPORÁRIO) E POR GÊNERO

Unidade de negócio	Fixos		Temporais		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas corporativas	623	451	10	10	633	461
Seguro	12.422	15.358	181	264	12.603	15.622
Assistência	1.736	2.163	198	252	1.934	2.415
Riscos globais	97	106	0	3	97	109
Resseguro	220	217	4	9	224	226
TOTAL	15.098	18.295	393	538	15.491	18.833

CONTRATO PERMANENTE / DISTRIBUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 2018



CONTRATO PERMANENTE / DISTRIBUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 2019



Nº. TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO LABORAL/GÊNERO (DE ACORDO COM A ESTRUTURA DO GRUPO MAPFRE: REGIONAIS, UNIDADES DE NEGÓCIOS E SERVIÇOS CENTRAIS)

Distribución organizativa	Fixos		Temporais		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
A. CORP / SSCC	789	611	10	13	799	624
IBÉRIA	4.565	4.944	76	166	4.641	5.110
Latam	6.075	7.978	141	166	6.216	8.144
Internacional	3.449	4.545	162	184	3.611	4.729
Resseguro	220	217	4	9	224	226
TOTAL	15.098	18.295	393	538	15.491	18.833

Nº TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (JORNADA INTEGRAL OU JORNADA PARCIAL), POR GÊNERO

Distribución organizativa	Completa		Parcial		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
A. CORP	633	459	0	2	633	461
Seguro	12.240	13.991	363	1.631	12.603	15.622
Assistência	1.744	2.024	190	391	1.934	2.415
Riscos globais	97	109	0	0	97	109
Resseguro	224	223	0	3	224	226
TOTAL	14.938	16.806	553	2.027	15.491	18.833

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

	2019		2018	
	H	M	H	M
Novas admissões	41,7%	58,3%	40,6%	59,4%
Média de idade	41,5	39,5	40,9	38,9
Tempo de serviço médio	11,6	10,3	11,2	9,9
Rotatividade não desejada ^(*)	7,3%	8,2%	8,7 %	8,9%
Rotação Total	16%	17,9%	17,3 %	18,2%

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

TIPO DE CONTRATO, POR GÊNERO, IDADE E CATEGORIA PROFISSIONAL

Distribución organizativa	Tipo de contrato	Baby Boomers		GERAÇÃO X		GERAÇÃO Y		GERAÇÃO Z		Veteranos		TOTAL
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Diretoria executiva	Permanentes	33	3	14	9							59
	Temporários											
Diretoria	Permanentes	403	114	611	319	94	51	1		12	4	1.609
	Temporários											
Chefes e gerentes	Permanentes	571	302	1.206	1.027	524	481	10	8	9	8	4.146
	Temporários											
Técnicos	Permanentes	1.463	1.066	3.175	3.562	2.640	2.727	364	459	45	41	15.542
	Temporários	5	4	22	35	76	100	47	33		1	
Administrativos	Permanentes	468	793	936	2.485	1.337	2.554	521	898	38	47	10.067
	Temporários	3	8	35	38	129	215	69	96		1	
TOTAIS		2.946	2.290	5.999	7.475	4.800	6.118	1.012	1.494	104	102	32.340

Na tabela está representado todo o quadro de funcionários – menos os 1.984 do Banco do Brasil –, que representa 94,2%.

Gerenciar as diferentes gerações que convivem, oferecer aos funcionários a possibilidade de desenvolver sua carreira profissional e personalizar suas opções, favorecer o trabalho colaborativo e a gestão do conhecimento e integrar as novas tecnologias como um instrumento que oferece eficiência e eficácia são alguns dos desafios que a MAPFRE possui para contribuir com sua estratégia e alcançar seus objetivos através de quatro eixos: diversidade e inclusão, o contínuo desafio do talento, transformação e organização e experiência do funcionário.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

[GRI 102-8, 102-22, 405-1, 405-2; L.11/2018]

Um quadro de funcionários diversificado agrega valor à empresa pois incentiva a gestão do conhecimento, traz experiência e enriquece a execução dos projetos nos quais está trabalhando.

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

Diversidade de gênero

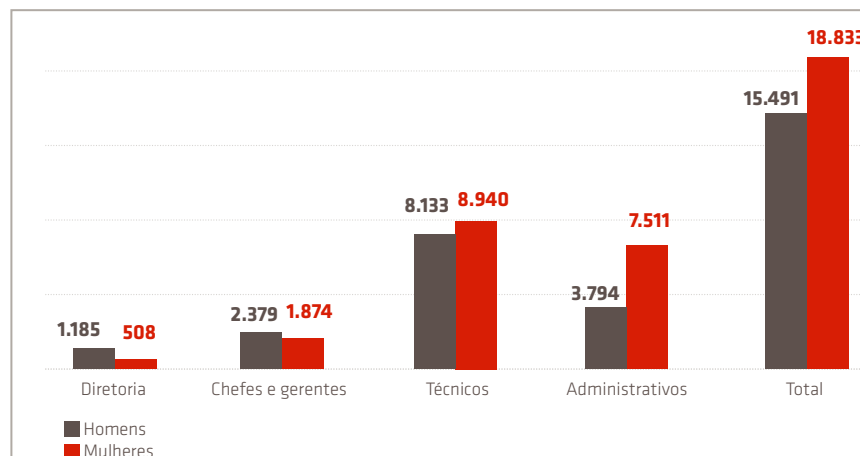
[GRI 405-1; L.11/2018]

Em 2019, 40,1% dos cargos de responsabilidade são preenchidos por mulheres. Todos os países têm uma estrutura de ação que promove a igualdade em cada um dos processos de gestão de pessoas.

Para o triênio 2019-2021, a MAPFRE se comprometeu publicamente a trabalhar para que, em 2021, pelo menos

DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL DE CARGO

	2019	2018
Porcentagem de mulheres em cargos de diretoria	40,1%	40,8 %
Número de mulheres em cargos de diretoria	2.382	2.584



45% das vagas anuais em cargos de responsabilidade sejam preenchidas por mulheres. Em 2019, esse índice foi de 48,3%.

Em 2019:

- 58,3% das novas incorporações no quadro foi de mulheres.
- 81 mulheres ocupam cargos de Alta Diretoria ou cargos em Conselhos de Administração. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem, entre seus membros, cinco mulheres, o que representa 33,3% dos membros em 31/12/2019.
- 25% dos funcionários em cargos de direção/chefia

2019



40,1%

CARGOS DE DIRETORIA

considerados "Top Management" são mulheres, bem como 41% dos cargos considerados "Junior Management".

- 40,6% dos cargos de responsabilidade nas áreas de negócios são ocupados por mulheres.

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

Na Espanha, uma das iniciativas, em 2019, foi o primeiro programa interno de liderança feminina, do qual participaram 18 mulheres.

Diversidade cultural

A MAPFRE emprega 34.324 funcionários de 84 nacionalidades, o que confere à empresa uma grande diversidade cultural e de conhecimento.

Foi promovida a mobilidade internacional que, em 2019, estimou que 129 funcionários mudaram seu posto de trabalho para outro país. Esses funcionários têm origem em 25 países e foram destinados a 24 países.

Da Diretoria Executiva e executivos que trabalham nas empresas do Grupo, 80,5% são nativos do país onde desenvolvem sua atividade.

🔗 Diversidade geracional

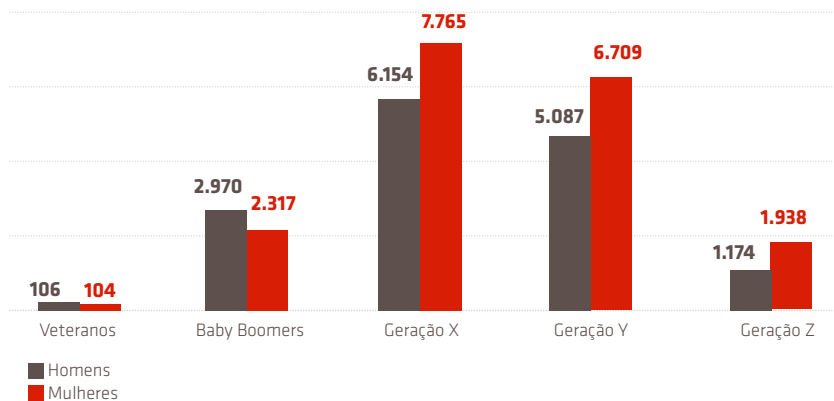
Na MAPFRE, diferentes gerações convivem com diferentes valores, expectativas e motivações.

Os desafios neste âmbito são:

- Gerar uma cultura de integração e facilitar a transferência de conhecimento entre as gerações
- Reconhecer e aproveitar seus pontos fortes e capacidades para que contribuam com o que há de melhor em cada uma delas.
- Implementar modelos de trabalho que respondam às necessidades das diferentes gerações

No ano de 2019, iniciou-se o desenvolvimento do Projeto Ageing na Espanha, com o objetivo de trabalhar em programas específicos para o grupo de trabalhadores sênior, levando em consideração três linhas fundamentais: desenvolvimento profissional, experiência dos funcionários e previdência social.

Várias gerações convivem na MAPFRE, de acordo com o seguinte gráfico:



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).

O programa global de orientação, tradicional e inverso, continuou, uma iniciativa iniciada em 2016 e que promove um processo de desenvolvimento entre diferentes gerações. Durante este ano, o plano de mentoring foi desenvolvido com 211 mentores e 247 mentees.

🔗 Diversidade Funcional

A MAPFRE aposta firmemente na integração laboral das pessoas portadoras de necessidades especiais, contando desde 2015 com um programa global, implantado em todos os países, com medidas para promover a verdadeira inclusão deste coletivo na empresa.

Esse programa conta com, entre outras, medidas para melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência que fazem parte da Companhia. Essas medidas abrangem desde atendimento personalizado a funcionários com deficiência, até a revisão da acessibilidade de centros e ambientes de trabalho, a fim de propor as reformas e adaptações necessárias. Além disso, são realizadas campanhas periódicas de informação para o surgimento de possíveis casos de funcionários com alguma deficiência que ainda não comunicaram à empresa, com o objetivo de fornecê-los o apoio e acesso necessários a todas as medidas disponíveis.

Há três anos, a MAPFRE comprometeu-se publicamente com uma porcentagem mínima de pessoas com deficiência trabalhando na empresa. Até 2021, o compromisso é ter 3% de pessoas com deficiência no quadro de funcionários. Principais atuações realizadas em 2019 em matéria de necessidades especiais:

O compromisso para 2021 é ter
3%
de pessoas com deficiência
no quadro
de funcionários

	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
Portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários	938	2,9	902	2,5

🔗 Sensibilização

- 827 funcionários formados por meio do curso de e-learning sobre deficiência no ano de 2019.
- 164 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com deficiência.
- 72 palestras e atividades de sensibilização nos programas formativos de desenvolvimento.
- 542 notícias na intranet.

🔗 Ações de integração no trabalho

- Em 2019, foram incorporadas ao quadro de funcionários 96 pessoas com necessidades especiais.
- 82 pessoas com necessidades especiais realizaram estágio na MAPFRE.
- Doações no montante de 289.603 euros.
- Fomento de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no valor de 151.255 euros.

O DESAFIO CONTÍNUO DO TALENTO

[GRI 404-2, FS4; L.11/2018]

A MAPFRE possui a Política de Promoção, Seleção e Mobilidade, aprovada na data de 23 de julho de 2015, e gerencia talentos promovendo o desenvolvimento profissional de todos os funcionários. Há três anos, foi implementado um projeto global em que são identificados os perfis necessários para a estratégia de negócios e o talento da organização; são definidos os planos de desenvolvimento individual de cada um dos funcionários, garantindo, assim, os planos de sucessão e de substituição diretiva, bem como a cobertura das necessidades estratégicas. Estes planos ajudam no desenvolvimento dos funcionários com os conhecimentos e habilidades necessárias, conforme as necessidades do negócio. Os planos contam com ações de treinamento, mentoring, mobilidade, reconhecimento e compensação. Durante o ano de 2019, foram implantados planos de desenvolvimento para 3.806 funcionários, o que acarretou a implementação de 5.561 ações.

A empresa continua a implementação de planos de carreira profissional que, no ano de 2019, contam com 4.778 funcionários. Entre eles, assinantes, atuários, auditores e técnicos comerciais. Além disso, durante o ano de 2019, foram capacitados 2.907 funcionários dentro dos itinerários de formação de tramitadores, emissores e gestores telefônicos, incorporando novos grupos para adquirir o conhecimento que os estabelece.

Estes itinerários estabelecem um treinamento técnico comum no âmbito global para todos os países.

PLANOS DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

		% sobre o total
IBÉRIA	1.225	32,2%
AMÉRICA DO NORTE	294	7,7%
BRASIL	274	7,2%
LATAM NORTE	524	13,8%
LATAM SUL	469	12,3%
EURÁSIA	293	7,7%
Áreas Corporativas	249	6,5%
Unidade de Resseguro	130	3,4%
Unidade de Riscos Globais	57	1,5%
Unidade de Assistência	291	7,6%
Total	3.806	100%

PLANOS DE CARREIRA

Coletivo	Nº de Funcionários
Atuários	303
Auditores	188
Técnicos Comerciais	1.985
Assinantes especializados	670

Captação de talentos externos: Em 2019, foi concluído o lançamento da nova Career Page em nível global, com funcionalidades adicionais e um design mais atraente. Foi ativado o canal de referal como fonte adicional de captação, incluindo todos os funcionários da

empresa no processo. Foi reconhecido nos SAP Quality Awards por seu alto nível de inovação e qualidade.

Durante o ano 2019 foram publicados 898 processos de seleção e aumentou-se de 179.138 seguidores a 282.708.

A MAPFRE continua apostando no talento jovem, promovendo o programa global para realizar práticas na empresa "Cresce como nós", e em 2019 foram lançados 2 novos programas de Trainees.

- **Plano Global de Bolsistas:** conta com 259 convênios com universidades, escolas de negócios e instituições universitárias. Em 2019, 1.179 estudantes concluíram seus estágios em várias áreas e 28 países.

- **Programas de 'Trainees':** tem como objetivo incorporar recém-formados com alto nível de preparação e alto potencial. Em 2019, foram desenvolvidas duas iniciativas de Trainees (Atuarial Global e Tech & Learn) que incorporaram 21 jovens de 5 nacionalidades, que se juntam aos 125 funcionários selecionados de outros programas nos últimos anos.

Mobilidade funcional

[GRI 202-2, 404-2; L.11/2018]

A mobilidade continua sendo fundamental no desenvolvimento dos funcionários e em sua empregabilidade. Em 2019, 14,9% dos funcionários tiveram mobilidade, o que significa 4.885 funcionários:

- Do total de movimentos de responsabilidade, 84,1% foram cobertos internamente.

- Das 5.326 vagas publicadas, 33 foram cobertas por mobilidade interna e 46% acarretaram uma promoção.
- Por meio da mobilidade geográfica (carreiras internacionais, mobilidade global ou transferências temporárias), 24 países puderam contar com profissionais de outros 25 países. Atualmente, há 269 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.

Adicionalmente, através da mobilidade temporal, denominada Task Force, os funcionários podem participar do lançamento de novos negócios ou em projetos transversais de transformação por meio da ação imediata e coordenada de uma equipe especialista. Essa mobilidade incentiva o desenvolvimento de funcionários e o desenvolvimento de habilidades globais, graças à experiência internacional. Este ano, 21 funcionários participaram de projetos.

Aprendizagem e gestão do conhecimento

[GRI 404-1, 404-2; L.11/2018]

O compromisso da MAPFRE com o treinamento de seus funcionários está incluído em seu Código de Ética e Conduta, bem como em várias de suas políticas, incluindo a Política de Promoção, Seleção e Mobilidade e a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades.

A MAPFRE promove o aprendizado dos funcionários por meio da Universidade Corporativa, com foco na estratégia e nos objetivos dos negócios. Em 2019, a implementação do Modelo de Gestão de Conhecimento da MAPFRE foi concluída e o armazém de conhecimento Eureka foi criado na intranet corporativa.

ESCOLAS TÉCNICAS DO CONHECIMENTO

ESCOLAS	CURSOS
Escola de Seguros	Curso de Vida
	Curso de Empresas
	Curso de Negócio Digital
	Curso de Automóveis
	Curso de Patrimoniais
	Curso de Saúde
Escola de Clientes e Desenvolvimento Comercial	Curso de Assistência
	Curso de Vendas
Escola de Resseguro	Curso de Clientes
Escola de Operações	
Escola Atuarial	
Escola de Finanças	Curso de Investimentos
	Curso de Riscos
Escola de Estratégia	
Escola de Tecnologia e Processos	
Escola de Auditoria	
Escola de Recursos Humanos	
Escola Jurídica	
Curso de Conhecimentos Técnicos Digitais	
ESCOLAS TRANSVERSAIS	
Escola de Habilidades	Curso de Habilidades Digitais
Escola de Cultura	
Escola de Políticas Globais	
Escola de Idiomas	
Escola de Liderança	
Escola de Desenvolvimento Profissional	
innoLAB	
Curso do Conselheiro	

A Universidade Corporativa implanta desde 2014 todas as ações de aprendizagem no âmbito global através das suas 17 Escolas, 14 Salas de Aula de Conhecimento e um InnoLAB. Está presente em todos os países onde a MAPFRE opera e fornece treinamento nos três idiomas corporativos e em cinco idiomas locais.

Alguns dados relevantes:

- Foram realizados mais de 60 programas de desenvolvimento globais de caráter técnico e transversal.
- Foram investidos 18.409.025 euros, representando em média 536 euros de investimento por funcionário. O investimento em treinamento diminuiu nos últimos anos devido ao maior uso de cursos virtuais e treinamento com profissionais internos. Apesar disso, o número de horas e pessoas treinadas aumenta ano a ano.
- O programa Cultura em um mundo digital forneceu treinamento sobre os novos comportamentos e hábitos da MAPFRE. Especificamente, 8.685 funcionários concluíram o treinamento de e-learning e 19.038 concluíram o treinamento presencial.
- O treinamento técnico-comercial representa 76,9% do total do treinamento oferecido e está totalmente alinhado às necessidades do negócio.

1.518.412
horas de formação

HORAS DE TREINAMENTO	Homens	Mulheres
Diretores	48.192	27.347
Chefes e gerentes	106.893	92.203
Técnicos	375.727	416.465
Administrativos	147.341	304.244
Total	678.153	840.259

FORMAÇÃO
100%
DO QUADRO DE
FUNCIONÁRIOS

FORMAÇÃO EM MÉDIA
44,2 h
POR FUNCIONÁRIO

E-LEARNING
8.685
FUNCIONÁRIOS

PRESENCIAL
19.038
FUNCIONÁRIOS

REALIZADOS
+60
PROGRAMAS DE
DESENVOLVIMENTO

INVESTIMENTO EM MÉDIA
536€
POR FUNCIONÁRIO

18.409.025€
investidos em formação

A transferência de conhecimentos ao cargo é avaliada levando em conta a utilização efetiva dos conhecimentos, destrezas, habilidades e atitudes aprendidos como consequência das ações formativas realizadas. Essa avaliação é realizada pelos responsáveis pelo treinamento recebido por seus funcionários. Em nível global, no ano de 2019, foram preenchidos 3.796 questionários por parte de responsáveis de participantes desses programas, sendo a porcentagem de respostas com avaliação de, ao menos 4 sobre 6 no grau de aplicação dos conhecimentos ao cargo, de 88,3%.

O Autoaprendizado, implementado globalmente na MAPFRE, oferece aos funcionários o conteúdo de treinamento por meio de catálogos abertos, para que, com base em suas preocupações, projetem seu próprio caminho de aprendizado. Em 2019, mais de 44.700 autoinscrições foram registradas nos mais de 230 recursos de treinamento disponíveis.

O Autoaprendizado implementado globalmente na MAPFRE oferece aos funcionários o conteúdo de treinamento por meio de catálogos abertos para que projetem seu próprio caminho de aprendizado projetem seu próprio caminho de aprendizado

Programas de mentorización

Ao longo do ano 2019, continuou a ser desenvolvido o programa de mentoring, tradicional e inverso, como forma de desenvolvimento e colaboração, e transmissão de conhecimento entre as equipes. O *mentoring* permite não só melhorar no desenvolvimento, mas também transmitir a cultura da empresa e os comportamentos de colaboração, respeito e escuta.

- **'Mentoring' tradicional**, onde o mentor (perfil sênior) transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao mentee (perfil júnior). No ano de 2019, contou-se com 158 mentores e 190 mentees.
- **'Mentoring' inverso**, onde o mentor (perfil júnior digital) apoia o mentee (perfil sênior) no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas e plataformas colaborativas, conhecimentos em tendências digitais e uso de redes sociais. No ano de 2019, contou-se com 53 mentores e 57 mentees.

Índice de cultura e talento

Em 2019, um índice interno foi definido para medir o comprometimento e o desenvolvimento dos funcionários da organização. O Índice de Cultura e Talento mede duas variáveis principais:

- **Cultura** (compromisso), por meio de: **PESQUISA DE COMPROMISSO** uma nova pesquisa para medir o compromisso dos funcionários por meio da avaliação do conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição para a empresa, recepção de feedback de qualidade, oportunidades desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas e orgulho de nossa marca social.

A escala de pontuação da pesquisa varia de 0 a 100 e os seguintes níveis de compromisso são definidos com base nas pontuações.

PRINCIPAIS RESULTADOS EM 2019 DA PESQUISA DE COMPROMISSO:

% de funcionários comprometidos (pontuação superior a 66)

Objetivo Global para 2019 50,5%

% de funcionários cobertos pela pesquisa 23.336 funcionários
68% sobre o total do quadro de funcionários

ROTATIVIDADE: a porcentagem de funcionários que deixam a empresa, voluntária ou involuntariamente.
TEMPO DE SERVIÇO: os anos de permanência dos funcionários na MAPFRE.



68%
RESPONDENTES

- **Talento** (desenvolvimento), por meio de: **MOBILIDADE:** número de pessoas que tiveram mobilidade funcional ou geográfica.
PLANOS DE DESENVOLVIMENTO: funcionários que designaram planos de carreira e desenvolvimento.
PROMOÇÃO INTERNA: porcentagem de cargos de responsabilidade preenchidos internamente.

23.336
FUNCIONÁRIOS

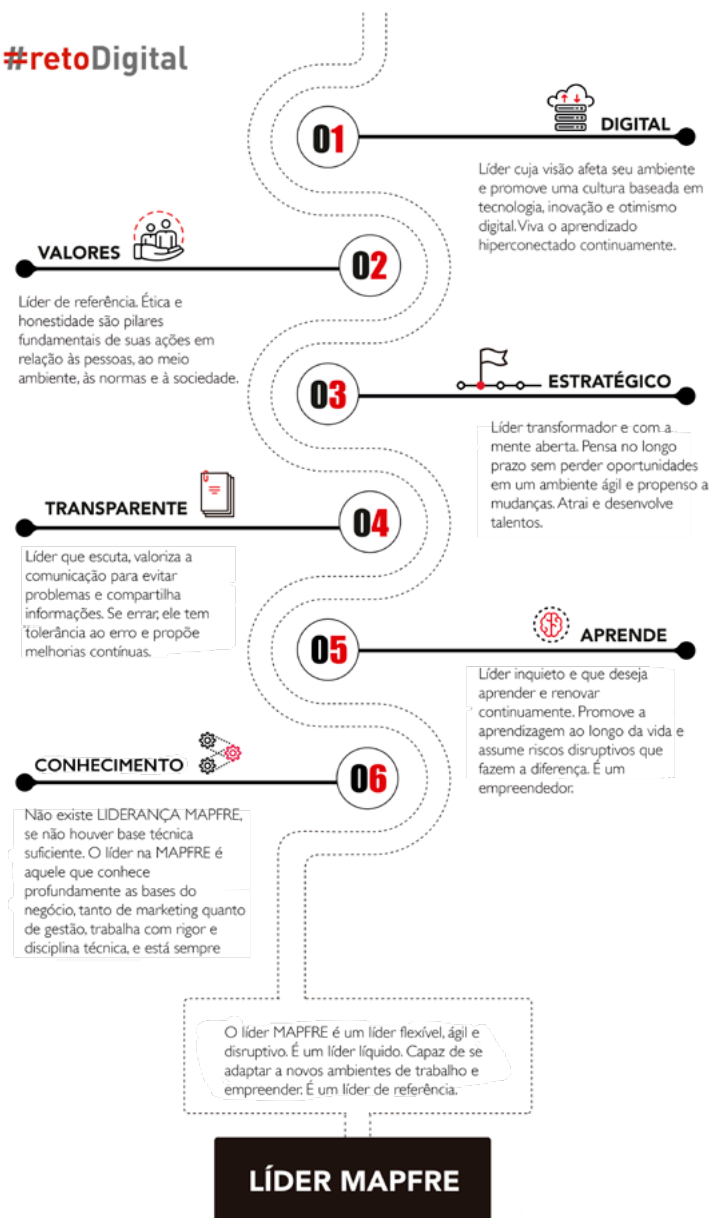
TRANSFORMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

O desafio digital

O Desafio Digital é a iniciativa estratégica que nasce na MAPFRE em meados do ano 2017 para fomentar a transformação e a mudança que a organização precisa para adaptar-se aos novos requisitos digitais, dotando o ambiente de trabalho de flexibilidade, de ferramentas que possibilitam o trabalho colaborativo, o desenvolvimento de perfis digitais e novas formas de liderança. Este projeto envolveu trabalho em quatro linhas:

- **Ambiente de Trabalho**, onde se avançou na implementação do horário flexível e trabalho remoto, mobilidade tecnológica e espaços físicos abertos e colaborativos. No final de 2019, 19.290 funcionários da organização têm um horário flexível, 6.704 podem trabalhar remotamente e ter mobilidade tecnológica, e 11.613 já trabalham em espaços físicos abertos.
- **Trabalho colaborativo e gestão do conhecimento**. Em 2019, existem 452 comunidades ativas, onde 6.310 funcionários de todos os países se relacionam continuamente. Além disso, foi criado o armazém de conhecimento Eureka, onde 510 conhecimentos foram contribuídos no final do ano.
- **Cultura em um mundo digital**. Três comportamentos foram definidos para todos os funcionários: colabora, inova e simplifica a condução de toda a organização por meio de diferentes ações de comunicação e aprendizagem, incluindo um curso de e-learning que, até o final de 2019, já havia sido realizado por 8.685 empregados. Além desses três comportamentos, os líderes de equipe são treinados em outros dois: respeite e comunique. Em 2019, 89 executivos da MAPFRE participaram do Programa de Líder MAPFRE,

#retoDigital



em que trabalharam nas características que o líder da MAPFRE deve ter: líder digital, referência em valores, estratégico, transparente, com a preocupação de aprender e líder de conhecimento técnico.

Em 2020, esse programa será estendido a todos os responsáveis pela empresa.

- **Novas formas de retribuir e reconhecer.** Ao longo do ano de 2019, o novo sistema de avaliação foi implementado globalmente. Esse sistema conta com objetivos, atividades trimestrais vinculadas aos objetivos e principais resultados (metodologia OKR), feedback contínuo e avaliação de novos comportamentos. No final do ano, 53.629 atividades haviam sido contribuídas; 251 funcionários têm bônus por projeto e 16.592 têm um plano de reconhecimento definido.

Em 2019, o App Pessoas na Espanha foi lançado como um novo canal, que já é acessado por 5 mil funcionários, o que facilita um diálogo mais ágil e imediato com os funcionários e favorece a comunicação e a transparência, por meio de uma série de funcionalidades:

- Notificações que chegam imediatamente na tela do celular.
- A execução de procedimentos como solicitação de licenças, férias e consultas médicas, além de consultoria e download da folha de pagamento.
- Informações operacionais sobre o centro em que o funcionário está localizado.
- Quick learning: são pílulas formativas para aprender sobre um tema de modo simples e rápido.
- Pesquisas.

Em 2020, serão acrescentadas funcionalidades adicionais e serão implantadas em outros países.

RETRIBUIÇÃO E RECONHECIMENTO

[GRI 102-35, 102-36, 102-37, 201-3, 401-2, 404-3, 405-2; L.11/2018]

A MAPFRE conta com uma política global de remunerações aplicável a todas as sociedades do Grupo, que visa estabelecer retribuições adequadas de acordo com a função e cargo e o desempenho dos seus profissionais, bem como agir como um elemento motivador e de satisfação que permita alcançar os objetivos marcados e cumprir a estratégia da empresa.

A Política de Remunerações do Grupo MAPFRE, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 21 de dezembro de 2016, garante a igualdade e a competitividade interna e externa em cada um dos mercados. A estrutura de retribuição está composta pelos seguintes elementos:

- Retribuição fixa.
- Retribuição variável anual ligada a objetivos.
- Retribuição variável plurianual, plano trienal em dinheiro e ações para 260 executivos em nível global, a fim de fortalecer os objetivos estratégicos de médio prazo e o comprometimento dos principais executivos da organização.
- Bônus por projeto e Programas de reconhecimento.
- Benefícios sociais.
- Outros complementos.

RETRIBUIÇÃO VARIÁVEL SOBRE A RETRIBUIÇÃO FIXA

Nível de cargo	% remuneração variável x remuneração fixa
Diretores	40%
Chefes e gerentes	30%
Técnicos	20%
Administrativos	10%

OBJETIVOS MAPFRE

Nível de cargo	Objetivos grupais				Objetivos individuais
	(*)BSC GLOBAL	Área corporativa / unid. Negócio / territorial / regional	País / empresa / departamentos corporativos	Área / departamento	
Presidente	100%				
Comitê executivo	60%	40%			
Diretoria executiva	40%	30%	30%		
Diretoria	10%	10%	40%	40%	
Chefes e gerentes	5%	5%	30%	60%	
Técnicos e administrativos	5%	5%	10%	20%	60%

*BSC se refere a metas relacionadas ao plano estratégico da MAPFRE no âmbito global. Com caráter geral, aplica-se o lucro depois de impostos e minoritários da MAPFRE S.A.

A fim de determinar o percentual que a remuneração variável representa em relação à remuneração fixa, foram estabelecidos os percentuais-alvo ideais de remuneração variável definidos em relação à remuneração fixa para cada nível de cargo:

A atribuição e a liquidação da remuneração variável anual são feitas por meio do modelo de direção por objetivos, de implantação global, que determina o peso das diversas categorias de objetivos por nível de cargo. Deste modo, consegue-se alinhar cada pessoa com os objetivos estratégicos, os da MAPFRE como um todo, ou da sua região ou país, atribuindo um peso crescente deste tipo de objetivos quanto maior for a responsabilidade do cargo e, no caso das equipes técnicas e administrativas, dando um maior peso relacionado às funções específicas com as quais contribuem aos objetivos gerais.

NOVO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

[GRI 102-37]

A MAPFRE conta com um processo global e padronizado de avaliação do desempenho, no qual participaram 26.416 funcionários em 2019, que representam 84% do quadro de funcionários.

Ao longo de 2019, o novo modelo de Avaliação de Desempenho foi implementado na MAPFRE, que atende às premissas de agilidade, feedback contínuo e sistema de múltiplas fontes. Após uma intensa implantação de comunicação, todas as fases do processo correspondente a 2019 foram cobertas e a avaliação em 360° foi iniciada. Nesta fase, está sendo realizada uma intensa atividade de avaliação entre pares e clientes internos, selecionados durante o mês de novembro. Esse é um dos aspectos mais novos do modelo e oferecerá a visão mais ampla da percepção do desempenho dos funcionários em todas as suas perspectivas. O processo será concluído no final de janeiro, com a avaliação geral e o potencial do funcionário.

Diferença salarial

[L.11/2018]

Em 2018, foi definida e aplicada uma metodologia de cálculo da diferença salarial, verificada pela consultoria Ernst & Young (EY), que calcula dois tipos: a diferença bruta e a diferença ajustada. Nos dois casos, é comum usar a terminologia em inglês: *Gender pay gap* e *Equal pay gap*, respectivamente.

A diferença bruta é calculada da seguinte forma:

CÁLCULO DO DIFERENÇA BRUTA

$$\text{GENDER PAY GAP} = \frac{\text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS} - \text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA MULHERES}}{\text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS}}$$

A medida mais precisa é a que permite chegar ao detalhamento por grupos comparáveis homogêneos: a diferença ajustada. Para calcular, leva em consideração três fatores – nível de cargo, família e tempo de serviço – que têm um impacto direto na retribuição. Com esses três fatores, são criados grupos de comparação ou clusters com os quais são agrupadas pessoas com os mesmos critérios para realizar a comparação. A fórmula para calcular esse tipo de diferença é:

CÁLCULO DO DIFERENÇA AJUSTADA

$$\text{EQUAL PAY GAP} = \sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{GENDER PAY GAP EM CADA CLUSTER} \times \text{NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DO CLUSTER}}{\text{NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS ANALISADOS}} \right)$$

Os clusters são estabelecidos no nível local levando em conta esses fatores. Se na realização desses cálculos for determinado que existe diferença salarial, será estabelecido um plano de ação. Atualmente, na Área Corporativa de Pessoas e Organização está sendo organizado um plano de ação com uma série de recomendações para tratar das situações de diferença salarial.

Segue em anexo um detalhe da diferença ajustada na retribuição fixa nos principais países onde essa metodologia já está aplicada²:

BRECHA AJUSTADA SOBRE LA RETRIBUCIÓN FIJA

País	Equal Pay Gap
Espanha	5,96%
Brasil	1,17 %
Peru	2,96%
Turquia	0,42%
Itália	0,68%
Alemanha	1,89%

A diferença global ajustada sobre retribuição fixa do grupo, considerando 90% do quadro de funcionários é de 3,06%³.

Consultar nas Notas 3 e 4 as informações sobre a remuneração média.

2. Nos demais países, uma análise foi realizada usando clusters que levam em consideração exclusivamente o fator de nível profissional, geralmente devido ao pequeno tamanho do quadro de funcionários.

3. O cálculo não inclui os seguintes países: China, Egito, Estados Unidos, Japão, Singapura e Suécia.

Organização

Fomentar a cultura de trabalho em equipe e o trabalho colaborativo, através de uma organização ágil é um dos objetivos da MAPFRE. Para isto, conta com um só mapa de cargos e mapa de funções global que ajudam na definição dos perfis estratégicos e nos conhecimentos sobre a organização.

Durante 2019, o trabalho começou no projeto de estruturas dinâmicas, e avançou para a definição das funções de cada posição e na implementação de ferramentas colaborativas para gerenciamento de projetos e gerenciamento de conhecimento.

No ano de 2019, 1.200 pessoas trabalharam com metodologias ágeis e 59 projetos são implantados por meio delas.

EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

[GRI 403-1, 403-2, 403-4, 404-3; L.11/2018]

Trata-se de uma linha transversal na estratégia de gestão de pessoas. Trata-se de um novo enfoque na gestão de pessoas em que o funcionário está no centro dos nossos processos, no qual a empresa se coloca em seu lugar em cada um dos momentos do ciclo de sua vida na empresa, para oferecer o que você precisa, quando precisa, como precisa, para que você dê o melhor de si mesmo (talento e produtividade) e se comprometa com a MAPFRE (compromisso).

O modelo de gestão da experiência dos funcionários da MAPFRE contempla o design de uma Employee Journey (ciclo de vida do funcionário) identificando os diferentes momentos de interação do funcionário com a empresa, desde antes de ingressar na companhia até o momento em que sai dela, e um sistema para analisar de maneira contínua.

Com o objetivo de personalizar e segmentar a oferta aos funcionários e desta forma melhorar sua experiência, iniciou-se o projeto de HR-Analytics que pretende enriquecer a gestão de pessoas. No ano 2018, obteve-se o primeiro modelo preditivo para identificar aqueles cargos e funcionários com maior probabilidade de rotatividade, e foram definidos os parâmetros e alavancas para trabalhar sobre cada uma das situações. Durante o ano 2019, foi desenvolvido o modelo preditivo de remunerações.

Além disso, em 2019, foi elaborado um modelo de análise dos diferentes momentos do ciclo de vida do funcionário que será implementado em 2020.

Conciliación y bienestar.

[GRI 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8; L.11/2018]

Medidas de conciliação de vida profissional e pessoal	Nº de funcionário beneficiados
Horário de trabalho flexível	19.290
Trabalho em jornada parcial	2.553
Turno de trabalho reduzido	1.073
Home Office	1.529
Licenças remuneradas e não remuneradas	16.198
↳ Licença paternidade	560
↳ Licença maternidade	837
Licenças por motivos pessoais ou estudos	47
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	79

Tipo de benefício social	% de funcionários que receberam o benefício social em relação aos funcionários que têm direito
Seguro de saúde	95,3%
Sistemas de previdência social/seguro de vida	96,6%
Bonificações em seguros	67,2%
Prêmio de permanência na empresa	21,6%
Ajuda escolar para filhos	42,9%
Prêmio de natalidade	4,1%
Empréstimos	19,2%

Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independentemente de o contrato ser permanente ou temporário. O montante destinado em 2019 a benefícios sociais foi de 178,3 milhões de euros.

É oferecido apoio aos funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde. Em 2019, o montante deste apoio subiu para 78.123 euros. Do mesmo modo, em foram concedidas ajudas econômicas a funcionários aposentados no montante de 671.647 euros.

A MAPFRE conta com uma Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 23 de julho de 2015, cujos princípios gerais são:

1. Obter um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.

2. Alcançar um nível ideal na segurança ocupacional, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos ocupacionais.

Além disso, a MAPFRE assume um modelo de prevenção no qual os trabalhadores podem participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e sua saúde no trabalho, sendo que, para isso, dispõe das formas representativas estabelecidas por lei. No total, 29.552 funcionários, 86,10% do quadro de funcionários, estão representados em comitês de saúde e segurança formados pela diretoria e por funcionários, estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre este assunto. Alguns dos principais assuntos tratados nestes comitês são:

- Planos de evacuação e controle de emergências.
- Periodicidade e conteúdo dos exames médicos dos funcionários.
- Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.
- Regresso após licenças de longa duração.
- Estudos específicos de cargos.
- Planos de vigilância da saúde.

- Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.
- Análise de licença médica e absentismo.

A MAPFRE possui um modelo de negócios saudável que permite sistematizar as ações a serem realizadas em termos de promoção da saúde física e psicológica e no ambiente de trabalho, bem como no pessoal e na família soa funcionários e contempla cinco áreas em que a empresa pode trabalhar em questões de saúde: ambiente de trabalho, contexto pessoal, promoção da saúde, alimentação e exercício físico, e bem-estar mental. A estratégia de Promoção da Saúde da MAPFRE envolve o trabalho nas principais causas de morte e doença no mundo, que segundo a OMS e outras organizações internacionais consistem basicamente de intervenção na prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional.

Em 2019, houve 837 baixas por licenças-maternidade e 560 por licenças-paternidade.⁴ Regressam ao trabalho 83% das mulheres e 98% dos homens que recebem essa licença. Das 1.832 baixas por licença-maternidade e licença-paternidade do ano 2018, 1.095 continuam no quadro de funcionários, o que representa uma taxa de retenção de 59,8%⁵.

4 Taxa de volta ao trabalho: (número total de funcionários que regressaram ao trabalho depois de uma licença-maternidade/paternidade por número total de funcionários que devem regressar ao trabalho depois da licença-maternidade/paternidade) *100.

5 Taxa de retenção: (número total de funcionários retidos 12 meses após regressar de uma licença-maternidade/paternidade por número total de funcionários que regressam depois da licença-maternidade/paternidade no período do relatório) *100.

📌 Dados de sinistralidade

[GRI 403-9, 403-10; L.11/2018]

	2019	
	Homens	Mulheres
TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA)	26,14	21,71
TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TFDO)	0,52	0,86
TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO)	12,79	21,04
TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT)	639,67	531,24
TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP)	1,13	2,27
TAXA DE absenteísmo no trabalho (tal)	0,11	0,23
Índice de frequência:	3,91	3,25
Índice de gravidade:	0,16	0,32
MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO	0	0
MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS	0	0
Nº DE ACIDENTES DE TRABALHO	100	101
Nº DE DOENÇAS OCUPACIONAIS	2	4
Nº total de horas perdidas por absenteísmo derivado de acidentes não laborais e doença comum	491.469	1.299.069

Ver a nota 5 deste relatório: metodologia de cálculo.

Uma das linhas principais do modelo de empresa saudável é a formação em matéria da saúde e hábitos saudáveis e da prevenção de riscos ocupacionais. Por isso, nesse exercício:

- Os funcionários receberam um total de 13.015 horas de formação específica.
- Durante a semana de 10 a 14 de junho de 2019, foi celebrada a quarta edição da Semana MAPFRE com

temáticas de Saúde e bem-estar, em 31 países, o que representa 84,7% do quadro de funcionários. Foram organizadas 862 atividades: 806 em Saúde e Bem-estar, 36 delas no âmbito do ambiente de trabalho, 208 em promoção da saúde, 269 em atividade física e alimentação, 138 em bem-estar mental, 155 em contexto pessoal e 56 em Diversidade.

- Duas campanhas globais foram desenvolvidas na intranet corporativa relacionadas à Saúde do AVC e Gênero e Prevenção do Câncer de Mama (Súmate al Rosa) nove foram divulgados os conteúdos da campanha Escolha a Saúde da Fundación MAPFRE.

Para saber mais sobre as atividades realizadas no Grupo, consulte o Relatório MAPFRE de Pessoas e Organização 2019.

📌 Clima interno: Pesquisas de clima organizacional.

Em 2019, foi implementado um novo modelo de medição que permite um aprofundamento contínuo da análise da experiência do funcionário. Esse modelo é baseado em três tipos de medidas que fornecem agilidade na implementação de ações de melhoria.

Por meio de uma pesquisa realizada duas vezes por ano, diferentes indicadores são obtidos:

- **eNPS® Relacional:** é a probabilidade de os funcionários recomendarem a MAPFRE como empresa para trabalhar. No ano de 2019, foi medido em 11 países, bem como nas Unidades de Negócios e nas Áreas Corporativas. Do quadro de funcionários total desses grupos, 86% estão em países que contam com um *Employee Net Promoter Score* muito bom ou excelente.
- **Causas raíz de nível 1 y nivel 2:** aprofunda-se nas

principais razões pelas quais um funcionário recomenda, em menor ou maior grau, a MAPFRE como empresa para trabalhar. Destaca como motivo para mais recomendações, em primeiro lugar, as condições e benefícios que a MAPFRE oferece a seus funcionários e, em particular, a estabilidade no emprego e a conciliação da vida pessoal e profissional e, em segundo lugar, a visão de cultura e negócios, valorizando os funcionários principalmente pela maneira como os valores da empresa são praticados no dia a dia e pela capacidade de transformação da MAPFRE.

- **Recomendação do chefe Leader Index:** mede o grau em que os funcionários recomendariam seus responsáveis. Em 2019, em uma escala de recomendação de 0 a 10, 57% deram uma pontuação de 9 ou 10.

- **Employee Satisfaction Index:** mede a satisfação do funcionário por meio da avaliação de dez elementos: conhecimento dos objetivos, orgulho do trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição à empresa, recebimento de feedback de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado das pessoas e orgulho de nossa marca social.

Em 2019, 68% dos funcionários classificaram essas variáveis com uma pontuação média de **8,9 ou 10** (sobre uma escala de 0 a 10).

- **Índice Geral de Satisfação:** mede a satisfação geral do funcionário. Em 2019, 72% dos funcionários classificaram sua satisfação com a empresa com uma pontuação de 8, 9 ou 10 (sobre uma escala de 0 a 10) sobre seu grau de satisfação com a empresa.

- **Índice de qualidade percebida da gestão de pessoas na MAPFRE:** em 2019, pela primeira vez, foi lançada uma pesquisa de Qualidade Percebida do RH sobre

como os funcionários percebem a qualidade do serviço prestado pelas áreas de Recursos Humanos.

Voluntariado

[GRI 413-1, 413-2; L.11/2018]

A MAPFRE conta com um Programa de Voluntariado Corporativo integrado nas estratégias de Recursos Humanos e de Sustentabilidade, alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Esse programa é desenvolvido em 28 países através da Fundación MAPFRE.

Durante 2019, mais de 10.380 voluntários, entre funcionários e familiares, participaram, e foram desenvolvidas mais de 1.610 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente mais de 125.000 pessoas. Mais de 20% do quadro de funcionários teve uma experiência de voluntariado.

Entre as atividades realizadas em 2019, cabe destacar as atividades globais:

Dia Global do Voluntariado da MAPFRE, que sob o lema “Todos Unidos pelo Meio Ambiente” participaram mais de 2.300 voluntários de 25 países em 78 atividades com temática ambiental. Foram plantadas 1.900 árvores e recolhidas mais de 14 toneladas de lixo. Campanhas de Doação de Sangue 24 horas, na qual foram obtidos mais de 870 litros, com a participação de 1.936 doadores em 25 países e que beneficiam mais de 5.800 pessoas.

A MAPFRE conta com alguns órgãos de incentivo e acompanhamento do Voluntariado, o Comitê de Voluntariado e o Grupo de Trabalho, integrados por representantes da direção da MAPFRE procedentes de

áreas corporativas, áreas regionais e unidades de negócio, e com a participação da Fundación MAPFRE.

Cabe destacar que, na Espanha, o certificado AENOR foi obtido pela administração deste programa e, nos Estados Unidos, os voluntários foram reconhecidos por Webster Public Schools, pelo Worcester Community Action Council, pelo The Commonwealth of Massachusetts State Senate, e também foi obtido o prêmio Best Buddies Spirit do Inclusion Award pelo programa de capacitação de adultos com Transtorno Dissociativo de Identidade, em que os voluntários atuaram como mentores. Na China, nossos voluntários foram reconhecidos pela Changning Special School.

Além disso, os funcionários colaboram com outros projetos sociais, como o Euro Solidário, na Espanha, e o Dollar for Dollar nos Estados Unidos. Essa iniciativa oferece



TODOS UNIDOS PELO
MEIO AMBIENTE
2.300
voluntários

PLANTAÇÃO
1.900
ÁRVORES

RECOLHIDAS
14 t.
DE LIXO

a oportunidade aos funcionários da Espanha de doar um euro/dólar mensal do seu contracheque a um projeto social escolhido por eles, com o compromisso de que, para cada euro/dólar doado, a MAPFRE doará mais um.

Na Espanha, até o momento, foram doados 346.696 euros a projetos sociais. Os projetos beneficiados em 2019 foram a APACU (Associação de Pais com Filhos com Autismo de Cuenca) e Fundación Aladina (entidade que luta contra o câncer infantil), na Espanha, que receberam um total de 128.332 euros.

Nos Estados Unidos, o projeto beneficiado em 2019 foi “The Adam Bullen Memorial Foundation” que apoia pessoas com câncer e suas famílias, e que receberam 22.719,20 dólares.

Ver Nota 9, sobre a contribuição do voluntariado para a Agenda 2030.

6.4. Dimensão intelectual

SOMOS Inovação

Geramos propostas de valor diferencial para os clientes, a partir de uma visão transversal e integral que permite responder aos desafios dos negócios envolvendo aos nossos grupos de interesse

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- ➔ Inovação
- ➔ Segurança cibernética
- ➔ Marca e reputação

Vinculação da MAPFRE aos ODS prioritários



INOVAÇÃO

[GRI 403-1, 403-2, 403-4, 404-3; L.11/2018]

A MAPFRE tem uma longa história de empresa inovadora. A inovação está em seu DNA e é uma de suas principais alavancas para impulsionar o crescimento orgânico e projetar seu horizonte estratégico, gerando permanentemente propostas de valor diferencial para os clientes, a partir de uma visão transversal e integral que permite responder aos desafios dos negócios.

Em 2018, foi dado um passo adiante articulando o modelo de inovação da MAPFRE, em torno das capacidades estratégicas internas comprovadas e da digitalização de modelos e soluções para os clientes, mas também por meio da organização de um modelo de relacionamento aberto que se conecta a agentes externos e ao ecossistema de inovação (startups de base tecnológica e outros agentes do mercado capazes de oferecer soluções disruptivas em algum elo da cadeia de valor dos seguros – Insurtechs). Portanto, chama-se MAPFRE Open Innovation. Em 2019, foram tomadas medidas firmes para acelerar a transformação da MAPFRE e fortalecer a posição de liderança, adaptando-se mais rapidamente e caminhando para novos modelos de negócios e soluções inovadoras que surgem das mudanças digitais e tecnológicas que estão sendo experimentadas, com o objetivo final de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes.

A evolução da MAPFRE Open Innovation em tão pouco tempo proporcionou excelentes resultados em cada um de seus componentes.

A CESVIMAP, Centro de Experimentação e Segurança Viária da MAPFRE, é um centro global de tecnologia de referência para o projeto, garantia, uso, manutenção, reparo e reciclagem de veículos e outras soluções de mobilidade para bens e pessoas. Concentra sua pesquisa tecnológica na redução da taxa de acidentes, na definição de processos de reparo mais eficientes, na redução de custos e no impacto ambiental e é o laboratório de pesquisa da MAPFRE sobre novos produtos e serviços baseados no Usage Based Insurance (UBI), os sistemas ADAS (Advanced Driver Assistance Systems) de assistência à condução em combinação com crash test ou a reconstrução de acidentes de trânsito etc. Ela está desempenhando um papel importante no desenvolvimento da proposta de valor da MAPFRE em torno dos negócios de seguro de automóveis e nova mobilidade.

❖ **Inovação Disruptiva**, que representa o vínculo mais próximo com o ecossistema insurtech, concentra-se em três pilares: o acelerador *insur_space*, que facilita a interação direta com *start-ups* selecionadas e relevantes para a MAPFRE; participações em venture capital que permitem um conhecimento mais amplo da inovação disruptiva da Insurtech, além de estar em uma posição favorável durante seu sucesso; e finalmente acordos com universidades e centros de pesquisa que facilitam o acesso a talentos e conhecimentos.

❖ **Inovação Estratégica**, cuja proposta de valor se concentra em alcançar os desafios e objetivos de negócios de curto prazo identificados nos planos estratégicos e impulsionar os negócios de países, unidades e áreas corporativas com objetivos mensuráveis. Possui visão e vocação transversal, mantendo os diferentes tipos de clientes no centro de todo o processo do ciclo de vida do projeto.

Das ações relevantes realizadas em 2019, destacam-se as seguintes:

- Lançamento de duas convocatórias de *insur_space*, com a participação de várias *startups* em seus dois programas: Aceleração e Adoção
- A participação da MAPFRE como investidora-âncora no fundo de capital de risco “Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE”, focado exclusivamente no espaço de insurtech e que já participou de sete *start-ups* do setor.

A evolução da MAPFRE *Open Innovation* em tão pouco tempo proporcionou excelentes resultados em cada um de seus componentes

- Consolidação da #Innova, o programa de intraempreendedorismo da MAPFRE, que em sua segunda edição foi encerrado com a participação em oficinas presenciais de ideação de 25% dos funcionários convidados dos países da LATAM e do Caribe.
- Descontaminação pela CESVIMAP de um total de 2.556 veículos no ano, com mais de 71 mil peças removidas, gerando economia de emissões de CO₂ devido à segunda vida útil dessas peças, de 50.260 toneladas.

Mais uma vez, a MAPFRE reforçou sua visão estratégica e a orientação ao cliente com um modelo de inovação aberta que posiciona o Grupo no mercado para enfrentar os desafios e mudanças do setor de seguros.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

[GRI 418-1; L.11/2018]

Em um contexto como o atual, no qual a crescente dependência de empresas e indivíduos em sistemas de informação e comunicação se acrescenta um fenômeno de ruptura tecnológica que afeta grande parte das áreas que compõem nossa sociedade, a MAPFRE entende a segurança cibernética como um elemento-chave e prioritário, identificando como elemento crítico a proteção de:

- ➔ Informações de terceiros (clientes, funcionários e demais grupos de interesse) cedidas por estes para o desempenho das suas atividades e para proporcionar os serviços contratados quando chegar o momento.
- ➔ Informações de propriedade da MAPFRE, em relação à qual a companhia fundamenta sua vantagem competitiva e/ou seu valor de marca.
- ➔ Sistemas tecnológicos e informações que dão suporte aos processos de negócio da companhia.

Para conseguir o acima exposto, a MAPFRE dispõe de uma série de linhas estratégicas que articulam a forma de atuar no que tange à Segurança Cibernética e que buscam contribuir para a sustentabilidade e resiliência das operações:

Proteção em relação aos riscos cibernéticos

- ➔ Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de prevenção, detecção e resposta contra ataques cibernéticos, incluindo aqueles que podem ocorrer em ambientes de cloud computing.
- ➔ Avaliação contínua dos mecanismos de proteção de Sistemas de Informação e redes de comunicação.
- ➔ Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de recuperação em caso de desastres.

Privacidade proativa

- ➔ Adequação precoce à regulação de aplicação em matéria de privacidade nas diferentes áreas geográficas nas quais opera.
- ➔ Centralização e concentração de capacidades no Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (COPD).

Cultura de segurança cibernética e privacidade

- ➔ Medidas de conscientização e sensibilização para funcionários, clientes e outros grupos de interesse.
- ➔ Medidas de treinamento e capacitação para funcionários e mediadores.
- ➔ Promoção da obtenção de certificações reconhecidas em termos de segurança, privacidade e proteção de dados.

Segurança cibernética e privacidade desde o início

- ➔ Integração da segurança cibernética e da privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas da empresa, garantindo a proteção desde a criação e por padrão, inclusive a realização de análises de impacto dos novos tratamentos na privacidade e a implementação correspondente de controles e medidas.
- ➔ Avaliação da segurança cibernética e da privacidade nos processos de compra de soluções tecnológicas e na contratação de serviços tecnológicos.

As linhas de ação preveem a proteção das informações quando essas são coletadas, transmitidas, armazenadas ou processadas, e permitem a atuação diligente ao estabelecer medidas preventivas para detectar e responder a ataques cibernéticos ou eventos de interrupção dos negócios.

Adicionalmente, incluem mecanismos voltados à identificação precoce e ao acompanhamento e resposta aos fatores externos fundamentais sujeitos a modificar as necessidades de proteção dos diversos ativos:

- As ameaças cibernéticas com as barreiras de entrada para os criminosos cada vez menores e com o surgimento mais frequente de vulnerabilidades sistêmicas e/ou do “dia zero” e ataques avançados.

A MAPFRE conta com capacidades avançadas destinadas a aumentar a resiliência cibernética da companhia



- As mudanças regulatórias ou normativas, como a Lei de Proteção de Dados do Brasil ou as novas leis de segurança, privacidade ou proteção de dados em diferentes países onde a MAPFRE está presente; bem como a crescente demanda e exigência por parte dos grandes clientes aos quais a MAPFRE presta serviço em relação à proteção das informações e dos pessoais cedidos à MAPFRE em particular.

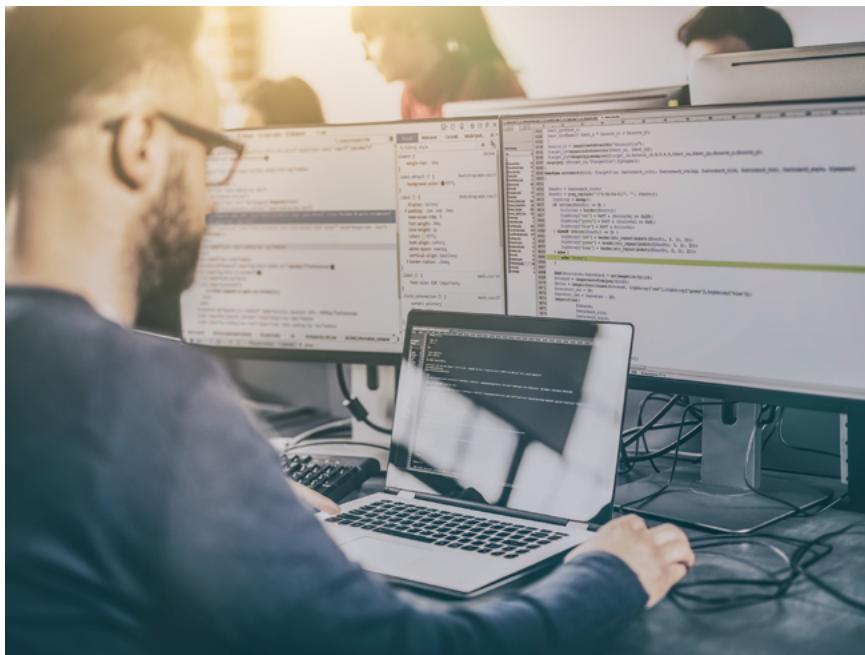
- As iniciativas de negócio associadas às necessidades e de agilidade e à utilização de novas tendências tecnológicas envolvidas na transformação digital das empresas.

Além do exposto, o Grupo MAPFRE possui proteção específica para riscos cibernéticos, a fim de reduzir o impacto econômico de um eventual incidente cibernético.

Por outro lado, a MAPFRE aproveita suas capacidades em matéria de segurança cibernética para obter valor

acrescentado em termos de negócio, por meio de atuações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica, a luta contra fraudes ou a definição e assinatura de produtos de riscos cibernéticos.

Para realizar sua estratégia nesse campo, a MAPFRE conta, por intermédio da Diretoria Corporativa de Segurança e Meio Ambiente, com capacidades avançadas destinadas a aumentar a “resiliência cibernética” da companhia. Essas capacidades incluem:



➔ Equipe altamente especializada e credenciada (176 certificações pessoais em segurança e privacidade cibernética, com um total de 74 funcionários certificados), encarregada de identificar, definir, projetar e, quando apropriado, implementar e operar os diferentes controles de segurança e ferramentas tecnológicas projetadas para proteger os ativos digitais da empresa; além de incorporar requisitos, controles e funcionalidades de segurança cibernética (incluindo privacidade) nas novas iniciativas da empresa.

➔ Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.

➔ Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética, dando cobertura a todos os ativos e intervenientes envolvidos (sistemas de informação, pessoas etc.) e identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.

➔ Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT.es, que recebe alertas de ameaças globais e de ataques para a monitorização contínua (24 horas, sete dias), tanto das informações integradas na plataforma tecnológica da MAPFRE quanto daquelas de sua propriedade acessíveis em sistemas de terceiros, agindo como SOC global e permitindo detectar precocemente eventuais incidentes cibernéticos e responder com agilidade aos mesmos. O CCG-CERT está certificado nas normas ISO 9001 e ISO 27001.

➔ Planos atualizados e treinados, sistematicamente, de resposta a incidentes e situações de crise. Nesta área, foram realizados três exercícios de gerenciamento de incidentes cibernéticos com diferentes escopos, que variam de global e corporativo, envolvendo as principais áreas corporativas, a exercícios mais técnicos, com o objetivo de verificar a eficácia de tecnologias, ferramentas e procedimentos internos.

Especificamente, no que diz respeito à proteção da privacidade dos dados confiados pelos clientes e demais grupos de interesse, a MAPFRE dispõe de um Comitê Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados, um DPO (Data Protection Officer) Corporativo e uma área específica dentro da Diretoria Corporativa de Segurança, responsável por zelar pelo cumprimento das regulamentações existentes em matéria de privacidade e proteção de dados de caráter pessoal.

Nesta área, ao longo de 2019, trabalhamos em:

➔ A automação e otimização dos processos associados à conformidade com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados.

➔ A adequação precoce à Lei de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil.

➔ A adaptação a regulamentos específicos de segurança cibernética na Colômbia.

➔ Na implementação do Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (OCPPD), que tem como missão ser o ponto de referência de todas as atividades relacionadas com a privacidade e proteção de dados no Grupo MAPFRE, trazendo uma visão única e global da matéria e fomentando a uniformidade de todos os processos e critérios relacionados com essa matéria, e aperfeiçoando sua eficiência.

Ao longo de 2019, três incidentes de segurança foram relatados à Autoridade de Controle em conformidade com as disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR).

A atuação da MAPFRE em matéria de segurança cibernética está integrada no modelo de segurança corporativo, que se baseia na gestão de riscos e na proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis, estabelecendo medidas associadas ao valor dos ativos mencionados e ao conjunto de elementos que interagem com os mesmos (pessoas, sistemas de informação, instalações e processos).



MARCA E REPUTAÇÃO

Na sociedade de hoje, em um ambiente de oferta excessiva onde é essencial diferenciar, os intangíveis estão se tornando cada vez mais importantes e representam uma vantagem competitiva para as empresas. Portanto, a marca deve ser um verdadeiro reflexo da empresa que representa. Na MAPFRE, o posicionamento da marca é definido com base na própria estratégia empresarial, de sua visão e seus valores.

Segundo a visão da MAPFRE, a confiança é o conceito mais importante. Mas deve ser preenchido com conteúdo. Um conteúdo confiável, que agrega valor à empresa, com uma ideia geral, mas que pode ser adaptado às características locais de cada mercado. Portanto, os conteúdos estão sendo projetados ouvindo o cliente, por meio de ações de publicidade, comunicação e

patrocínio. Um exemplo disso são as diferentes atividades realizadas em torno de patrocínios corporativos, como Rafael Nadal ou a equipe Renault F-1. Com todas as ações realizadas, o objetivo é aumentar a notoriedade, ou seja, o conhecimento da marca em cada mercado e seu reconhecimento e valorização.

A MAPFRE é a nona marca mais valiosa da Espanha e líder na indústria de seguros em 2019, segundo o ranking da consultora internacional Brand Finance. Foi eleita a marca de seguros de maior sucesso e com a melhor reputação na Espanha pela consultoria econômica Advice Strategic Consultant. Além disso, de acordo com a BranZ España, a MAPFRE é a marca de seguros espanhola mais valiosa em seu ranking de 2019 e ocupa a 18ª posição na classificação geral, com um valor de 737 milhões de euros.

Considerando que a imagem da marca é como a empresa se mostra e a reputação como é percebida, a MAPFRE está ciente da importância de manter uma boa reputação entre seus stakeholders, uma vez que é um elemento intangível essencial no desenvolvimento e existência de empresas. Em 2019, o novo modelo de mensuração da reputação corporativa, criado ad hoc para a MAPFRE, foi consolidado. Esse modelo, implementado em vários países, inclui o indicador estratégico de relevância reputacional, que reflete a reputação da MAPFRE entre seus clientes, funcionários e público em geral, grupos de interesse de grande importância para a empresa. Os resultados de 2019 colocam a MAPFRE em boa reputação, que é sinônimo de confiança e respeito. Além disso, também permite medir a percepção da sociedade sobre os principais atributos da marca MAPFRE.



Em 2019, o Corporate Reputation Business Monitor (MERCOS) colocou a MAPFRE na Espanha entre as dez empresas com melhor reputação e a primeira no setor de seguros. Na Argentina, Equador, México, Panamá, Peru, Portugal e Uruguai, a empresa está entre as 100 melhores empresas. Além disso, no MERCOS Talento, a MAPFRE na Espanha subiu para a 10ª posição, sendo novamente a primeira de seu setor; no Peru e na Argentina, manteve-se entre as 100 empresas com melhor avaliação nesta classificação.

A MAPFRE foi reconhecida como Best Workplace, em 2019, na Costa Rica, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Peru, República Dominicana e Turquia e, de maneira geral, na América Latina, América Central e Caribe.

O MERCOS colocou a MAPFRE na Espanha entre as dez empresas com melhor reputação

Por último, é importante destacar que a MAPFRE pertence a CORPORATE EXCELLENCE, uma plataforma composta por um grupo relevante de multinacionais, dedicada a promover e medir a gestão da marca e a reputação corporativa como valores estratégicos para as empresas. Isto também nos permite compartilhar boas práticas e conhecer as tendências na matéria.

6.5. Dimensão natural

SOMOS Meio ambiente

Desenvolvemos nosso negócio de forma sustentável, cuidamos e reduzimos nossa pegada de carbono, temos uma estratégia de ação contra a mudança climática e promovemos a cultura ambiental.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- ➔ Modelo estratégico ambiental.
- ➔ Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas.

Vinculação a los ODS prioritarios para MAPFRE



Como empresa, estamos cientes de que questões ambientais, como as mudanças climáticas, têm impacto nas pessoas, no meio ambiente e na qualidade de vida e que o direito a um ambiente adequado e saudável é um direito fundamental. Portanto, a MAPFRE assume um firme compromisso com a ação climática, abordando estrategicamente a redução da pegada de carbono, o gerenciamento eficiente de seus recursos, a proteção da biodiversidade, a conscientização social e ambiental e a integração de aspectos ambientais, sociais e de governança em seus negócios.

O Plano de Sustentabilidade do Grupo 2019-2021 incorpora as três dimensões da Sustentabilidade (ambiental, social e governança). No caso da dimensão ambiental, o plano enfoca as mudanças climáticas, a economia circular e a integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), como risco e oportunidade no negócio, e a Agenda 2030 das Nações Unidas (ver seção 5, Riscos e oportunidades, e 6, Dimensão Social e Relacional).

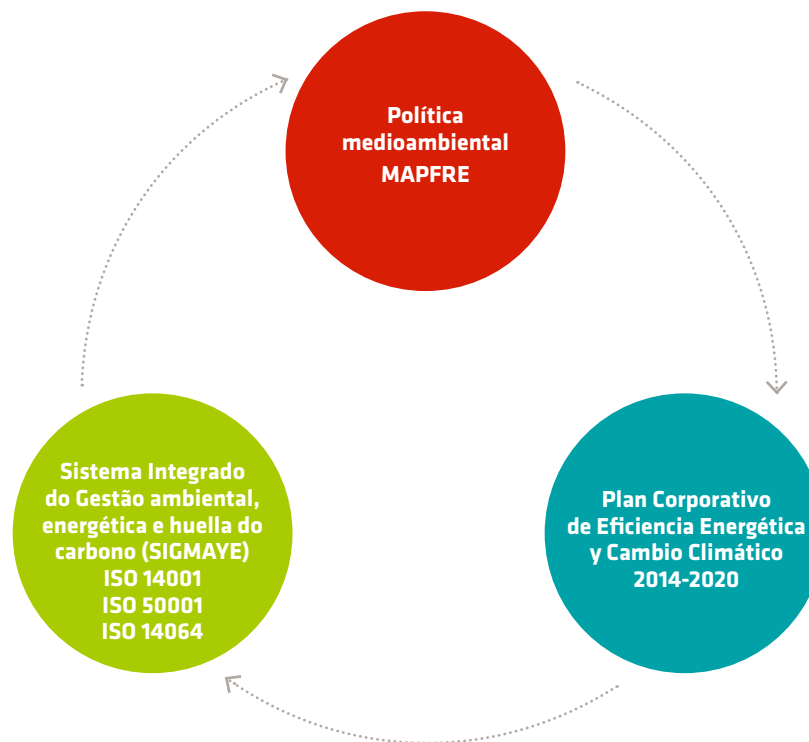
MODELO ESTRATÉGICO AMBIENTAL

[GRI 102-11, FS1, FS3, FS4, FS9, L11/2018]

A MAPFRE possui uma **Política Ambiental** aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., de 13 de dezembro de 2018, que é implementado em todas as entidades do Grupo. Também possui um modelo de gestão integrado denominado **SIGMAYE**, no qual os riscos são identificados e planos de ação específicos são definidos para prevenir e minimizar o impacto da empresa no meio ambiente, cumprindo, assim, com o princípio de precaução.

O **SIGMAYE** é um sistema de gestão integrado que incorpora a gestão ambiental, energética e emissão de carbono. Durante 2019, considerou-se necessário incorporar a economia circular e o capital natural a

ESTRUTURA DO MODELO CORPORATIVO DE GESTÃO AMBIENTAL



O **SIGMAYE** é um sistema de gestão integrado que incorpora a gestão ambiental, energética e emissão de carbono

este sistema atual, o que levará ao novo **SIGMAYEc³**, operacional a partir de 2020.

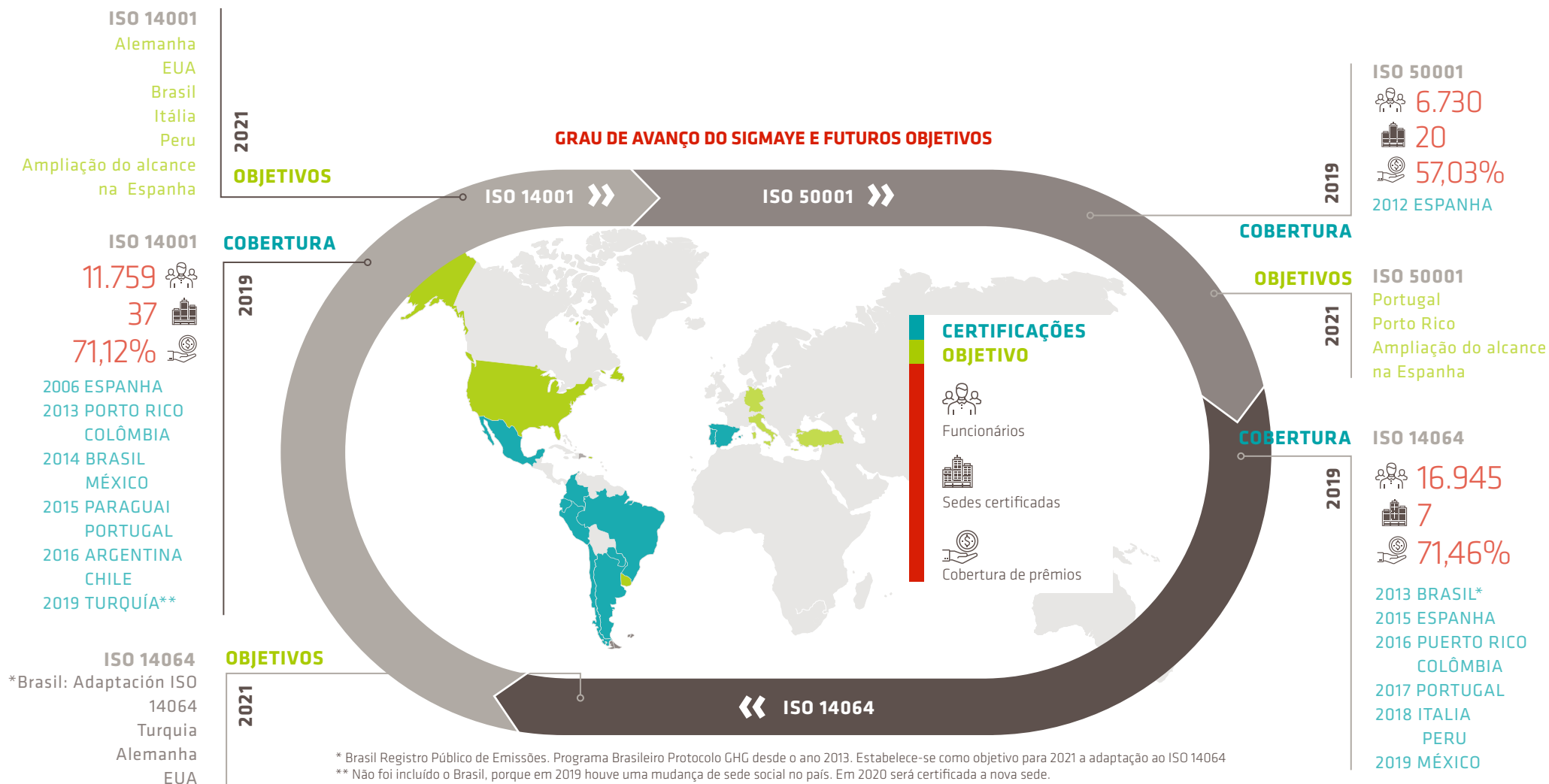
Esse sistema abrangente inclui os padrões de referência ISO 14001, ISO 50001, ISO 14064 e, ao longo de 2020, o regulamento AENOR de Resíduo Zero será incluído, aumentando a eficácia e a eficiência do modelo estratégico na detecção e minimização de riscos e riscos. na identificação de oportunidades para melhoria contínua.

Além disso, o sistema permite definir planos e programas para cada uma das entidades do Grupo no curto, médio e longo prazo, tendo como referência o controle de requisitos legais, a otimização de recursos (água, energia, matérias-primas), a minimização do impacto ambiental, o desperdício zero, a identificação de riscos e oportunidades ambientais da organização, mobilidade sustentável, a promoção de produtos e serviços baixos em carbono, a geração de valor na cadeia de fornecimento, tudo isso tendo como referência o princípio de precaução.

A solidez do sistema de gestão e sua evolução nestes anos é garantia de sucesso, pois seu desenho transversal permite a gestão ambiental dos processos corporativos de forma coordenada e transparente, garantindo a evolução no processo de melhoria e alcance contínuos a todas as atividades realizadas pelo Grupo nos países em que atua.

A estratégia da MAPFRE baseia-se na transparência e confiança nos diferentes grupos de interesse, para que todas as ações nessa área sejam verificadas anualmente por terceiros credenciados, de acordo com os principais padrões de referência.

O grau de progresso na implementação do sistema, bem como os objetivos futuros de desenvolvimento, são mostrados a seguir.



O sistema integrado constitui o marco comum para gerenciar todos os aspectos associados à sustentabilidade ambiental, incluindo os energéticos e as emissões de gases de efeito estufa. De acordo com este sistema, em 2019 foram estabelecidas as bases do novo Plano Corporativo para a Pegada Ambiental 2020-2030, o que dará continuidade ao atual Plano Corporativo de Eficiência Energética e Mudança Climática para 2014-2020.

O novo plano considerará as linhas estratégicas relacionadas a aspectos como água, energia, emissões de gases de efeito estufa, economia circular, compras ecológicas, construção e mobilidade sustentável e incluirá as principais ações e compromissos do Grupo MAPFRE.

Este Plano estabelecerá novos objetivos de redução, com o objetivo de minimizar os impactos ambientais,

de energia e de pegada de carbono, bem como sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Da mesma forma, o plano corporativo do Impacto Ambiental 2020-2030 será alinhado ao Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE 2019-2021 em questões ambientais.

DESEMPENHO AMBIENTAL DO GRUPO MAPFRE

A seguir, estão os marcos mais relevantes alcançados em 2019 que derivam de planos ambientais, visando minimizar os impactos ambientais, de energia e de emissão de carbono.

Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudança Climática

Energia:

- 1.258.148 kWh de economia, graças à campanha CoolBiz na Espanha desde 2016.
- 926.339 kWh de economia no consumo de eletricidade das sedes corporativas (Majadahonda e Aravaca), implementando medidas de eficiência energética em 2019.
- 20 países se uniram pela Hora do Planeta.

Emissões

- Assembleia Geral de Acionistas 2019: evento neutro em emissões de carbono para a compensação de 107 TmCO₂eq por meio de um projeto certificado de redução de emissões no Chile.

Mobilidade sustentável:

- 46 guinchos híbridos e elétricos integram a rede de fornecedores.

Construção sustentável:

- 12 sedes internacionais com certificação de construção sustentável.

Consumo responsável e compra ecológica

- Redução do consumo de papel por assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 142,27 TmCO₂eq na Espanha e em Portugal.
- Consumo de 67,58% de papel com certificado ecológico.

Plano de Expansão Ambiental

Água:

- Economia de 68% no consumo de água em oficinas de automóveis na Espanha devido à implementação de boas práticas.
- Economia de 7.238 m³ no consumo do Edifício da Sede no México para a instalação de equipamentos de recuperação de água (57% do consumo da instalação).

Treinamento e sensibilização:

- Participação de 2.300 voluntários de 25 países no dia mundial do Voluntário Ambiental. Plantação de 1.800 árvores e recolha de 14 toneladas de lixo.
- Por ocasião do Dia Mundial do Meio Ambiente, a MAPFRE BRASIL compensou a emissão de carbono de 50 funcionários (530 TmCO₂eq). Os créditos de carbono foram investidos no projeto Ecomapuá, onde, além de conservar a biodiversidade da Amazônia, colabora com as comunidades locais para contribuir com o desenvolvimento sustentável da região.
- Colaboração, pelo quinto ano consecutivo, com a ONG WWF España, por meio da participação de funcionários na escolha da espécie e habitat a proteger: o tigre. Além disso, a MAPFRE colabora localmente com outras organizações na preservação da biodiversidade: Funzel (El Salvador), Bird Life e Nature Trust (Malta), Para la Naturaleza (Porto Rico).
- Contribuição, pelo terceiro ano, na iniciativa “100 Empresas pelas Florestas” para o reflorestamento de três hectares no Parque Natural de Doñana.
- Treinamento ambiental para 2.495 funcionários em 2019.



7.238

M³ DE ECONOMIA NO CONSUMO DO EDIFÍCIO DA SEDE NO MÉXICO

926.339

KWH DE ECONOMIA NO CONSUMO DE ELETRICIDADE DAS SEDES CORPORATIVAS DE MADRID

Plano de Gestão e Otimização de recursos:

Economia circular

- Campanha MAPFRE Sin Plástico, que evita a geração de 25,8 toneladas de resíduos plásticos e a emissão para a atmosfera de 104 TmCO₂eq.
- Instalação de pontos de coleta de roupas e óculos utilizados nas Sedes Corporativas (Majadahonda, Madri).
- Na Espanha, foram tratados 2.556 veículos fora de uso, dos quais foram recuperadas um total de 73.544 peças e componentes para serem reaproveitados.
- Doação de 1.447 equipamentos de escritório, e reutilização interna de 225 unidades na Espanha.

Os marcos incluídos no Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas 2014-2020 nos permitiram alcançar e exceder antecipadamente o objetivo esperado de 20%, definido para 2020, alcançando uma redução de 56% da emissão até 2019.

Para mais informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte a Nota 6 do anexo deste documento.

Redução
56%
da emissão

ESTRATÉGIA DE AÇÃO FACE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

[GRI 201-2, 305-5, FS2, FS5, L.11/2018]

A mudança climática é um dos grandes desafios do nossa época, tendo recentemente cunhado o termo "emergência climática" para refletir tanto sua magnitude quanto a necessidade de agir com urgência em sua adaptação e mitigação. O consenso científico nos coloca em um momento decisivo se queremos evitar mudanças irreversíveis em importantes ecossistemas e no sistema climático do planeta.

A MAPFRE, com o objetivo de participar ativamente dessa transformação necessária e urgente, define sua estratégia de combate às mudanças climáticas por meio das seguintes alavancas:

➔ **Redução do impacto ambiental do grupo** por meio de uma rigorosa medição e do estabelecimento de objetivos ambiciosos de redução de emissões e neutralidade de carbono.

➔ **Integração da variável de mudança climática nos negócios**, por meio da incorporação das recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) no planejamento financeiro, bem como a inclusão de aspectos ambientais, sociais e governamentais (ASG) tanto no investimento quanto na assinatura e definição de produtos baixos em carbono.

➔ **Promoção da economia circular**, minimizando a geração de resíduos da atividade e posicionando a empresa como agente de mudança na transição para esse tipo de economia, por meio da promoção de produtos e serviços e apoiando empresas especializadas no setor.

➔ **Preservação da biodiversidade**, sensibilizando e apoiando iniciativas para proteger ecossistemas mais sensíveis aos efeitos das mudanças climáticas.

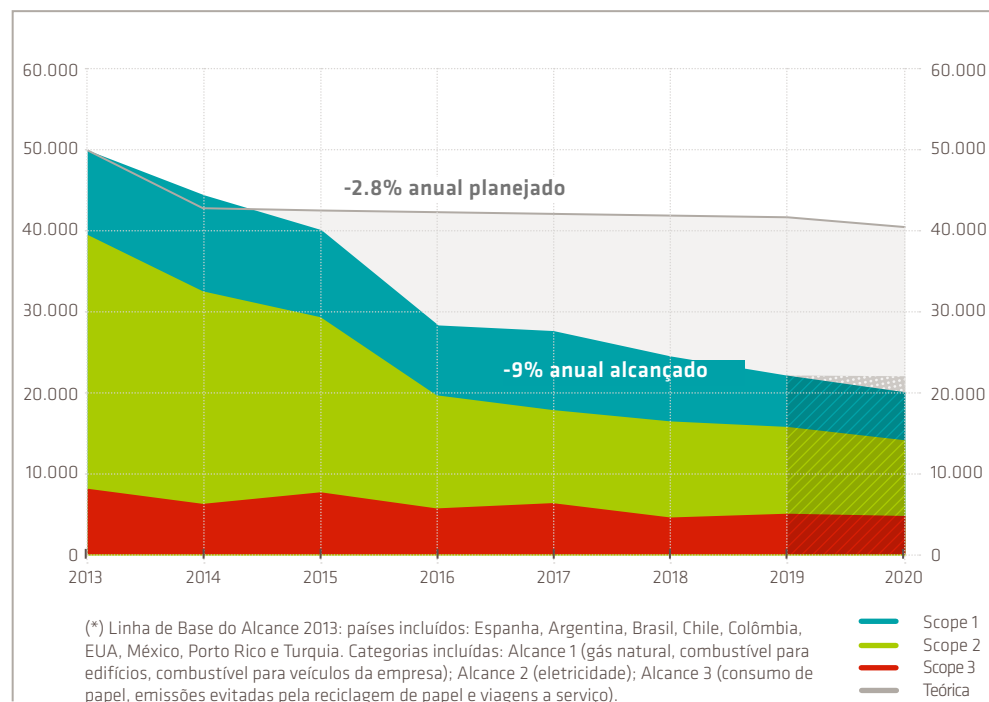
Redução do impacto ambiental do Grupo:

A contribuição para a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) gerada pela organização durante o desenvolvimento de sua atividade é um elemento-chave do desempenho da empresa em responsabilidade ambiental.

Em 2014, a MAPFRE lançou seu Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudança Climática, com o horizonte temporal de 2020, que estabeleceu um compromisso de redução de 20% de toneladas de CO₂e do Grupo em comparação à linha de base de 2013 (9.924 TmCO₂eq; 14.710.519 kWh; alcances 1+2+3). Este plano assumiu uma taxa de redução anual da pegada de carbono de **2,8%**.

As linhas de ação executadas durante esses seis anos foram responsáveis por uma redução de **56%** das toneladas de CO₂eq do Grupo (27.803 TmCO₂eq), em relação à situação inicial de 2013. A taxa de redução anual da emissão de carbono em nível global resultou ser de **9%**, mais de três vezes superior ao planejado e 2 pontos acima dos novos requerimentos identificados pelo Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC).

EVOLUÇÃO DA EMISSÃO DE CARBONO DO GRUPO MAPFRE ASSOCIADA AO PLANO ESTRATÉGICO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E MUDANÇAS CLIMÁTICAS 2014-2020*



A MAPFRE, em 2019, estabeleceu objetivos novos e ambiciosos para minimizar seu impacto ambiental globalmente:

➡ A médio e longo prazo, a MAPFRE se compromete em ser uma **empresa neutra em carbono em 2030**.⁶

➡ No curto prazo, a MAPFRE acelerará a descarbonização das atividades do Grupo, mediante a **neutralização da área territorial Ibérica, do Grupo, para 2021**.⁷

Ambos os objetivos fazem parte do Plano de Sustentabilidade 2019-2021 da empresa ([mencionado na página 56](#)) e estão sendo executados por meio do atual Plano de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas.

Integração da variável de mudança climática nos negócios

A adaptação do planejamento financeiro da empresa às mudanças climáticas, tanto a partir de uma

abordagem de risco quanto de uma oportunidade, será implementada de acordo com as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) pertencente à Financial Stability Board (FSB). Para esse fim, a MAPFRE, juntamente com outras seguradoras e resseguradoras globais, faz parte do Grupo de Trabalho coordenado pela UNEP-FI das Nações Unidas, cujo principal objetivo é analisar cenários que permitam o desenvolvimento de métricas e modelos financeiros para estimar adequadamente as possíveis implicações das mudanças climáticas nos negócios.

Para obter mais informações sobre como a empresa começou a implementar as recomendações da TCFD, consulte a seção 5, Riscos e oportunidades.

A MAPFRE faz parte do Carbon Footprinting Working Group, promovido pelo CRO Forum. O objetivo do Grupo de Trabalho é definir uma metodologia para calcular a pegada de carbono dos riscos subscritos pelas entidades resseguradoras e resseguros que podem servir de padrão para o setor.

A MAPFRE concretiza seu compromisso por meio da criação e promoção de produtos e serviços com conteúdo ambiental. Para obter mais informações, consulte a Nota 7 deste Relatório.

Desde março de 2019, a empresa não investe em empresas de eletricidade com mais de 30% de sua receita com carvão e deixa de garantir a construção de novas usinas térmicas ou minas de carvão para extrair esse mineral ([consulte a seção 5, Riscos e oportunidades](#)).

6. As emissões correspondem à atividade realizada pelo Grupo MAPFRE em 26 países, utilizando as emissões de 2017 como linha de base: 62.920,59 TmCO₂eq.

7. As emissões que correspondem à atividade realizada na Espanha e em Portugal (MAPFRE IBÉRIA). Usando as emissões de 2017 como linha de base: 38.574 TmCO₂eq (61% das emissões do Grupo).

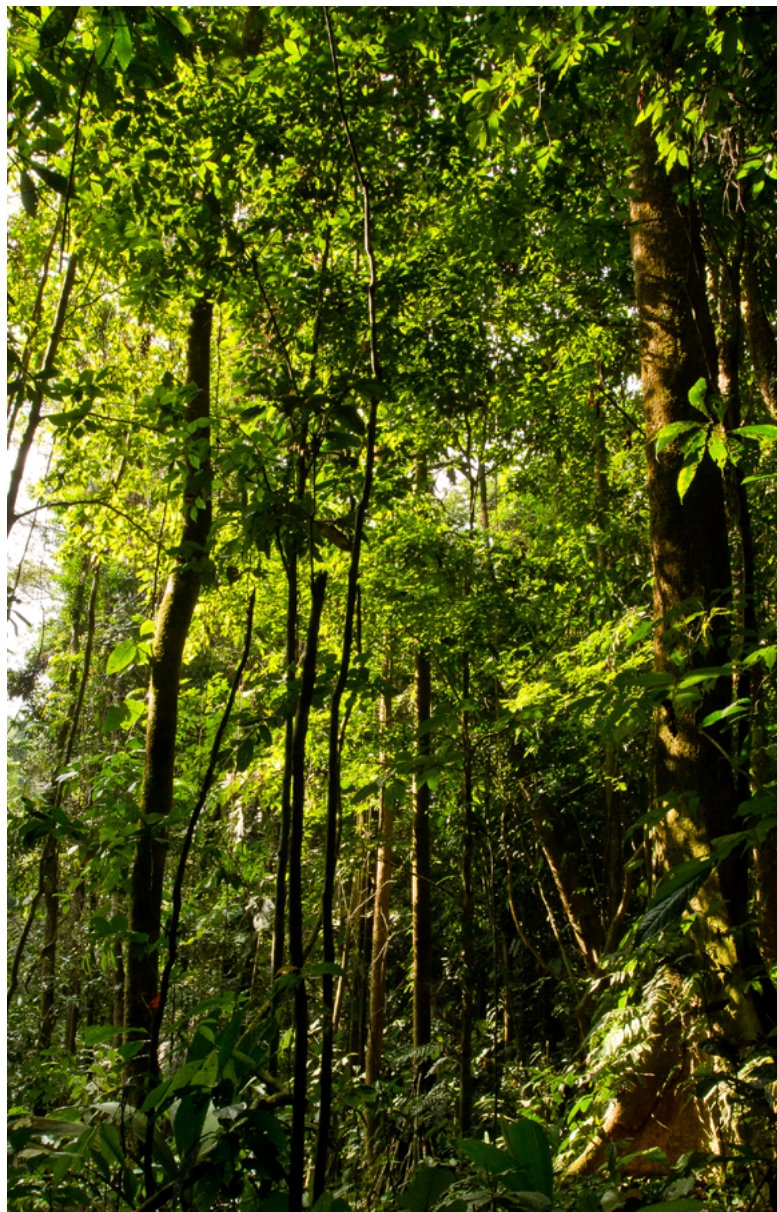
Promoção da economia circular

A transição para uma economia circular é um dos principais desafios globais para racionalizar o uso e o consumo de recursos naturais, o que contribuirá para reduzir o impacto ambiental da atividade econômica.

A MAPFRE incluiu uma linha de trabalho específica no Plano de Sustentabilidade 2019-2021 e criou um grupo de trabalho interno sobre economia circular, para tratar dessa questão tanto da perspectiva interna quanto da empresa.

Na perspectiva da gestão interna, a MAPFRE concentra suas prioridades no uso de materiais sustentáveis, na promoção do consumo responsável e na gestão adequada dos resíduos. Nesse sentido, a recuperação dos resíduos gerados para sua transformação em matéria-prima, que pode ser devolvida aos ciclos produtivos, evita o consumo de recursos naturais e também a recuperação de veículos fora de uso, realizada no CESVI RECAMBIOS.

Para 2021, a MAPFRE estabeleceu como objetivo certificar, sob o padrão Zero Waste da AENOR, a sede da empresa, que inclui ações para combater o desperdício de alimentos, apesar de não ser um aspecto material. Para isso, foi definida a necessidade de integrar esse regulamento ao sistema de gestão integrado da empresa (novo SIGMAYEc³).



Preservação da biodiversidade

[GRI 304-1, FS4, L.11/2018]

Embora os centros de trabalho da MAPFRE não estejam localizados em espaços protegidos ou catalogados de alta diversidade, o desenvolvimento da atividade depende diretamente do capital natural, que inclui a biodiversidade e os serviços prestados pelos ecossistemas, além de recursos naturais (água, energia, combustíveis etc.). Portanto, existe também uma dependência indireta do capital natural, por meio das atividades seguradas e daquelas em que é investido.

A MAPFRE considera que a diversidade biológica é de interesse comum à humanidade, dada sua importância para a vida no planeta, o bem-estar social e o desenvolvimento econômico, ainda mais em um contexto de emergência climática em que os ecossistemas e o sistema climático do planeta enfrenta mudanças irreversíveis com a consequente extinção de espécies.

Desde 2014, a Política Ambiental do Grupo inclui entre seus compromissos a preservação da biodiversidade e, em 2015, a MAPFRE, aderiu ao Pacto pela Biodiversidade da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade, sob o lema “Sem diversidade biológica, não há diversidade econômica”.

O compromisso do Grupo com a conservação e uso sustentável do capital natural, especificamente com a diversidade biológica, se traduz no desenvolvimento de ações integradas às ações desenvolvidas para o gerenciamento das mudanças climáticas e contidas no Plano de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas 2014-2020.

6.6. Dimensão social e relacional

SOMOS Compromisso

Somos sustentáveis e assumimos o desafio da Agenda 2030 das Nações Unidas com o envolvimento de nossas partes interessadas.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

Gerenciamento da relação com os grupos de interesse.

- ➡ Os grupos de Interesse
- ➡ Canais de relacionamento com grupos de interesse

Direitos Humanos e Agenda 2030 das Nações Unidas

GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2; L.11/2018]

Os grupos de Interesse

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse já é abordada na própria definição da missão e visão da MAPFRE, sendo o objetivo construir relações de confiança no longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas a partir da integridade, responsabilidade e transparência, contribuindo com tudo isso para o modelo de criação de valor sustentável almejado pelo Grupo.

- ➔ Grupos de interesse incluídos na missão
- ➔ Outros grupos de interesse identificados

MAPA DE GRUPOS DE INTERESSE

Funcionários

- ➔ Diretoria Executiva
- ➔ Diretoria
- ➔ Chefes e Gerentes
- ➔ Técnicos
- ➔ Administrativos e Funcionários de suporte
- ➔ Representantes legais dos trabalhadores

Sociedade

- ➔ Terceiro Setor – social: ONG, Fundações etc.
- ➔ Terceiro setor – institucional: Associações setoriais e empresariais, câmeras de comércio etc.
- ➔ Sociedade civil/cidadania
- ➔ Comunidades

Clientes e segurados

- ➔ Particular
- ➔ Empresa

Acionistas, investidores e sócios

- ➔ Acionistas e investidores: particulares e institucionais
- ➔ Analistas: financeiros, agências de *rating*
- ➔ Sócios, *Joint Venture*, *Holding* etc.

Distribuidores, intermediários e colaboradores

- ➔ Agentes
- ➔ Delegados
- ➔ Corretores
- ➔ Outros colaboradores

Organismos regulamentares

- ➔ Reguladores e supervisores Financeiros e de Seguros, nacionais e internacionais
- ➔ Outros reguladores e supervisores nacionais e internacionais

Fornecedores

- ➔ Fornecedores de suporte
- ➔ Fornecedores de negócio

Meios de comunicação

- ➔ Jornalistas
- ➔ *Influencers*

CANAIS DE RELACIONAMENTO

[GRI 102-43, 102-44, 407-1; L.11/2018]

O gerenciamento da relação com os grupos de interesse é influenciado por vários fatores como, entre outros, dispor de canais de relacionamento adequados. A seguir, são resumidos alguns dos canais de comunicação mais relevantes que a MAPFRE estabeleceu com suas partes interessadas, incluindo sua missão.

Funcionários

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Site corporativo e específico de países
- Intranet corporativa
- App Pessoas
- Avaliação de desempenho 360
- Órgãos de representação e participação
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Caixa de e-mail e canal de denúncias específico
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes sociais

Clientes e assegurados

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Sites específicos para clientes
- Rede de escritórios, agentes e intermediários
- Escritório de Internet
- Apps específicos para clientes
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Canais e caixas de queixas e reclamações
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes sociais

Fornecedores

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Responsáveis por fornecedores e grupos de trabalho específicos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- App específico para este grupo de interesse
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Redes sociais

Acionistas, investidores e sócios

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Site corporativo
- Espaços on-line específicos para este grupo de interesse
- App específico
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Redes sociais

Distribuidores, intermediários e colaboradores

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- Encontros e videoconferências
- Pesquisa de materialidade
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes sociais

Sociedade

- Caixas de e-mail e telefones de contato públicos e genéricos
- Rede de escritórios
- Sites
- Apps genéricos
- Pesquisa de materialidade
- Outras sondagens e pesquisas
- Redes sociais

Canais de relacionamento com investidores e acionistas:

Entre as iniciativas realizadas no ano de 2019 para melhorar a relação com os acionistas e investidores estão:

- O *Investor Day*, realizado em março, contou com a participação de cerca de 60 investidores, analistas e especialistas em finanças.
- No âmbito do plano “MAPFRE Acionistas, um valor único” durante este ano foram realizados encontros em Madri e Barcelona para explicar aos acionistas a evolução do negócio e atender às suas perguntas e comentários.
- Em colaboração com o Club MAPFRE, o programa de fidelidade “MAPFRE Cuidamos de você como acionista” é mantido, o que permite que acionistas com pelo menos mil títulos se beneficiem das vantagens desse programa.
- Publicação trimestral do infográfico e do boletim interativo no site com informações atualizadas sobre a MAPFRE, os resultados e as principais notícias da empresa.
- A seção “Acionistas e investidores” do site foi reestruturada para melhorar o acesso às informações financeiras, com a criação de um centro de documentação financeira, bem como um repositório de documentação histórica.

RESUMO DA ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO COM ACIONISTAS E INVESTIDORES EM 2019:

Canal de relação	Nº de Interações
O serviço telefônico de acionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	1.009 consultas
A caixa habilitada no site corporativo e os endereços de e-mail relacionesconinversores@mapfre.com e oficinadelaccionista@mapfre.com	724 contactos
Fórum eletrônico de acionistas	310 visitas 223 visitas únicas

RESUMO DA ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO COM OS MERCADOS DE CAPITALIS EM 2019:

Canal de relação	Nº de ações realizadas	Nº de participantes
Investor Day	1	60
Conferências e reuniões presenciais com investidores	42	191
Reuniões telefônicas com investidores	31	42
Reuniões presenciais com analistas	7	14
Reuniões telefônicas com analistas	100	118
Reuniões com acionistas	4	121
TOTAL	185	546

Canais de relacionamento com segurados e clientes.

Conhecer e entender as necessidades dos clientes é um dos pilares estratégicos da MAPFRE. Por isso, colocam-se à disposição deste grupo de interesse canais de comunicação, entre os quais cabe destacar:

A rede de escritórios para o atendimento presencial e pessoal dos nossos clientes e segurados:

- 5.110 Escritórios próprios (diretos e delegados).
- 7.914 escritórios de bancaseguros.
- Mais de 79.000 delegados, agentes e corretores.
- 5656 centros de atendimento telefônico (contact center) em todo o mundo.
- O Portal MAPFRE e o Escritório Internet da MAPFRE, tanto na sua versão web quanto o aplicativo para celular, são ferramentas digitais por meio das quais é possível consultar e gerenciar os dados pessoais e contratos, comunicar e gerenciar sinistros, solicitar e apresentar documentação, solicitar contrato etc.
- O canal de queixas e reclamações acessível por web/e-mail, endereço postal e através de formulários disponíveis nos escritórios.
- O cliente na Espanha pode consultar e baixar, no site comercial, informações sobre seguros, o que proporciona maior segurança quando se trata de conhecimento e contratação.

Canais de relacionamento com os funcionários e os representantes dos trabalhadores

[GRI 102-41, 402-1, 403-1, 407-1; L.11/2018]

Canais de relacionamento com funcionários:

mantém um diálogo permanente e direto com os funcionários, reportando informações sobre todos os aspectos relevantes, escutando suas opiniões e solicitando sua participação ativa através de distintos canais como:

- A intranet corporativa, onde, além de todas as notícias relacionadas com o Grupo e o negócio, dispõe-se de caixas de mensagens, blogs, fóruns, espaços de opinião e o assistente virtual @Ane,

que responde as consultas dos funcionários e lhes presta ajuda para usar os distintos recursos e funcionalidades possibilitados pela intranet.

- A pesquisa eNPS® semestral (employee net promoter score), e o Employee Satisfaction Index (ESI), que permitem atingir o nível de recomendação, satisfação e comprometimento dos funcionários com a empresa.
- A pesquisa de materialidade, que tem como finalidade conhecer os aspectos relacionados com a sustentabilidade que consideram importantes.
- A pesquisa de qualidade percebida do RH que avalia o serviço que as áreas de Recursos Humanos oferecem aos funcionários.

Canais de relacionamento com representantes

dos trabalhadores: 53,7% do quadro de funcionários é representada por representantes legais dos trabalhadores. Cabe destacar que, em países como Venezuela, Uruguai, Grécia, Espanha e Itália, a MAPFRE possui uma porcentagem do quadro de funcionários representado que atinge 100% em cada um deles.

Dado que a negociação coletiva não é estruturada de forma igual em todos os países, a MAPFRE não conta com Convênio Coletivo aplicável em vários países por não haver as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Por isso, na MAPFRE, há 20.005 funcionários cobertos por convênios coletivos em 11 países (Argentina, Bélgica, Brasil, Espanha, Grécia, Itália, Malta, Peru, Portugal, Uruguai e Venezuela).

No entanto, cabe destacar a cobertura por Convênio Coletivo que a MAPFRE tem nos países indicados a seguir, nos quais a cobertura por Convênio alcança um alto porcentagem do quadro de funcionários.

País	% Funcionários com convênio coletivo
Bélgica	52,38
Argentina	76,03
Brasil	51,65
Espanha	100
Grécia	100
Itália	100
Portugal	87,77
Uruguai	100
Venezuela	100
Malta	34,59

A relação entre a empresa e a representação legal dos trabalhadores é realizada através dos seguintes canais:

- 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.

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.

No ano de 2019, os principais acordos coletivos de trabalho alcançados com a representação legal dos trabalhadores foram (i) na Espanha, Plano de Igualdade 2018-2021, Registro de Jornada, Acordo de Condições de Cajamurcia, Acordo de Condições de Caja Granada, Acordo de Integração SAU de Operações e Acordo de Integração Vida Operações.

A MAPFRE apresentou uma proposta de política de desconexão digital que está em processo de audiência com a representação legal dos trabalhadores na Espanha.

Organismos reguladores e supervisores

Marco Institucional

Para fortalecer o relacionamento e comunicação com os fornecedores são disponibilizados vários canais específicos entre os quais se destacam:

- Plataformas web e portais específicos, como a plataforma de Compras Corporativa e Sygris, uma plataforma cuja finalidade é gerenciar a relação com fornecedores.
- Responsáveis por fornecedores e grupos de trabalho específicos que gerenciam a relação com os mesmos.
- Boletins específicos.

Canales de relación con proveedores.

Para fortalecer o relacionamento e comunicação com os fornecedores são disponibilizados vários canais específicos entre os quais se destacam:

- Plataformas web e portais específicos, como a plataforma de Compras Corporativa e Sygris, uma plataforma cuja finalidade é gerenciar a relação com fornecedores.
- Responsáveis por fornecedores e grupos de trabalho específicos que gerenciam a relação com os mesmos.
- Boletins específicos.

ORGANISMOS REGULADORES E SUPERVISORES MARCO INSTITUCIONAL

[GRI 102-12, 102-13; L.11/2018]

Relaciones con gobiernos y autoridades

A MAPFRE realiza suas atividades empresariais com total respeito pelas normas em vigor, os organismos reguladores e todas as autoridades nos países nos quais atua, e mantém-se neutra em relação às diferentes opções políticas.

As ações da MAPFRE são adaptadas, além do estrito cumprimento das leis e contratos e das obrigações que deles decorrem, aos princípios da ação ética, transparente e socialmente comprometida, como reconhecimento da função e responsabilidade que corresponde à entidades privadas no desenvolvimento e progresso adequados das comunidades onde opera.

Em 2019, a MAPFRE formalizou seu registro no Registro de Transparência da União Europeia, com o objetivo de promover transparência e abertura na interação com as instituições comunitárias, possibilitando sua participação no processo de tomada de decisão e na elaboração do políticas públicas e, em suma, contribuir para o fortalecimento da confiança institucional.

Colaboração com organizações setoriais e empresariais

A MAPFRE colabora e participa de organizações empresariais e setoriais que ajudam a moldar uma visão mais abrangente e global do ambiente em que o setor de seguros atua, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que permite conhecer as chaves para uma realidade econômica e social cada vez mais complexo e interconectado.

Esta colaboração com o ambiente institucional permite estabelecer um diálogo ordenado e inclusivo com determinados grupos de interesse em temas materiais para todas as partes envolvidas na sua atividade e lhe permite, portanto, uma maior oferta de valor ao construir as relações com os grupos de interesse em geral, e com as autoridades e organismos regulatórios em particular.

Para isso, promove em todos os momentos a estrita observância dos Princípios Institucionais, dos valores e do Código de Ética e Conduta do Grupo, bem como da estrutura anticorrupção da empresa. Particularmente, a referencia à integridade entendida como exigência de atuação ética, socialmente responsável e geradora de compromissos a longo prazo, se projeta como um valor essencial no momento em que a MAPFRE organiza suas relações institucionais.

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:

Entidad	País
Câmara de Comércio da Espanha	ESPANHA
Confederação Espanhola de Organizações Empresariais - CEOE	
União Espanhola de Entidades de Seguros e Resseguros (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Pesquisa Cooperacional entre Instituições de Seguros e Fundos de Aposentadoria (ICEA)	
Associação de Instituições de Investimentos Coletivos e Fundos de Aposentadoria (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Conselho Empresarial Aliança por Ibero-América - CEAPI	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	BRASIL
Câmara de Comércio Brasil-Espanha	
Câmara de Comercio de EE.UU. en España	
Associação Empresarial Espanha Asean - ASEMPEA	
Câmara Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	MÉXICO
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	EUA
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	
Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS)	
Massachusetts Insurance Federation Inc.	PORTO RICO
Ohio Insurance Institute	
Insurance Association of Connecticut	
American Property Casualty Insurance Association	TURQUIA
Puerto Rico Association of Insurance Companies	
Puerto Rico's Chamber of Commerce	ITÁLIA
Insurance Association of Turkey - TSB	
Istanbul Ticaret Odasi (Câmara de Comércio de Istambul)	ALEMANHA
Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici	
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Associação Alemã de Seguros)	
Industrie - und Handelskammertag (Câmara de Comércio e Indústria)	

Adicionalmente, a MAPFRE é sócia das seguintes organizações setoriais de âmbito europeu e global:

Institute of International Finance

CRO Forum

Pan-European Insurance Forum

The Geneva Association

European Financial Services Roundtable

International Insurance Society

Global Reinsurance Forum

The European CFO Forum

A despesa correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de aproximadamente 2,93 milhões de euros em 2019.

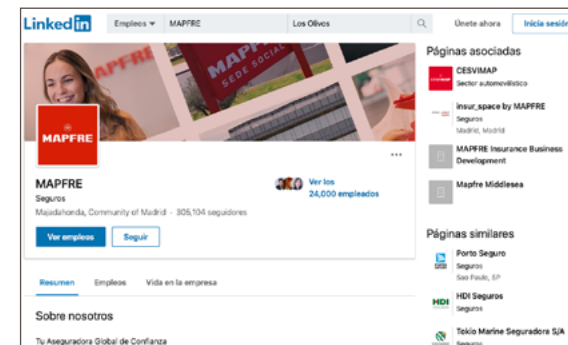


2.550.532

USUÁRIOS NAS REDES SOCIAIS

Canais de relacionamento comuns a todos os grupos de interesse: presença em redes sociais.

A MAPFRE conta com uma comunidade de 2.550.532 usuários nas redes sociais, 8% a mais do que no ano anterior. Em 2019, foram publicados mais de 15 mil conteúdos nas diferentes redes sociais e os usuários interagiram mais de 27 milhões de vezes com os perfis da MAPFRE. Somente no Facebook, foram alcançados mais de 1.100 milhões de usuários e os conteúdos foram vistos mais de 1,370 bilhões de vezes, o que gerou um engagement de 1,16 %.



	f	t	ig	yt	in	TOTAL
Seguidores	2.020.530	137.394	67.069	29.338	296.201	2.550.532
Posts	5.580	6.745	2.017	1.171		15.513
Interações	15.900.728	151.342	128.211	11.019.272		27.199.553

Foram obtidas as interações próprias de cada rede.

Casos de êxito:

- **Bot corporativo:** registrou 5.590 interações. As informações para jornalistas foi o assunto que recebeu o maior número de solicitações, especificamente, os comunicados de imprensa. Entre as informações para acionistas, o mais consultado foi o valor da ação.
- **Respostas automáticas Rafa Nadal:** bot que oferece respostas automáticas com informação sobre as

partidas nas quais Rafa Nadal participa. Foram coletadas 16 mil menções de 249 autores únicos.

- **KPI Econômico** para medir economicamente a presença da marca nas redes sociais foi criado um KPI econômico, que representa o investimento que teria sido necessário para conseguir as impressões que conseguiu. O valor econômico da presença da MAPFRE no Facebook é de 3.298.925 euros.

15.000

CONTEÚDOS NAS REDES SOCIAIS

1.370

BILHÕES DE VISUALIZAÇÕES

DIREITOS HUMANOS E AGENDA 2030 DAS NAÇÕES UNIDAS

[GRI 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2, 414-1, 414-2, 415-1; L.11/2018]

O respeito pelos direitos humanos está presente em cada um dos objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030. Uma agenda baseada na prosperidade, no planeta e nas pessoas como eixos essenciais para o desenvolvimento sustentável.

O compromisso da MAPFRE com os Direitos Humanos:

A proteção dos direitos humanos se encontra vinculada à normativa interna do Grupo, aprovada no mais alto nível da organização, e de forma expressa contém os Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta e na Política de Responsabilidade Social Corporativa. Também é reforçado pela adesão às iniciativas internacionais de referência às quais a MAPFRE pertence ou assume expressamente como Pacto Global das Nações Unidas, Princípios para a Sustentabilidade do Seguro (PSI) e também nos Princípios do Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.

Isso implica que, dentro de seu âmbito de influência, a MAPFRE age de maneira decidida a favor da defesa dos direitos humanos contidos na “Declaração Universal dos Direitos Humanos” e estabelece os mecanismos de controle adequados, para que nenhuma empresa que faça parte do seu grupo seja responsável por nenhuma forma de violação desses direitos, seja por ação ou omissão.

Do mesmo modo, no que diz respeito aos princípios relacionados especificamente com a proteção dos

direitos dos trabalhadores, nossa adesão ao Pacto Global compromete diretamente o Grupo com relação à defesa e à proteção dos Direitos Humanos contidos nos Convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Declaração de Princípios Fundamentais e Direitos do Trabalho. Por isso, a MAPFRE se obriga a, e as pessoas que fazem parte dela devem fazer com que essas obrigações sejam cumpridas estritamente:

- Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas.
- Rejeitar o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório.
- Respeitar a liberdade sindical, de associação e negociação coletiva dos seus funcionários, bem como respeitar o papel e as responsabilidades que incumbem aos representantes dos trabalhadores de acordo com a legislação em vigor em cada país.
- Oferecer um emprego digno.
- Implementar procedimentos da supervisão com os quais seja possível identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos direitos humanos, e definir mecanismos para prevenir e reduzir esses riscos em suas atividades.

A MAPFRE faz todo o possível para envolver as partes interessadas com as quais se relaciona, especialmente funcionários e colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócios nesse compromisso.

Medidas adotadas para garantir o respeito pelos direitos humanos

A MAPFRE possui mecanismos de auditoria, que facilitam o acompanhamento e avaliação dos Direitos Humanos, como empresa e no relacionamento com terceiros, entre outros:



- Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro (ver páginas 47 a 51).
- Mecanismos internos específicos que garantem igualdade e não discriminação no emprego, no desenvolvimento e no salário, entre outros: processo global e padronizado de avaliação de desempenho, protocolo de assédio implementado no Grupo, planos de igualdade (Ver Dimensão humana, pág. 84).
- Com respeito à segurança e saúde no trabalho, o modelo de prevenção da MAPFRE é participativo, conta com formas representativas estabelecidas por lei e comitês de saúde e segurança conjuntos direção-funcionários, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre esta matéria. (Ver página 98).
- Além disso, a MAPFRE conta com um modelo de empresa saudável, no qual se identificam e trabalham os fatores de riscos que, em nível estatístico, causam a maior parte das mortes, doenças e sofrimentos no mundo, para procurar reduzir sua incidência entre os trabalhadores (ver pág. 115; Relatório Pessoas e Organização 2019).
- A MAPFRE mantém linhas de diálogo com os representantes legais dos trabalhadores e favorece a comunicação e o diálogo com os funcionários, facilitando meios específicos, entre outros, contas de e-mail específicas ou espaços da intranet, visitas a centros de trabalho e meios e espaços para reuniões ou assembleias (ver página 119).
- Possui um Canal de Reclamações Financeiras e Contábeis acessível aos funcionários e diferentes canais de reclamações éticas decorrentes da violação do Código de Ética e Conduta, disponível para funcionários e fornecedores (ver páginas 49-50).

- Conta com processos específicos de homologação para fornecedores, entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista.
- Possui canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes (ver páginas 76-77 y 134).
- Em 2016, foi implantada a autoavaliação de impacto, tomando como base o Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial.
- As questões que fazem parte do estudo de materialidade têm uma correlação com os direitos reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ver página 131).
- As análises de risco ambiental, social e de governança (ASG) são realizadas nos negócios e em investimentos sustentáveis (ver página 61-66).
- Pesquisa de materialidade: baseada em 18 temas diretamente relacionados aos direitos fundamentais reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. A pesquisa foi realizada em 15 países, e participaram funcionários, fornecedores, clientes, distribuidores e especialistas. A MAPFRE considera fundamental a proteção dos direitos humanos.

Para mais informações, consultar a Nota 8 do quadro-resumo de cumprimento dos princípios do Pacto Mundial e as medidas de auditoria da MAPFRE. A MAPFRE mantém uma política de diálogo permanente, aberta e honesta com seus grupos de interesse, bem como qualquer outro grupo que possa ser afetado pelo impacto da atividade da empresa. Em 2019, a MAPFRE como entidade não recebeu nenhuma reclamação por violação dos Direitos Humanos.

A MAPFRE assume, como parte de seu compromisso, aumentar a conscientização e o treinamento neste campo e, desde 2017, possui um curso on-line específico, desenvolvido pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas, para treinar funcionários e também fornecedores com os quais a MAPFRE trabalha. Em 2019, mais de 11.311 funcionários e 478 fornecedores foram treinados, 403 deles são provedores de segurança e vigilância, representando 90% dos fornecedores treinados.

curso on-line desenvolvido pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas

TREINADOS
403
PROVEDORES DE
SEGURANÇA E
VIGILÂNCIA

90%
FORNECEDORES
TREINADOS

Agenda 2030 das Nações Unidas: estratégia da MAPFRE nos ODS

Desde a adoção da Agenda 2030 das Nações Unidas em 2015, a MAPFRE incluiu em seus planos de Sustentabilidade uma linha de trabalho específica, reconhecendo a importância de contribuir para a maior estratégia global de Desenvolvimento Sustentável.

Plano de Sustentabilidade	Linha de trabalho	Status de objetivos
2016 - 2018	Identificação dos ODS de ação prioritária para a MAPFRE. Mapa de ODS	100% Cumprido
	Difusão e conhecimento da Agenda 2030	Ver Relatório Integrado da MAPFRE 2018, páginas 134 a 148.
2019 - 2021	Revisão do mapa de ODS e dos indicadores de medição	Objetivo 2019 - 2020.
	Divulgação e conhecimento da Agenda 2030, interna (envolvendo funcionários) e externa (com outros grupos de interesse)	Objetivo permanente durante todo o período do plano
	Relatório de contribuição da MAPFRE nos ODS	Objetivo para 2021

Revisão do mapa de ODS e indicadores de medição

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), além de estarem inter-relacionados, são objetivos dinâmicos que buscam evolução. Portanto, os mapas de ODS não podem ser estáticos, mas devem ser periodicamente revisados e alinhados com o desenvolvimento da empresa.

Em 2020, serão concluídos os trabalhos de revisão do mapa prioritário de ODS para a MAPFRE e seus objetivos. Esse processo começou em 2019, a fim de alinhar ainda mais a estratégia de sustentabilidade da MAPFRE com a Agenda 2030.

Para realizar esta revisão, o grupo de trabalho interno de ODS, em operação desde 2017, conta com a consultoria da agência Newlink, especialistas neste campo. Além disso, a MAPFRE, como membro do Pacto Global, também recebe assessoria da Rede Espanhola do Pacto

ODS de ação prioritária para MAPFRE

1 ERRADICAR A POBREZA  Metas ODS: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1a	3 SAÚDE DE QUALIDADE  Metas ODS: 3.1, 3.5, 3.6, 3.8, 3a	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE  Metas ODS: 4.3, 4.4, 4.5, 4.7	5 IGUALDADE DE GÊNERO  Metas ODS: 5.1, 5.5, 5c	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO  Metas ODS: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS  Metas ODS: 9.2, 9.3, 9.b	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS  Metas ODS: 11.2, 11.3, 11.5, 11.b	13 AÇÃO CLIMÁTICA  Metas ODS: 13.1, 13.2, 13.3	17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS  Metas ODS: 17.16, 17.17
---	---	--	--	--	---	--	--	--

Principais marcos da MAPFRE na contribuição aos ODS:

- Com o compromisso com o crescimento econômico sustentável e a contínua mobilização de recursos econômicos e humanos, contribui para melhorar a qualidade das pessoas e seu meio ambiente.
- Como investidores institucionais, promovendo o desenvolvimento econômico e a partir de seus produtos de ISR, incentivamos o investimento em impacto social.
- Da atividade de seguros e resseguros, contribui para o desenvolvimento e para a proteção de empresas e pessoas, seu patrimônio e sua poupança.
- A diversidade do quadro de funcionários é gerenciada: funcional, de gênero, cultural e geracional.
- A inclusão é promovida a partir do negócio, com facilidades de acesso ao seguro para pessoas e grupos de baixa renda.
- Existe um modelo de empresa saudável, que cuida e promove a saúde dos funcionários na esfera profissional e pessoal, melhorando as medidas de flexibilidade e conciliação dos funcionários.
- A saúde dos clientes e assegurados é protegida pelos diferentes produtos e serviços do mercado.
- Recursos econômicos, técnicos e humanos são investidos para fornecer novos conhecimentos e desenvolver as habilidades dos funcionários.
- O talento dos funcionários é valorizado e à sua disposição, ferramentas que facilitam o compartilhamento de conhecimentos.
- Os fornecedores estão envolvidos e sensibilizados em ações de desenvolvimento sustentável.
- São desenvolvidas soluções tecnológicas que trazem à MAPFRE seus clientes e segurados, além de promover a conexão.
- São lançados produtos e serviços inovadores que



atendem às novas necessidades dos clientes atuais e potenciais.

- É encorajado o compromisso da MAPFRE no combate às mudanças climáticas, gestão eficiente de recursos, economia circular e proteção da biodiversidade.
- São promovidas alianças que facilitam o intercâmbio de conhecimentos, informações e meios necessários para o desenvolvimento de medidas inovadoras e sustentáveis, capazes de enfrentar novos desafios.

📢 Difusão e conhecimento da Agenda 2030

El actual plan de Sostenibilidad continúa con la línea dedicada a la difusión de la Agenda 2030 para acercar los ODS a los grupos de interés de MAPFRE y a la sociedad en general.

Teve os materiais da iniciativa COMPANIES4SDGs, promovida pela Rede Espanhola das Nações Unidas, com o objetivo de tornar conhecidos os ODS. Aqui estão algumas das ações de divulgação realizadas ao longo de 2019:

- Por meio do canal MAPFRE no YouTube, foram divulgados vídeos da iniciativa COMPANIES4SDGs, acompanhando as várias notícias relacionadas aos ODS que foram publicadas interna e externamente nos ODS.
- O calendário de mesa de 2019 foi totalmente dedicado aos ODS. O foco esteve em conhecer a origem e a motivação da Agenda 2030. As fotografias participantes do concurso de criatividade de 2018, cujo tema era os ODS, foram usadas para ilustração.
- Todos os dias, os murais de informação e as telas dos elevadores da sede em Majadahonda são publicados conteúdos relacionados aos ODS.
- Por meio da plataforma #COMparte, lançada pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas, colaborou ativamente, contribuindo com boas práticas relacionadas aos ODS.
- Por ocasião do quarto aniversário da aprovação da Agenda 2030, a MAPFRE apoiou as campanhas de divulgação #ODSeate e #AliadosdelosODS, promovidas pelo Alto Comissariado Espanhol para a Agenda 2030 e pela Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas, respectivamente.
- A revista "O Mundo da MAPFRE" incluiu uma reportagem específica sobre sustentabilidade e solicitou a todos que contribuíssem para esse objetivo.
- No novo armazém de conhecimento "Eureka" da intranet corporativa, uma pílula de treinamento da Agenda 2030, preparada pela Rede Global do Pacto Espanhol, foi disponibilizada a todos os funcionários.



- Todos os fornecedores que fazem parte do projeto de homologação ASG têm uma pílula de conscientização nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que incluem acesso a vídeos da campanha COMPANIES4SDGs.
- Aproveitando a celebração da COP25, da qual a MAPFRE participou ativamente, foi realizada uma campanha de comunicação interna e externa, através da qual foram divulgadas notícias, vídeos e outros conteúdos informativos para divulgar todos os ODS relacionados ao meio ambiente e, particularmente, o ODS 13.

A MAPFRE reporta anualmente sua contribuição para os ODS no Relatório Integrado

📄 Relatório de contribuição aos ODS.

MAPFRE reporta anualmente sua contribuição para os ODS no Relatório Integrado, sob o título “Nossa marca: valor social, valor compartilhado” (ver nota 9). Também o faz por meio do Relatório de Progresso do Pacto Global das Nações Unidas, que relata periodicamente o impacto e o progresso dessa contribuição. Para fazer esses relatórios, os critérios do padrão GRI estão sendo levados em consideração. Por outro lado, a MAPFRE estabeleceu o objetivo para 2021 de publicar um relatório específico e detalhado que facilitará a análise e o acompanhamento de sua contribuição para os ODS.

📄 PARA MAIS INFORMAÇÕES

SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA MAPFRE NOS ODS, CONSULTE A NOTA 9 NOSSA MARCA: VALOR SOCIAL, VALOR COM-PARTILHADO.

7

Informação complementar

Este Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e par ticipadas



GRI 102-11, 102-32, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, FS9; L.11/2018

7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório

SOBRE ESTE RELATÓRIO

🔗 Relatório Integrado

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suprimento setorial financeiro de GRI (cujo índice de conteúdos é acompanhado como anexo ao presente relatório) e as recomendações do quadro de informações publicados pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

Além disso, o relatório responde aos requisitos de informação da Diretriz 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI). Inclui ainda as informações exigidas da Demonstração de Informações Não Financeiras Consolidada, que faz parte do [Relatório de Gestão Consolidado de MAPFRE S.A.](#)

Foram levadas em consideração as Contas Anuais e o Relatório de Gestão consolidados, bem como informações públicas, que podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE.

O Relatório permite obter uma visão completa da MAPFRE, sua implementação, modelo de negócio, desafios e riscos enfrentados, seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Representa a aproximação à criação de valor econômico e social, que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma relação maior entre o modelo de negócio e o efeito gerado nos recursos descritos. Esse relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade da Empresa e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada no dia 11 de fevereiro de 2020.

🔗 Perímetros de informação

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e participadas, levando em consideração os escopos de informação definidos nos relatórios empregados como base para a sua elaboração.

As Medidas Alternativas do Rendimento (MAR) empregadas no Relatório, que correspondem àquelas medidas financeiras não definidas nem detalhadas no



marco das informações financeiras aplicáveis, podem ser consultadas no site:

<https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/>

Alguns dos números incluídos neste Relatório foram arredondados. Portanto, podem surgir discrepâncias nas tabelas entre os totais e as quantidades listadas devido a esse arredondamento.

🔍 **Materialidade, relevância e inclusão**

O presente Relatório Integrado inclui todas as informações relevantes para a MAPFRE e para os grupos de interesse. Em 2019, foi realizado um estudo em 15 países que permitiu identificar aqueles tópicos de maior interesse para a empresa e seus grupos de interesse em termos de sustentabilidade.

Os temas pertinentes no escopo ambiental, social e de governança são cobertos pelos assuntos materiais e as informações contidas no presente relatório integrado. Para obter mais informações a respeito, consulte a seção 7.2 Materialidade deste documento.

Por outro lado, existem aspectos relevante cujas informações não são apresentadas em sua totalidade no corpo do presente relatório. Esses estão totalmente desenvolvidos e incluídos no seguinte:

NA SEÇÃO 7.3 'NOTAS' DESTE RELATÓRIO.

RELATÓRIO DE CONTAS ANUAIS CONSOLIDADAS, RELATÓRIO DE GESTÃO CONSOLIDADO.

(PUBLICADO NO WEBSITE CORPORATIVO WWW.MAPFRE.COM).

RELATÓRIO ANUAL DA FUNDACIÓN MAPFRE.

(PUBLICADO NA PÁGINA DO SITE WWW.FUNDACIONMAPFRE.ORG).

RELATÓRIO ANUAL DE GOVERNANÇA CORPORATIVA.

(PUBLICADO NA PÁGINA DO SITE CORPORATIVO WWW.MAPFRE.COM).

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÔNIMAS COTADAS.

(PUBLICADO NA PÁGINA WEB CORPORATIVA WWW.MAPFRE.COM).

RELATÓRIO MAPFRE PESSOAS E ORGANIZAÇÃO 2019.

WWW.MAPFRE.COM

Este 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

📄 **MAIS INFORMAÇÃO**

PARA MAIS INFORMAÇÃO, VEJA O APARTADO 7.2 MATERIALIDADE NESTE RELATÓRIO



Em 2019, foi realizado um estudo em 15 países que permitiu identificar aqueles tópicos de maior interesse para a empresa e seus grupos de interesse em termos de sustentabilidade

🔍 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 ano. Apesar disso, as pessoas interessadas em consultar ou complementar as informações fornecidas nesse documento podem entrar em contato com a MAPFRE por intermédio das seguintes opções:

➔ Diretoria Corporativa de Sustentabilidade: responsabilidadsocial@mapfre.com

➔ Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação: comunicacion@mapfre.com

➔ Diretoria de Meio Ambiente: medioambiente@mapfre.com

➔ Departamento de Relações com Investidores: relacionesconinversores@mapfre.com

➔ Portal Corporativo da MAPFRE: www.mapfre.com

🔍 Verificação externa

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores respondem aos novos padrões de GRI e foram verificadas externamente pela empresa KPMG Asesores S.L, incluindo as informações fornecidas para as atividades da MAPFRE ASSISTÊNCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE Seguros, realizadas na Alemanha, Brasil, Colômbia, Espanha, EUA, Itália, México, Peru e Turquia que juntos representam 91,20% do volume de negócios do Grupo.

Além disso, foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos pelas outras entidades da MAPFRE.

🔍 Equilíbrio

O Relatório espelha os aspectos positivos do desempenho da organização e, quando os resultados não atingiram as expectativas que foram formuladas, esse caso é anotado nas epígrafes correspondentes.

GRI 102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 102-21, 102-29, 102-31, 102-43, 102-44, 102-47, 102-49, 412-1, F55; L.11/2018

7.2 Materialidade

Para a MAPFRE, a materialidade cumpre uma dupla função, por um lado, é requisito para a elaboração do relatório anual e, por outro lado, é uma ferramenta que contribui para a operação interna de gestão da sustentabilidade, especificamente, o alinhamento dos assuntos materiais com a estratégia de sustentabilidade e o Plano de Sustentabilidade do Grupo. O Estudo de 2018 foi utilizado para a definição do Plano de Sustentabilidade 2019–2021.

Para o estudo de materialidade de 2019, os principais problemas relacionados à sustentabilidade foram classificados de acordo com duas variáveis, impacto e relevância. Essas duas variáveis permitem à MAPFRE entender como esses problemas devem ser gerenciados para que representem oportunidades e minimizem os riscos.

A MAPFRE tem um processo interno estabelecido desde 2014, que é submetido à melhoria contínua. Além disso, solicita-se sua revisão a GRI, que cada ano confere o Selo MDS (Materiality Disclosures Service), o qual consta no índice de Conteúdos GRI (ver [pág. 161 deste relatório](#)).

O processo de materialidade 2019 foi desenvolvido a seguir nas seguintes fases:

FASE 1. IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DOS TEMAS

Baseou-se nos temas incluídos no estudo em 2018 e foi ajustado levando em consideração as seguintes fontes:

➔ Fontes externas de informações de sustentabilidade em nível global, incluindo a Agenda 2030, os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, a Diretiva Europeia 2014/95 sobre divulgação não financeira e diversidade e a Lei 11/2018 no mesmo campo, os índices da Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e FTSE4Good, além de outros analistas de sustentabilidade.

➔ Fontes internas da empresa, como o Plano Estratégico da MAPFRE e compromissos públicos, o Plano de Sustentabilidade 2019-2021 e todos os regulamentos internos, entre outros.

Foram avaliados 18 temas principais para o estudo, diretamente relacionados com os direitos fundamentais reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Por isso, não foi incluída uma pergunta específica relacionada com esse tema. A MAPFRE considera fundamental a proteção dos Direitos Humanos. (Ver [p. 122. O compromisso da MAPFRE com os Direitos Humanos](#)).



FASE 2. VARIÁVEIS DE ANÁLISE

As seguintes variáveis são usadas para o estudo:

➔ **Relevância.** Representa a importância subjetiva que os grupos de interesse atribuem aos 18 temas em relação à MAPFRE.

É representado como o resultado conjunto da consulta feita a funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores e especialistas.

➔ **Impacto.** Representa a influência de cada um dos 18 temas da MAPFRE e vice-versa.

Para a análise, foram considerados o conjunto de planos estratégicos da MAPFRE, os compromissos internacionais subscritos pelo Grupo e os compromissos públicos assumidos. Também são levados em consideração padrões de sustentabilidade, relatórios ASG de analistas e investidores especializados, relatórios e atividades regulatórias em nível nacional e internacional sobre questões relacionadas à sustentabilidade e avaliação do grupo de especialistas que participaram do estudo.



FASE 3. IDENTIFICAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE E DEFINIÇÃO DO ESCOPO

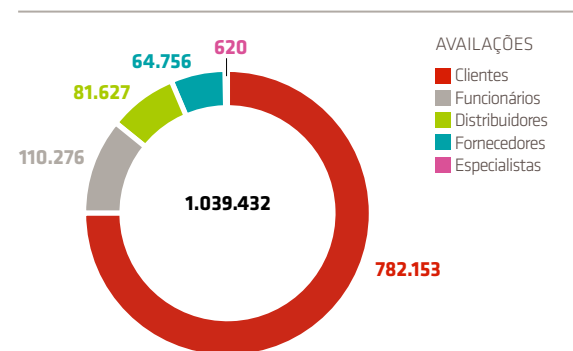
➔ Empregados, clientes, distribuidores, fornecedores (serviço e suporte) foram incluídos no estudo e, como novidade, foi criada uma nova categoria de especialistas formada por organizações do terceiro setor e do setor acadêmico.

➔ O escopo do estudo foi estendido a 15 países, dois a mais que no exercício anterior, que juntos representam 77,54% do volume de negócio

(Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, Itália, México, Paraguai, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Turquia e Venezuela).

O processo de consulta externa foi realizado pela CBI, através da metodologia de questionário online; a sua participação garante, por mais um ano, o anonimato e a confidencialidade das respostas. Neste ano foram registrados um total de 1.039.432 avaliações, o que é considerado uma amostra amplamente representativa, dividida da seguinte forma:

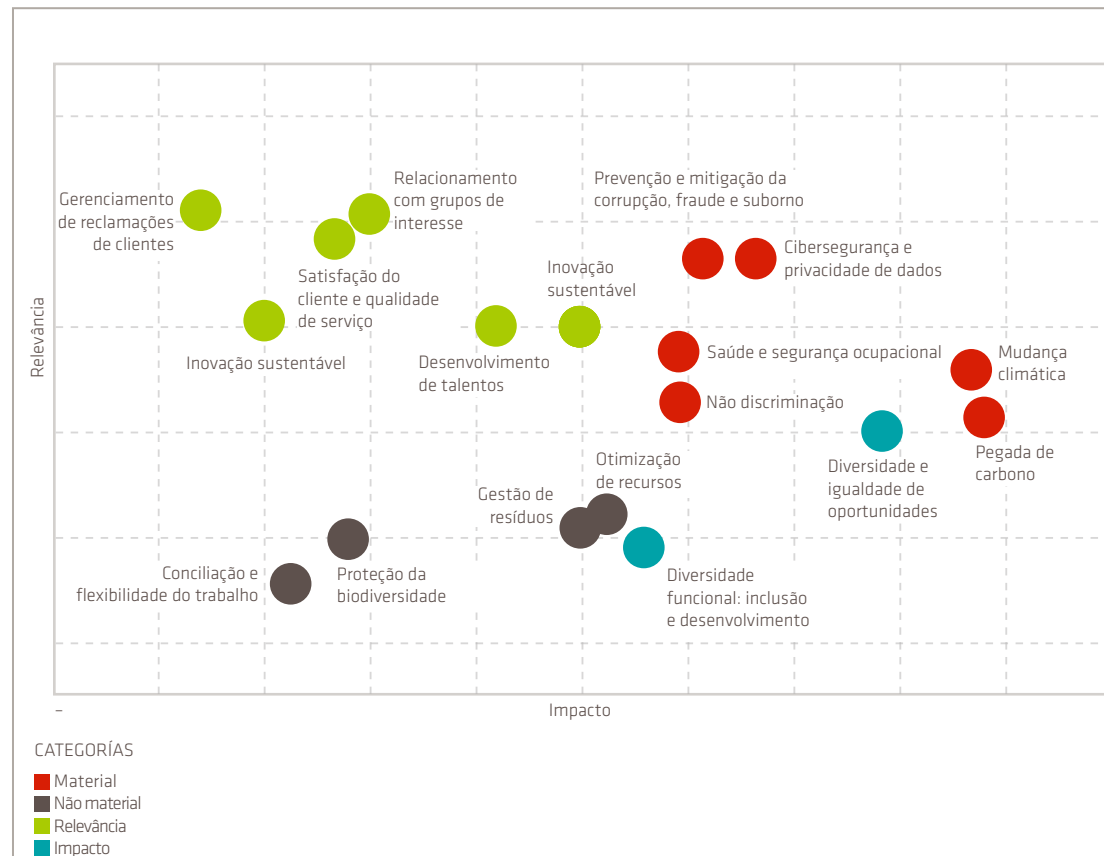
AVALIAÇÕES



FASE 4. RESULTADOS

A seguir, está a matriz de materialidade da MAPFRE 2019:

MATRIZ DE MATERIALIDADE



No estudo têm empregados, clientes, distribuidores, fornecedores e, como novidade, foi criada uma nova categoria de especialistas formada por organizações do terceiro setor e do setor acadêmico

TABELA DE LOCALIZAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS

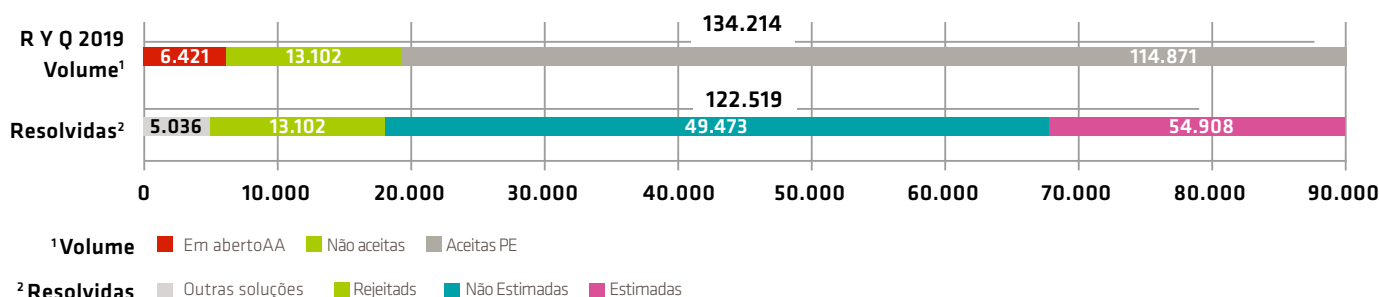
Tema Material	Localização no relatório
Prevenção e mitigação da corrupção, fraude e suborno	4.3. Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção/Segurança.
Cibersegurança e privacidade de dados	5. Riscos e Oportunidades/Gestão de riscos na MAPFRE 4.3. Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção/Segurança. 6.4 Dimensão Intelectual – Segurança Cibernética.
Segurança e saúde ocupacional	6.3 Dimensão Humana – Experiência do funcionário:
Não discriminação	6.3 Dimensão Humana – Diversidade e Inclusão
Mudanças climáticas	6.5 Dimensão Natural
Emissão de carbono	5. Riesgos y Oportunidades 6.5. Dimensión Natural

7.3 Notas

NOTA 1. QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

[GRI 102-33, 102-34, 417-2]

Os principais dados das queixas e reclamações recebidas e tratadas no Grupo durante 2019 foram os seguintes:



91,3%
TAXA
DE SOLUÇÃO

Informações da Espanha

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

Durante o exercício de 2019, a Diretoria de Reclamações recebeu 16.763 petições. Destas, 11.342 foram admitidas para processamento, das quais 5.775 fizeram reclamações com reivindicações específicas de conteúdo econômico e 5.567 queixas por negligência no processamento de benefícios ou na contratação. O restante dos escritos não pôde ser aceito para processamento porque não atendeu aos requisitos legalmente estabelecidos.

Das reclamações e queixas feitas, 22,7% foram estimadas, 33,1% rejeitadas e outras soluções concedidas em 12,5% dos casos, sendo os restantes 31,7% inadmissíveis. Por outro lado, o atendimento aos usuários foi melhorado, reduzindo a média de tempo para resolução em relação ao exercício anterior em 0,2 dias, ficando situado em 7,9 dias em relação ao máximo de dois meses permitidos legalmente.

Para o Defensor do Segurado, em uma segunda instância, foram enviadas 1.313 reclamações em 2019, das quais se estimou 5,0%, desestimando 93,9% e concedendo outras soluções em 1,1% dos casos. O tempo médio de resolução para esse órgão é de 29,4 dias, menos do que o mês previsto por lei.

A fim de aperfeiçoar o cumprimento dos fins que fundamentam a sua atividade, em 2019 a Diretoria de Reclamações definiu 24 critérios gerais de atuação em seu Relatório Anual. A Comissão de Defesa do Segurado, por sua vez, estabeleceu em seu relatório 34 recomendações, sobre aspectos relativos à oficialização, redação e interpretação de contratos, bem como os procedimentos de gerenciamento, com a finalidade de reduzir o número de reclamações e queixas dos usuários.

Por outro lado, VERTI e as entidades participantes, contam com um Escritório de Tramitação de Reclamações que recebeu 223 notificações, havendo admitido para processamento 212 reclamações e queixas, 19,67% das quais estimadas, 59,56% desestimadas e 20,76% outorgadas para outras soluções.

NOTA 2. ADMISSÕES E BAIXAS DE 2019 E DEMISSÕES POR NÍVEL DE CARGO

[GRI 401-1]

ADMISSÕES E BAIXAS

Admissões justificadas	2019	2018	Baixas justificadas	2019	2018
Fusão ou aquisição	66	0	Alienações	143	2
Captação externa	4.247	5.037	Voluntárias	2.708	3.131
Retorno de licença	132	142	Demissões por justa causa	2.385	2.543
Retorno do exterior	6	2	Licenças	153	163
Contratação temporária	437	359	Aposentadorias	103	87
			Aposentadorias antecipadas	7	3
			Falecimentos	13	26
			Invalidez	28	34
			Término de contrato temporário	412	344



DEMISSÕES POR NÍVEL DE CARGO, GÊNERO E IDADE EM 2019

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GERAÇÃO X			GERAÇÃO Y			GERAÇÃO Z		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
DIRETORIA	1	0	1	32	4	36	32	6	38	2	2	4	0	0	0
CHEFES E GERENTES	2	0	2	24	18	42	73	39	112	29	27	56	1	1	2
TÉCNICOS	5	6	11	48	41	89	145	170	315	196	214	410	24	30	54
ADMINISTRATIVOS	4	6	10	33	37	70	77	197	274	194	344	538	113	208	321
TOTAL	12	12	24	137	100	237	327	412	739	421	587	1008	138	239	377

NOTA 3. REMUNERAÇÕES MÉDIAS E SUA EVOLUÇÃO, DESAGREGADOS POR GÊNERO, IDADE E CLASSIFICAÇÃO PROFISSIONAL

REMUNERAÇÕES MÉDIAS DA ESPANHA

Valores em euros.

2019				
IDADE E NÍVEL CARGO	Nº PESSOAS		MÉDIA REMUNERAÇÃO FIXA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRETORIA	3		129.996	
CHEFES E GERENTES				
TÉCNICOS	8	4	91.272	48.050
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	4	3	41.103	29.791
BABY BOOMERS				
DIRETORIA	233	39	135.534	105.060
CHEFES E GERENTES	397	126	61.266	55.262
TÉCNICOS	1.033	590	48.908	41.356
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	245	296	36.885	34.420
GERAÇÃO X				
DIRETORIA	209	94	100.534	89.744
CHEFES E GERENTES	545	365	47.509	44.912
TÉCNICOS	1.692	1.917	38.598	34.418
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	280	1.109	29.568	28.771
GERAÇÃO Y				
DIRETORIA	15	5	81.310	73.378
CHEFES E GERENTES	56	51	44.970	37.513
TÉCNICOS	471	490	31.097	29.742
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	122	479	21.557	21.304
GERAÇÃO Z				
TÉCNICOS	34	39	21.943	22.388
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	31	47	17.598	17.527

2018				
IDADE E NÍVEL CARGO	Nº PESSOAS		MÉDIA REMUNERAÇÃO FIXA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRETORIA	4		162.956	
CHEFES E GERENTES	1		62.108	
TÉCNICOS	15	10	66.644	38.541
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	7	6	36.924	31.609
BABY BOOMERS				
DIRETORIA	247	39	130.620	102.306
CHEFES E GERENTES	321	93	62.202	58.505
TÉCNICOS	1.140	619	48.010	40.618
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	249	313	35.685	33.874
GERAÇÃO X				
DIRETORIA	177	76	98.883	88.226
CHEFES E GERENTES	426	243	48.627	48.165
TÉCNICOS	1.812	2.022	37.775	33.470
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	295	1.142	29.016	28.069
GERAÇÃO Y				
TÉCNICOS	11	3	74.455	61.500
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	37	21	48.924	43.055
TÉCNICOS	459	470	29.376	28.665
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	118	446	20.658	20.862
GERAÇÃO Z				
TÉCNICOS	18	19	18.220	20.983
ADMINISTRATIVOS E PESSOAL DE APOIO	23	36	16.570	16.188

REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DO POSTO E GÊNERO

Valores em moeda local.

País	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ALEMANHA	91.039	69.934	47.500	40.930	31.036	29.866
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	2.972.719	*	1.332.720	1.171.119	725.223	760.609
ARGENTINA	1.893.952	1.931.923	982.832	966.562	711.178	773.844
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	1.556.088	1.312.952	657.786	599.941	440.544	443.715
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	116.457	83.423	51.666	57.395		63.942
BAHREIN ASSISTÊNCIA	13.632	*	*	*	5.454	*
BÉLGICA ASSISTÊNCIA	70.026	*	*	*	*	*
BRASIL	191.031	160.615	70.579	61.441	35.471	25.451
BRASIL ASSISTÊNCIA	99.013	92.054	42.268	39.126	17.873	17.229
CANADÁ ASSISTÊNCIA		*	*		27.370	30.618
CHILE	45.166.287	41.031.299	18.785.757	18.676.384	9.683.416	10.726.175
CHILE ASSISTÊNCIA	35.081.788	33.166.532	15.844.542	19.181.015	9.837.711	9.254.906
CHINA ASSISTÊNCIA	405.646	284.656	131.103	101.510	51.351	51.750
COLÔMBIA	122.800.623	111.079.521	41.870.508	40.523.449	20.866.172	24.205.637
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	104.052.540	97.072.671	45.824.097	45.420.538	19.086.429	17.516.905
COSTA RICA	27.215.395	21.703.534	8.451.185	6.115.778	*	5.362.833
EQUADOR	40.467	28.997	11.227	12.406	9.257	9.388
EQUADOR ASSISTÊNCIA	37.852	20.397	9.282	10.318	6.388	6.094
EL SALVADOR	40.746	41.462	14.461	14.562	8.625	8.527
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA	28.262	*	7.051	8.740	6.622	6.625
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA	294.304			169.932		*
ESPANHA	73.343	56.131	40.751	34.874	30.287	27.515
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	140.528	111.253	76.635	66.965	47.139	43.477
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	93.868	77.269	52.983	42.569	33.640	33.123
FILIPINAS	1.148.348	1.710.306	553.056	531.192	317.508	337.955
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	1.479.231	892.322	223.532	234.011	*	288.275

País	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
FRANÇA ASSISTÊNCIA	55.931	52.820	37.010	26.931	27.443	27.537
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	60.725	39.775	23.786	29.698	16.318	12.975
GUATEMALA	404.975	284.749	127.560	97.502	55.448	57.829
GUATEMALA ASSISTÊNCIA	225.233	*	*	*	49.281	47.507
HONDURAS	1.156.042	773.544	314.556	263.679	179.070	187.799
HONDURAS ASSISTÊNCIA	831.846	548.991	157.628	*	92.579	143.497
HUNGRIA ASSISTÊNCIA	*	6.855.600		*	*	*
INDONÉSIA	396.852.095	446.550.996	75.217.445	86.525.046	53.679.316	59.526.281
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA	223.976.568	*	*		51.718.439	57.718.439
IRLANDA ASSISTÊNCIA	74.512	*	35.830	34.196	24.613	23.438
ITÁLIA	69.058	56.882	41.913	40.299	27.034	29.046
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	55.921	50.808	26.339	26.475	21.194	21.093
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	30.603	14.382	9.667	*	6.318	6.581
MALTA	66.265	50.287	28.360	24.346	16.270	17.384
MALTA ASSISTÊNCIA	33.442	21.485	18.628	*	14.597	13.812
MÉXICO	1.195.336	661.611	275.752	322.494	145.871	190.662
MÉXICO ASSISTÊNCIA	340.995	456.025	150.150	155.493	75.186	73.629
NICARÁGUA	763.882	1.236.403	302.970	256.297	176.556	173.158
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA	559.772	*	161.123	*	121.511	128.930
PANAMÁ	70.587	49.748	18.106	15.264	10.975	10.633
PANAMÁ ASSISTÊNCIA	44.152	*	21.179	*	8.881	10.687
PARAGUAI	202.739.516	146.803.302	57.148.040	58.983.912	36.425.555	41.308.411
PERU	177.644	94.523	52.360	38.468	22.346	28.013
PERU ASSISTÊNCIA						28.140
PORTUGAL	47.035	41.135	24.253	22.515	18.131	17.787
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	34.211	33.521	16.628	19.515	15.903	13.754
PORTO RICO	94.882	69.330	40.799	36.428	20.979	23.176
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	49.046	40.478	27.612	24.582	18.634	18.589

País	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
REPÚBLICA DOMINICANA	2.127.371	1.602.282	724.167	627.270	328.720	337.503
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA	956.389	1.044.125	327.219	285.394	249.893	230.749
TAIWAN ASSISTÊNCIA	*	*	511.800	*	370.703	350.148
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	45.447	33.990	13.699	11.920	10.703	10.033
TURQUIA	246.577	218.390	95.816	91.601	48.229	51.531
TURQUIA ASSISTÊNCIA	122.340	133.702	66.283	77.729	44.002	40.249
URUGUAI	2.713.585	2.607.903	1.645.214	1.440.637	962.167	1.145.499
URUGUAY ASISTENCIA	1.701.378	648.833	685.092	530.163	335.337	284.400
VENEZUELA	15.321.932	13.261.560	7.131.220	7.051.686	5.999.999	6.500.653
VENEZUELA ASSISTÊNCIA	8.698.205	5.119.643	3.243.677	2.634.047	2.599.616	1.697.958

Os países apresentados na tabela correspondem a 99% do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL.

*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.

NOTA 4. REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS CONSELHEIROS E DIRETORES, INCLUINDO A REMUNERAÇÃO VARIÁVEL, ADICIONAIS, INDENIZAÇÕES, PAGAMENTO DE SISTEMAS DE PREVISÃO DE ECONOMIA A LONGO PRAZO, POR GÊNERO

DIRETORES NA ESPANHA POR GÊNERO E IDADE 2019*

Valores em euros.

Idade	Nº de Pessoas		Média Remuneração	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
VETERANOS	3		157.473	
BABY BOOMERS	228	39	200.432	151.791
GERAÇÃO X	209	94	148.831	127.785
GERAÇÃO Y	15	5	101.297	96.997

*Este quadro inclui a informação relativa aos principais diretores do Grupo no âmbito mundial com sede na Espanha. Inclui todas as pessoas com nível gerencial, excluindo os diretores da MAPFRE S.A. cujas informações são apresentadas no Relatório Anual sobre Remuneração dos Administradores das Sociedades Anónimas, publicado no site corporativo www.mapfre.com e na Nota 6.26 d as Contas Anuais Consolidadas. Conselheiros: consultar o Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anónimas cotadas, publicado na página web corporativa www.mapfre.com e a Nota 6.25 das Contas Anuais Consolidadas.

DIRETORES POR GÊNERO E PAÍS 2019

Valores em moeda local.

Países	Homens	Média Retribuição Homens	Mulheres	Média Retribuição Mulheres
ALEMANHA	7	191.697	1	*
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA	5	5.639.981		
ARGENTINA	23	3.440.177	13	3.861.321
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	5	3.341.489	4	2.388.562
BÉLGICA ASSISTÊNCIA	3	100.089		
BRASIL	51	526.064	26	461.487
CHILE	19	78.019.564	8	92.483.362
CHILE ASSISTÊNCIA	4	62.933.210	2	*
CHINA ASSISTÊNCIA	4	737.418	5	583.266
COLÔMBIA	7	308.096.743	10	240.835.359
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA	3	261.631.676	2	*
COSTA RICA	4	47.154.250	5	28.435.961
EQUADOR	1	*	4	84.055
EQUADOR ASSISTÊNCIA	4	78.269		
EL SALVADOR	8	67.749	4	82.137
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	67	320.868	35	222.809
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	14	155.775	7	111.796
FILIPINAS	4	2.080.506	11	3.548.673
FILIPINAS ASSISTÊNCIA	3	3.194.403	4	1.911.510
GRÉCIA ASSISTÊNCIA	3	100.766	1	*
GUATEMALA	6	1.004.436	2	*
HONDURAS	6	1.890.893	7	1.268.833
INDONÉSIA	9	2.123.299.061	9	1.632.441.749
IRLANDA ASSISTÊNCIA	5	108.632	1	*
ITÁLIA	4	190.980	3	151.053
ITÁLIA ASSISTÊNCIA	6	125.193	3	90.000
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA	5	47.728	1	*
MALTA	15	100.624	6	99.808



Países	Homens	Média Retribuição Homens	Mulheres	Média Retribuição Mulheres
MÉXICO	35	2.688.007	11	2.056.695
MÉXICO ASSISTÊNCIA	8	899.225	8	1.121.538
NICARÁGUA	3	1.912.895	6	2.708.186
PANAMÁ	16	146.732	15	94.367
PARAGUAI	9	378.353.022	10	246.284.441
PERU	65	393.009	18	213.635
PORTUGAL	14	90.603	4	86.148
PORTUGAL ASSISTÊNCIA	2	*	3	57.113
PORTO RICO	26	175.501	19	129.142
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	8	89.596	3	95.367
REPÚBLICA DOMINICANA	10	5.107.264	5	4.397.932
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA	2	*	4	2.096.749
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA	4	2.368.315	6	1.709.417
TURQUIA	34	481.632	26	385.054
TURQUIA ASSISTÊNCIA	9	238.244	7	405.374
URUGUAI	6	5.098.400	1	*
VENEZUELA	14	29.838.822	8	29.465.806

*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

Valores em moeda local.

	Veteranos	Baby Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
ALEMANHA	40.708	48.775	47.737	39.996	25.846
ARGÉLIA ASSISTÊNCIA		*	2.394.725	1.062.124	591.779
ARGENTINA	1.024.309	1.301.449	1.250.273	968.643	671.925
ARGENTINA ASSISTÊNCIA	*	1.190.620	1.113.165	497.908	437.718
AUSTRÁLIA ASSISTÊNCIA	*	*	135.696	66.930	52.971
BAHREIN ASSISTÊNCIA			14.942	6.457	*
BÉLGICA ASSISTÊNCIA		43.183	71.546	*	*
BRASIL	94.972	93.500	89.457	54.185	25.572
BRASIL ASSISTÊNCIA	*	33.612	51.461	25.287	17.998
CANADÁ ASSISTÊNCIA		31.760	59.874	31.547	26.850
CHILE		31.617.654	25.703.458	19.687.140	12.144.967
CHILE ASSISTÊNCIA	*	24.864.783	13.810.741	11.400.425	10.133.302
CHINA ASSISTÊNCIA			254.155	100.884	43.688
COLÔMBIA	*	73.567.492	57.687.701	35.844.051	23.563.393
COLÔMBIA ASSISTÊNCIA		28.482.427	54.945.936	27.355.236	19.960.456
COSTA RICA		*	19.905.644	9.061.909	6.100.857
EQUADOR		25.860	19.706	12.398	9.013
EQUADOR ASSISTÊNCIA		6.036	11.070	8.809	6.273
EL SALVADOR		29.711	28.936	12.017	6.937
EL SALVADOR ASSISTÊNCIA			13.324	9.424	6.072
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS ASSISTÊNCIA			224.020	*	
ESPANHA	71.188	54.447	39.157	28.462	19.791
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	80.626	84.250	78.368	57.164	41.035
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA ASSISTÊNCIA	44.674	69.937	49.209	44.510	28.485
FILIPINAS		1.026.985	1.265.221	534.804	311.503
FILIPINAS ASSISTÊNCIA			1.330.082	328.995	209.421
FRANÇA ASSISTÊNCIA		40.310	37.524	22.093	
GRÉCIA ASSISTÊNCIA		18.057	19.992	15.206	*
GUATEMALA		317.225	268.552	102.473	52.185
GUATEMALA ASSISTÊNCIA			332.869	80.729	47.438
HONDURAS		571.908	587.600	247.556	147.741
HONDURAS ASSISTÊNCIA		*	436.267	183.295	96.570

	Veteranos	Baby Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
HUNGRIA ASSISTÊNCIA			9.053.280	2.792.581	
ÍNDIA ASSISTÊNCIA			*	211.948	
INDONÉSIA		551.537.162	162.654.000	84.774.134	53.670.690
INDONÉSIA ASSISTÊNCIA			*	64.990.006	52.738.179
IRLANDA ASSISTÊNCIA		49.081	34.024	30.744	22.095
ITÁLIA		41.341	38.034	32.863	
ITÁLIA ASSISTÊNCIA		42.704	31.672	23.346	21.018
JORDÂNIA ASSISTÊNCIA			17.724	11.637	5.340
MALTA		47.778	39.694	26.389	18.790
MALTA ASSISTÊNCIA		15.849	18.054	22.591	13.742
MÉXICO	*	1.445.654	467.104	309.422	209.634
MÉXICO ASSISTÊNCIA		218.831	234.947	169.913	97.386
NICARÁGUA		650.133	730.644	316.420	164.819
NICARÁGUA ASSISTÊNCIA		*	521.119	181.461	140.104
PANAMÁ	*	45.778	33.293	18.801	11.705
PANAMÁ ASSISTÊNCIA		*	24.335	12.730	7.989
PARAGUAI		*	168.597.034	69.044.880	36.975.250
PERU	63.940	91.745	71.290	39.714	25.611
PORTUGAL	*	33.979	25.549	20.376	16.656
PORTUGAL ASSISTÊNCIA		22.235	20.579	13.323	*
PORTO RICO	66.363	53.274	42.668	29.787	22.713
REINO UNIDO ASSISTÊNCIA	20.444	29.411	33.674	24.599	18.467
REPÚBLICA DOMINICANA		1.581.366	1.277.982	550.799	378.288
REPÚBLICA DOMINICANA ASSISTÊNCIA		1.363.134	640.357	334.407	238.549
TAIWAN ASSISTÊNCIA		481.900	564.261	384.431	344.443
TUNÍSIA ASSISTÊNCIA		79.112	22.653	11.683	*
TURQUIA	66.814	180.466	121.564	86.136	55.298
TURQUIA ASSISTÊNCIA	*	148.467	92.987	50.444	41.236
URUGUAI		2.930.544	1.884.332	1.362.590	867.053
URUGUAY ASISTÊNCIA		*	910.728	382.891	294.449
VENEZUELA	8.627.446	11.332.217	10.368.994	7.748.817	6.597.518
VENEZUELA ASISTÊNCIA		*	3.320.397	3.181.604	1.341.709

Os países apresentados na tabela correspondem a 99% do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL.

*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.



NOTA 5. SINISTRALIDADE NO TRABALHO. MÉTODO DE CÁLCULO.

[GRI 403-9, 403-10; L.11/2018]

Em 2019, foi realizado um trabalho para homogeneizar globalmente os dados de acidentes, cumprindo escrupulosamente o que é indicado no GRI 403.

As fórmulas que foram usadas para calcular esses índices foram:

- **TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA):** Representa o número de acidentes com licença médica durante a jornada de trabalho para cada milhão de horas trabalhadas.
- **TAXA DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TFDO):** Representa o número de

Doenças Ocupacionais com Afastamento ocorrendo por cada milhão de horas trabalhadas.

- **TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIEP):** representa o número de doenças ocupacionais com baixa por cada cem mil trabalhadores.
- **TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT):** representa o número de acidentes de trabalho com baixa por cada cem mil trabalhadores.
- **TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP):** Representa o número de dias perdidos por 1.000 horas de trabalho.
- **TAXA DE ABSENTEÍSMO NO TRABALHO (TAT):** Refere-se ao número de dias perdidos no período em estudo em relação ao total de dias cotados pelo quadro

de funcionários no mesmo período, indicando quantos dias foram perdidos a cada 100.

- **ÍNDICE DE FREQUÊNCIA:** Representa o número de acidentes que ocorreram por milhão de horas trabalhadas.
- **ÍNDICE DE GRAVIDADE:** Representa o número de dias perdidos por 1.000 horas de trabalho.
- **MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO:** Representa o número de mortes produzidas como resultado de um acidente de trabalho por cada milhão de horas trabalhadas.
- **MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS:** Representa o número de mortes produzidas como resultado de uma doença ocupacional por cada milhão de horas trabalhadas.

NOTA 6. INDICADORES AMBIENTAIS [L.11/2018]

TABELA I. CONTEXTO AMBIENTAL

	UNIDADES	2019	2018	2017
Empregados sob relatório ambiental (Relatório Integrado)*	Funcionários	32.256	33.177	33.947
Funcionários sob certificação de gestão ambiental (ISO 14001)	Funcionários	11.759	11.589	11.369
Funcionários sob certificação de gestão de energia (ISO 50001)	Funcionários	6.730	6.588	4.885
Funcionários sob certificação de emissão de carbono (ISO 14064)	Funcionários	16.945	15.546	12.701
Volume de prêmios gerenciados pelo SIGMAYE (ISO 14001): 71,12%				

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

TABELA II. CONTROLE DO SIGMAYE

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
Diagnóstico e supervisões ambientais	FS9	uds.	20	5	9
Auditorias ambientais internas	FS9	uds.	50	39	44
Auditorias ambientais de certificação	FS9	Uds.	28	29	36
Ativos sujeitos a controles ambientais	FS9	%	34,26%	32,75%	31,26%
Conformidade ambiental: Em relação a multas de caráter ambiental, em 2019 não há registro de recebimento de multas. [GRI 307-1]					
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais: 712.856€					

O Grupo MAPFRE (na Europa e no Brasil) dispõe de seguro de responsabilidade civil com cobertura específica para a gestão de seus riscos ambientais para poluição (300.000 a 10 mi. €) e responsabilidade ambiental (300.000 €), de acordo com o estabelecido pela legislação estatal.

O Grupo MAPFRE dispõe na Europa e no Brasil de seguro de responsabilidade civil com cobertura específica para a gestão de seus riscos ambientais para poluição e responsabilidade ambiental, de acordo com o estabelecido pela legislação estatal

TABELA III. EMISSÃO DE CARBONO DISCRIMINADA DE ACORDO COM O ESCOPO

Reportam-se os seguintes gases de efeito estufa: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS, PFCS, SF₆, NF₃, para os três alcances definidos no Protocolo GHG, e na Norma ISO 14064. A metodologia de cálculo da emissão de carbono da MAPFRE é realizada por meio de controle financeiro. Para o cálculo, são aplicados os fatores de emissão do mix de geração do país correspondente e as informações mais recentes disponíveis: DEFRA, Agência Internacional de Energia, Protocolo GHG.

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
Emissão de carbono (emissões GEI)					
Alcance 1	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	11.669	10.330	13.272
Alcance 2 (market based)	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	14.307	16.215	15.496
Alcance 2 (location based)	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	35.601	35.900	28.719
Alcance 3	305-1 305-5	TmCO ₂ eq	33.049	26.435	28.352
Total de emissões de GEI (market based)	305-1 305-5	TmCO₂eq	59.025	52.980	57.120
Indicadores de emissão de carbono					
Emissões por funcionário	305-4	TmCO ₂ eq/ funcionário	1,83	1,59	1,67
Emissões por prêmios	305-4	TmCO ₂ eq/ prêmio	2,34	2,78	2,95

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.



TABELA IV. DISCRIMINAÇÃO DA EMISSÃO DE CARBONO E CATEGORIAS INCLUÍDAS NOS DIFERENTES ÂMBITOS

[L.11/2018]

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
Alcance 1		TmCO₂eq	11.069,1	10.330	13.272
Gás natural	302-1	TmCO ₂ eq	3.154,4	2.604,1	2.350,7
	302-4	m ³	1.491.727,02	1.293.571	1.156.730
	305-1				
Combustíveis para instalações fixas	302-1	TmCO ₂ eq	792,86	1.135,33	1.481,76
	302-4	l	292.469	368.709	441.409
	305-1				
Gases refrigerantes	302-1	TmCO ₂ eq	2.854,96	1.058,79	1.893,13
	302-4	kg	1.489,58	536	941
	305-1				
Combustíveis em veículos próprios	302-1	TmCO ₂ eq	4.866,87	5.531,85	7.546,34
	302-4		2.003.907	2.319.928	3.164.699
	305-1				
Alcance 2		TmCO₂eq	14.307	16.215	15.496
Energia elétrica	302-1	GWh	108,19	113,41	108,72
	302-4				
	305-2				
Alcance 3		TmCO₂eq	33.048,81	26.435	28.352
Viagens pela empresa (avião, trem e ônibus)	302-4	TmCO ₂ eq	9.447,77	6.976,85	8.118,36
	305-3	km	43.167.836	53.428.757	46.305.542
Viagens pela empresa (veículos)	302-4	TmCO ₂ eq	1.461,04	1.594,31	1.701,24
	305-3	km	8.249.786	8.825.915	9.325.947
Consumo de papel	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	1.633,32	1.526,79	1.925,53
Resíduo de papel	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	19,84	18,07	19,33
Consumo de toner	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	91,26	87,39	51,71

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
Resíduo de tóner	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	117,41	131,15	219,35
Resíduo fluorescente	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	0,34	0,51	0,21
<i>Commuting</i>	302-4 305-3	TmCO ₂ eq	20.277,83	16.044,38	16.257,54

Gás natural, diesel em edifícios, gases refrigerantes, combustível em veículos próprios, consumo de energia elétrica, consumo de papel, resíduos de papel, consumo de toner, resíduos de toner, resíduos fluorescentes.

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

Viagens pela empresa (avião, trem e ônibus).

2017: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Peru, EUA, Porto Rico, Portugal e Turquia.

2018: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Peru, EUA, Porto Rico, Portugal, Turquia, México, Costa Rica, Nicarágua, República Dominicana, Uruguai e Malta.

2019: Dados de Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Peru, EUA, Porto Rico, Portugal, Turquia, México, República Dominicana, Uruguai e Alemanha.

Viagens pela empresa (veículos).

2017, 2018, 2019: Dados para Espanha.

Commuting

2017: Espanha, Colômbia, Portugal e Porto Rico.

2018: Espanha, Colômbia, Portugal e Porto Rico.

2019: Espanha, Colômbia, Portugal, Porto Rico e México.

TABELA V. CONSUMO DE RECURSOS

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
ENERGIA					
Consumo total de energia	302-1 302-4	GWh	148,89	155,96	159,35
Consumo de gás natural	302-1 302-4	GWh	16,49	13,88	12,65
Consumo de combustível em instalações fixas	302-1 302-4	GWh	2,83	4,55	5,07
Consumo de combustíveis em instalações móveis	302-1 302-4	GWh	20,64	24,12	32,92
Consumo de eletricidade convencional	302-1 302-4	GWh	42,66	47,71	40,25
Consumo de eletricidade renovável	302-1 302-4	GWh	66,27	65,7	68,47
Energia consumida/funcionário	302-3	kWh / funcionário ano	4.616	3.919	3.680
Energia consumida/prêmio	302-3	kWh/ prêmio (milhões de €)	5,90	6,87	6,5

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

RESÍDUOS					
Reciclagem**	GRI	Tm	3.397,84	3.099,58	2.980,16
Papel	306-2	Tm	929,05	844,95	888,54
Toner e cartuchos	306-2	Tm	9,61	10,26	17,31
Aparelhos elétricos	306-2	Tm	33,14	66,61	33,66
Aparelhos elétricos doados	306-2	Tm	16,24	13,07	8,77
Pilhas e baterias	306-2	Tm	1,69	1,58	2,20
Suporte de informática	306-2	Tm	0,14	2,71	2,78
Telefonia móvel	306-2	Tm	0,30	0,09	0,75
Lâmpadas e fluorescentes	306-2	Tm	2,26	4,34	1,55

	GRI	UNIDADES	2019	2018	2017
Medicamentos vencidos	306-2	Tm	0,09	0,20	0,11
Raios-X	306-2	Tm	0,09	1,07	0,98
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	1.699,14	1.696,74	1.645,54
Urbanos	306-2	Tm	706,09	457,96	377,98
Aterro	306-2	Tm	1.282,74	527,07	444,33
Urbanos	306-2	Tm	1.241,85	500,68	391,91
Resíduos sanitários	306-2	Tm	3,57	2,40	2,28
Oficinas e manutenção	306-2	Tm	36,66	23,11	47,43
Outros	306-2	Tm	0,66	0,89	2,71
Resíduo total gerado	306-2	Tm	4.680,58	3.626,65	3.424,49

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

**As operações de reciclagem e recuperação de resíduos estão incluídas.

ÁGUA					
Consumo total de água	303-5	m³	711.795	665.874	615.356
Consumo de água por funcionário	303-5	m³ / funcionário	22,07	19,93	18,01

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

PAPEL					
Consumo total de papel	301-1	Tm	1.878	1.818	2.136
Consumo de papel com etiqueta	301-1	Tm	1.269	1.359	1.311

*Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

TONER					
Consumo de toner	301-1	Tm	9.628	9.220	5.455

*Dados para Espanha.

NOTA 7. PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

[GRI 102-2; 203-2, 201-2, FS1, FS3, FS7, FS8, FS13, FS14, FS15; L.11/2018]

Produtos de alto conteúdo social:

São produtos com coberturas básicas (Falecimentos, Lar, Vida etc.) adaptadas a necessidades locais bem específicas e com prêmios reduzidos que ajudam a prevenir e cobrir riscos pessoais de vários grupos, e que incentivam a cultura do seguro.

País	Ramo	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / Beneficiários
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA					
Espanha	Hospitalização e saúde	Salud Elección. Seguro de assistência à saúde que garante a assistência primária e testes diagnósticos básicos em unidades de saúde com convênio. Para os demais atendimentos médicos que o segurado necessitar, são oferecidos preços com descontos em clínicas recomendadas em relação ao custo como paciente particular.	0,13	0,13	8.214
	Vida Risco	Produto de morte SUD: Com base em uma taxa natural adaptada aos clientes que desejam manter seu seguro de morte, mas enfrentam dificuldades econômicas.	2,8	2,8	246.573
	Microseguro vinculado a microcrédito. BANKIA MAPFRE VIDA Este é um seguro de vida de risco temporário de prêmio único que garante o cancelamento do microcrédito vinculado, com o limite de capital segurado do seguro de acordo com as condições contidas na apólice. Esse MicroSeguro possui um forte caráter social, pois seu principal objetivo será a proteção dos interesses dos empreendedores sem recursos suficientes. Dado seu lançamento recente, os dados de marketing ainda não estão disponíveis.				
Brasil	Riscos simples	Microseguro residencial: Seguro de inclusão social, dado o baixo valor do prêmio e as coberturas oferecidas, que dão suporte ao segurado em caso de imprevisto.	0,65	100	392.803
	Vida	Programa Conta Protegida Telefônica: Proteção em situações vulneráveis. Um seguro de proteção financeira com coberturas para o pagamento de faturas de telefone em caso de desemprego, invalidez etc. de forma que protege os clientes em situações vulneráveis.	0,02	0,13	23.215
		Programa de Microcrédito <i>Crediamigo</i> : Destinado a promover o crescimento econômico e com coberturas para falecimento e assistência funerária, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a capitalização.	0,27	1,79	703.580
		Vida Protegida e premiada: Microseguro que combina a proteção do segurado com sorteios mensais. Comercializado por MAPFRE e em associação com Casas Bahia.	1	6,66	899.866
		<i>Agroamigo</i> : Produto que promove o crescimento econômico e está destinado a microempreendedores dos setores informal ou formal da economia nas zonas rurais.	0,06	0,38	183.512
		<i>Proteção Financeira</i> : Produtos de proteção ao crédito para pessoas de baixa renda garantem o pagamento de dívidas na compra de bens de consumo.	0,54	3,63	952.914
		Microseguro de Pessoas: Seguro que protege os clientes que vão à Agência de Banco Correspondente para contrair empréstimos ou realizar o pagamento de contas.	0,23	1,54	11.373

País	Ramo	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / Beneficiários
Brasil		CR Microseguo de acidentes pessoais premiado: O microseguo é oferecido para proteger as compras que os clientes realizam nas lojas da CR Diementz.	0,00	0,03	536.855
		Microseguo Solar: Oferecido para a proteção das compras dos clientes nas lojas Solar.	0,00	0,00	17.954
	Outras atividades	Seguro Educacional: Protege necessidades básicas e essenciais da população. Seguro destinado à proteção do estudante enquanto estiver sob responsabilidade da escola e coberturas destinadas ao responsável financeiro do aluno.	0,44	2,97	1.499.484
Colômbia	Falecimentos	Seguro Exequial: Cobertura de despesas funerárias e um auxílio econômico de até US\$ 3.000 em caso de falecimento acidental do segurado principal. O prêmio médio mensal para um plano de cobertura familiar (segurado principal, cônjuge e todos os filhos menores de 40 anos) é de US\$ 3.	5	84	472.314
	Vida	Seguro de vida: Sem idade limite de permanência, inclui doenças terminais e cobertura desde o primeiro pagamento, que contempla uma quantia de dinheiro e uma renda mensal. O prêmio mensal em um plano pessoal é US\$ 3.	6	33	954.510
	Acidentes	Seguro de acidentes pessoais: Entrega uma indenização por falecimento ou por invalidez total e permanente ou uma renda mensal por invalidez temporária. Cobre-se o homicídio a partir do primeiro ano de antiguidade. O prêmio médio mensal para um plano pessoal é US\$ 3.	3	81	422.346
	Não Vida	Seguro de Casa: Dirigido a proprietários e locatários que possam contratá-lo de forma modular entre as distintas coberturas. A indenização é realizada na primeira perda até o máximo segurado, já que não exige inspeção. O prêmio médio mensal é de US\$ 4.	0,36	1,06	28.086
Rep. Dominicana	Hospitalização e Saúde	Programa de Assistência a empreendedores e PMEs clientes do Cartão de Crédito Banco BHD León: Conjunto de serviços ou assistência aos negócios do segurado, nos quais estão serviços de encanamento, eletricidade, serralheiro, assistência jurídica.	0,0011	0,0077	2.753
		Cobertura de câncer masculino para clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: Que garante a entrega do capital contratado ao segurado em caso de primeiro diagnóstico de câncer de próstata.	0,0007	0,0049	2.214
		Assistência concedida à pessoa segurada por ser proprietária do Cartão de Crédito Mulher do Banco BHD León: Assistência residencial, em deslocamento e jurídica, emergências médicas em viagens nacionais e internacionais, e assistente pessoal.	0,009	0,0658	43.998
		Cobertura de Seguro de Educação por falecimento do pai do aluno: Em caso de falecimento ou invalidez total e permanente do segurado, a companhia pagará a soma segurada acordada ao centro educacional que certifique a matrícula dos filhos do segurado.	0,038	0,0276	10.697
México	Acidentes pessoais	Acidentes e doenças: Seguro de proteção contra acidentes que os trabalhadores domésticos possam sofrer.	ND	ND	3.000
	Hospitalização e saúde	Seguro básico padronizado para grandes despesas médicas: Seguro individual ou familiar que oferece compensação por tratamento ou diagnóstico de eventos cobertos e por hospitalização.	ND	ND	9

País	Tipo de produto ou serviço		% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / Beneficiários
México	Riscos industriais	Roubo de dinheiro: Proteção de retirada e transferência de dinheiro.	ND	ND	3.000.000
	Vida Poupança	Seguro básico padronizado de acidentes pessoais: Seguro individual que concede o valor segurado contratado ao beneficiário no caso de o segurado morrer devido a um acidente coberto.	ND	ND	154
	VIDA RISCO	Vida Básico: Em caso de morte, é entregue o valor segurado contratado aos beneficiários. No caso de um diagnóstico de câncer ou hospitalização, o segurado é indenizado.	ND	ND	4.441.918
Venezuela	Hospitalização e saúde	Seguro de saúde solidário: É um produto criado para pessoas com renda adaptada ao salário mínimo, idosos (terceira idade), pensionistas e pessoas com deficiência.	0,00	0,00	715
	Acidentes pessoais	Política de solidariedade de vida e acidentes pessoais: Produto criado para pessoas com renda adaptada ao salário mínimo, idosos (terceira idade), pensionistas e pessoas com deficiência.	0,00	0,00	13
	Outras atividades	Seguro solidário funerário: Produto criado para pessoas com renda adaptada ao salário mínimo, idosos (terceira idade), pensionistas e pessoas com deficiência.	0,00	0,00	87

PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS

Seguros de energias renováveis

- 29.948,28 MW EÓLICA
- 3.749,16 MW SOLAR
- 24.292.406,5 M€ PRÊMIO SEGURADO

Apólice ecológica

- 46.837 VEÍCULOS DE BAIXAS EMISSÕES SEGURADOS
- 20.292.406,5 M€ PRÊMIO SEGURADO

Veículos fora de uso (VFU)

- 2.556 Nº VFU
- 73.544 PEÇAS RECUPERADAS

Responsabilidade ambiental

- 160.000 APÓLICES COM COBERTURA GRATUITA
- 8.273.260,5 M€ PRÊMIO SEGURADO

Mobilidade sustentável

- 18 GUINCHOS HÍBRIDOS
- 28 GUINCHOS ELÉTRICOS

Seguro de cultivos e bosques sustentáveis

- 65.497 HECTARES SEGURADOS
- 1.909 APÓLICES SEGURO CLIMÁTICO
- 171.963 € PRÊMIO SEGURADO

PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS

Produtos / Serviço		2019	2018	2017
Coberturas para riscos ambientais	Nº de apólices	59.771	57.357	20.705
Seguros para projetos sustentáveis	Prêmios líquidos (€)	57.889.070	56.479.313	120.461.190
Serviços ambientais e de economia energética	Faturamento (€)	306.531	408.517	235.177

Em conjunto, em 2019, foram emitidas mais de 59.771 apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais, representando um volume de prêmios de mais de 57,8 milhões de euros, o que representa 0.25% do volume total de prêmios do Grupo.

Em caso de serviços ambientais e energéticos, alguns deles estão diretamente ligados a prestações de seguros. Como prova disso, em 2019, a rede de prestadores de serviços da MAPFRE dispunha de 28 veículos 100% elétricos de recarga móvel para assistência a carros elétricos nas estradas.

Esses veículos de assistência estão equipados com um gerador com o qual é possível carregar nesse momento, em qualquer lugar, carros que estejam com a bateria descarregada. Isto também ajuda a reduzir a emissão de carbono do serviço, porque evita o deslocamento de guinchos até os pontos de recarga.

Além disso, a MAPFRE está fomentando entre seus prestadores de serviço renovar as guas com veículos

híbridos. Com isso, 18 caminhões híbridos leves já estão disponíveis para prestar o serviço de assistência em estradas.

Outros serviços estão relacionados com pesquisas de técnicas de reparação de veículos acidentados realizadas pelos Centros de Experimentação e Segurança Viária (CESVI) na Espanha e na América, e que ajudam a reduzir o consumo de recursos contaminantes, como tintas e solventes, e a minimizar impactos ambientais em serviços de reparação de veículos.

A CESVIMAP gerencia veículos que não são mais usados por meio da empresa de peças usadas CESVI RECAMBIOS. Em 2019, na Espanha, foram tratados 2.556 veículos fora de uso, dos quais foram recuperadas, um total de 73.544 peças e componentes para serem reaproveitados.

A seguir, são detalhados os principais seguros e serviços relacionados ao escopo ambiental:



País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / Beneficiários
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA				
Espanha	Apólice ecológica: Seguro de pagamento por uso para veículos elétricos, híbridos e ecológicos.	0,14	0,15	6.127
	Seguro de Danos e Responsabilidade Civil: Produto destinado a centrais solares, fotovoltaicas, parques eólicos e plantas de cogeração.	0,66	3,47	1.701
	Cobertura de Responsabilidade Ambiental em apólices de Responsabilidade Civil Geral e apólices Multirrisco: Coberturas que amparam a responsabilidade do segurado pelos danos causados pela contaminação ambiental.	0,026	ND	1.252
	FORESTAL: Cobertura de Incêndio em Massa Florestal.	0,03	1,38	164
	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL - PATINETES ELÉTRICOS: É oferecida a possibilidade de cobertura de RC para esses veículos que melhoram a mobilidade sustentável das pessoas.	6,28	0,08	17.725
Portugal	Responsabilidade ambiental: Cobre os custos de reparação por acidente ou ameaça iminente, danos a espécies e a habitats silvestres, danos à água, danos ao solo.	0,27	ND	847
ÁREA TERRITORIAL DA EURASIA				
Alemanha	APÓLICE DE CARROS DE BAIXAS EMISSÕES	5,0	5,0	40.710
	APÓLICE DE CARROS ELÉTRICOS E HÍBRIDOS	1,2	1,2	2.523
ÁREA TERRITORIAL LATAM				
Brasil	Responsabilidade civil ambiental: Seguro que é contratado para um risco absoluto, ou seja, a companhia de seguros garante o pagamento de danos e prejuízos no valor do limite máximo de indenização. Esse seguro consiste em uma cobertura básica, o recrutamento obrigatório e a cobertura adicional, assim como aluguel opcional.	0,05	27,18	180
	Retirada de destroços: Apólice para embarcações de recreio e de aviação geral que oferece ao segurado indenização para recuperar bens sinistrados e minimizar os danos ao meio ambiente.	0,0	0,24	82
	MICROSSEGURO RESIDENCIAL. Os planos contam com o auxílio do descarte ecológico, que permite ao segurado enviar seus móveis ou eletrodomésticos velhos / quebrados para uma empresa especializada no descarte correto desses materiais.	0,65	100	392.803
	GARANTIA ESTENDIDA de Eletrodomésticos, existem vários produtos caracterizados como “Troca Certa”. São produtos de pequeno porte (eletrodomésticos) que, devido ao seu custo de reparo, são trocados e recolhidos junto ao segurado. Esses produtos defeituosos/quebrados são enviados para uma empresa que faz o descarte correto de seus materiais e componentes eletrônicos, garantindo que não haja impacto no meio ambiente.	0,37	25,83	1.421.067

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / Beneficiários
	RESIDENCIAL / DESCARTE INTELIGENTE. A seguradora ficará encarregada de enviar um profissional para se desfazer de móveis, equipamentos e aparelhos eletrônicos, seguindo as práticas de sustentabilidade e as normas vigentes. A remoção de móveis, e equipamentos e aparelhos eletrônicos deve ocorrer dentro da residência segura.	0,16	9,87	5.209
México	Posto de combustível seguro: Seguro que inclui cobertura de responsabilidade civil por contaminação.	0,025	ND	537
Colômbia	TRANSPORTE DE MERCADORIAS PERIGOSAS E HIDROCARBONETOS. A cobertura é estendida para cobrir despesas de responsabilidade civil e defesa, de acordo com os decretos da Lei 1.609 de 2002 (empresa de hidrocarbonetos), 4.299 de 2005 (proprietários de caminhões), 321 de 1999 e Lei 1.333 de 2009.	100	0,7	9
	Seguro Climático: seguro que fornece proteção ao produtor agrícola contra os efeitos dos fenômenos naturais nas plantações. O catálogo de coberturas está associado a eventos naturais, como: excesso e falta de chuva, enchentes, geadas, ventos fortes, deslizamentos de terra, granizo, avalanches e incêndio.	100	100	1.745
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
Porto Rico	MCS-90: Apólice de transportes que oferece cobertura para a reparação de danos por poluição derivada de vazamentos de produtos perigosos.	0,04	0,15	274
NEGÓCIOS GLOBAIS				
Apólice de Danos e Responsabilidade Civil: seguro que cobre as diferentes fases (projeto, construção, implementação e exploração) de grandes instalações de energias renováveis: termossolares e eólicas. Estes produto são comercializados pela MAPFRE GLOBAL RISKS.				
	Parques eólicos	0,07	1,5	7
	Energia solar	0,02	0,4	10

NOTA 8. PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL E AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONFORMIDADE EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS (DH) DA MAPFRE

[GRI 102-17, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2; L.11/2018]

De acordo com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, a tabela a seguir mostra o compromisso da organização com os 10 Princípios do Pacto Global e Direitos Humanos, bem como as principais medidas de prevenção e mitigação, e os mecanismos de reclamação e reparo.

	Princípios do Pacto Mundial	Compromisso público da MAPFRE com os DH	Prevenção e mitigação (auditoria)	Mecanismos de reclamação e reparação
Direitos Humanos	Princípio 1 "As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência".	• Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais. • Código de Ética e Conduta (referência expressa).	Normas internas: • Marco Anticorrupção da MAPFRE Sistemas de prevenção e avaliação de riscos internos e derivados de nossa atividade:	• Comitê de Ética Corporativo. • Canal de denúncias éticas para funcionários / colaboradores e fornecedores. • Canal de denúncias financeiras e contábeis para funcionários. • Canais de reclamações e queixas para clientes. • Protocolo de assédio para funcionários. • Departamentos de Recursos Humanos. • Representação legal dos trabalhadores. • Comitê de Sustentabilidade Corporativo.
	Princípio 2 "As empresas devem garantir que não são cúmplices na violação dos Direitos Humanos".			
Legislação trabalhista	Princípio 3 "As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva".	• Política de Responsabilidade Social Corporativa (Política de ação e comprometimento da organização com os DH). • Compromissos sociais 2019-2021, assumidos na Assembleia Geral de acionistas realizada em 2019: 45% das vagas em cargos de responsabilidade ocupados por mulheres; 3% do quadro de funcionários com pessoas com deficiência.	• Autoavaliação de impacto - Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial. • Pesquisa de materialidade da MAPFRE (Detecta riscos internos e derivados da atividade). • Relatório de análise ambiental, social e de governança (ASG) em assinatura e investimentos. • Relatório RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos ASG de conduta comercial relacionados, entre outros, a Direitos Humanos. • Pesquisa de compromisso. • Avaliação de desempenho. • Planos de Desenvolvimento. • Pesquisas de reputação interna e externa. • Modelo de Empresa Saudável (avaliação de riscos ocupacionais: segurança, higiene e ergonomia, riscos psicossociais, exames médicos, estudos epidemiológicos etc). • Auditorias internas, de controle e conformidade. • Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis aos funcionários. • Canais para denúncias éticas derivadas do não cumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para funcionários e fornecedores. • Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes. • Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro. • Sistema de gestão ambiental (SIGMAYE). • Homologação de fornecedores com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os Direitos Humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista. • Diálogo permanente com as partes interessadas e representação legal dos trabalhadores.	
	Princípio 4 "As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou realizado sob coação".			
	Princípio 5 "As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil".			
	Princípio 6 "As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e na ocupação".			
Meio Ambiente	Princípio 7 "As empresas deverão manter um enfoque preventivo que favoreça o meio ambiente".	Adesão a: • Global Compact das Nações Unidas. • Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) de UNEPFI. • Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas. • Paris Pledge for Action.		
	Princípio 8 "As empresas devem fomentar as iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental".			
	Princípio 9 "As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão das tecnologias respeitosas com o meio ambiente".			
Anticorrupção	Princípio 10 "As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluindo extorsão e suborno".	Compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas e seus objetivos de desenvolvimento (ODS).	Treinamento em termos de DH para funcionários e fornecedores, como medida de prevenção e conscientização a respeito da Agenda 2030 das Nações Unidas.	

**NOTA 9. NOSSA MARCA: VALOR SOCIAL,
VALOR COMPARTILHADO**
[GRI 201-1; L.11/2018]

IMPACTO AMBIENTAL



CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS

- **11.759**
Funcionários sob certificado ambiental ISO 14001.
- **6.730**
Funcionários sob certificado de gestão energética ISO 50001.
- **16.940**
Funcionários sob verificação da emissão de carbono ISO 14064.
- **12**
Sedes internacionais dispõem de certificação de construção sustentável.



EMISSÃO DE CARBONO

- A MAPFRE tem o **compromisso de neutralidade** na área territorial Ibéria (Espanha e Portugal) em 2021.
- A MAPFRE tem o compromisso de que **todo o Grupo seja neutro em carbono em 2030**.
- A taxa de redução anual da pegada de carbono globalmente tem sido **10%** de média anual.
- **1.258.148 kWh** de economia desde 2016 graças à campanha CoolBiz na Espanha.
- Campanha MAPFRE sin Plástico, que evita a geração de **25,8 toneladas de resíduos** plásticos e a emissão na atmosfera de **104 toneladas de CO₂**.



PRODUTOS E SERVIÇOS COM COBERTURAS AMBIENTAIS

- **Más de 58.000** apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.
- **160.000** apólices com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental.
- **65.497** hectares de cultivos e bosques sustentáveis assegurados.
- **33.697,44 MW** assegurados procedentes de energias renováveis eólica e solar.
- **46.837** veículos de baixas emissões segurados com a apólice ecológica.
- **46** guinchos híbridos e elétricos integram a rede de fornecedores.



FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

- **2.495** funcionários receberam treinamento ambiental.
- **2.388** voluntários plantaram **1.969** árvores e recolheram mais de **14,4** toneladas de lixo na segunda edição do Dia do Voluntariado da MAPFRE com o lema “Todos unidos pelo meio ambiente”.

IMPACTO AMBIENTAL



BIODIVERSIDADE E ECOSISTEMAS TERRESTRES

- **3º año** que a empresa participou da iniciativa '100 empresas pelos bosques'.
- **5º año** de colaboração com a ONG WWF España para a conservação da diversidade biológica.

IMPACTO SOCIAL



EMPREGO DIRETO E INDIRETO

- **97,3%** de funcionários com contrato de trabalho permanente.
- **177.197** fornecedores com os quais a MAPFRE mantém relação comercial e de serviços.
- **79.239** agentes, delegados e corretores trabalham com a MAPFRE.
- **6.835** fornecedores foram incluídos para participar do processo de aprovação do ASG.



FLEXIBILIDADE E CONCILIAÇÃO

- **56,2%** dos funcionários desfrutaram de um horário flexível.
- **3,1%** de funcionários com turno reduzido.
- **1,6%** de funcionários desfrutaram de licença-maternidade/paternidade.
- **16,9%** de funcionários com possibilidade de mobilidade tecnológica (trabalho remoto).
- **1.529** funcionários desempenham seu trabalho em regime de home office.
- **14,9%** de funcionários puderam obter distintos cargos através de processos de mobilidade interna.
- **178,3** milhões de euros foram investidos em benefícios sociais para os funcionários.



FORMAÇÃO E TALENTO

- **100%** do quadro de funcionários recebeu treinamento por meio de **1.518.412** horas que representam uma média de **44,2** por funcionário e um investimento de **536,3** euros por funcionário.
- **15%** de funcionários para os quais foi desenvolvido um plano de carreira.
- Foram realizadas mais de **44.700** autoinscrições em algum dos **mais de 230** recursos formativos disponíveis.
- **259** acordos com Universidades, Escolas de Negócio e instituições universitárias.
- **1.179** estudantes realizaram estágio no Grupo durante este ano.
- **478** fornecedores fizeram treinamento em matéria de Direitos Humanos, sendo **403** pessoal de segurança.

IMPACTO SOCIAL



SAÚDE E BEM-ESTAR

- **13.015** horas dedicadas à formação dos funcionários em Saúde e Bem-estar.
- **862** atividades em 31 países realizadas na IV Semana MAPFRE 'Saúde, Bem-Estar e Diversidade 2019'.
- **1.741** avaliações de riscos ocupacionais.
- **2.642** avaliações de riscos psicossociais.
- **51,1%** dos funcionários fazem reconhecimentos médicos de empresa.
- Diversas campanhas, iniciativas e atividades relacionadas com a promoção da saúde e prevenção de doenças, o ambiente de trabalho e pessoal, o bem-estar mental, a atividade física e a alimentação. [\(Mais informações no documento Relatório MAPFRE Pessoas e Organização 2019\).](#)
- Lançamento da *Savia*, nova plataforma digital de serviços de saúde.
- Produtos relacionados à proteção da saúde e direcionados a grupos vulneráveis ou em risco de exclusão. [\(Ver observação 7\).](#)



DIVERSIDADE

- **54,9%** do quadro de funcionários atual são mulheres.
- **40,1%** de cargos de direção estão ocupados por mulheres.
- **289.603,06** euros foram investidos em ações de integração laboral.
- **151.254,84** euros em contratações com centros especiais de emprego ou empresas análogas.
- **2,9%** de funcionários com necessidades especiais integram nosso quadro de funcionários.
- **53,9%** de funcionários formados através do curso de e-learning sobre necessidades especiais.
- **164** atividades de voluntariado foram destinadas a pessoas com necessidades especiais.
- Funcionários de **84** nacionalidades integram o Grupo.
- **5** gerações (Veteranos, Baby Boomer e as Gerações X, Y e Z) convivem na MAPFRE.
- **211** mentores e **247** *mentees* integram o programa global de *mentoring* tradicional e invertido, que promove um processo de desenvolvimento e intercâmbio de conhecimentos entre gerações.



INOVAÇÃO

- **2ª** convocatória do *insur_space* com participação de diversas *start-ups*.
- **2ª** edição do programa *#inova* de intraempreendedorismo.
- Participação da MAPFRE como investidor-âncora no fundo de capital de risco '*Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE*', focado no espaço *insurtech*.
- **75** novos produtos e serviços, foram lançados durante 2019.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

- O Programa Corporativo de Voluntariado está alinhado com os ODS. Devido à sua especialidade e às atividades que desenvolve, tem impacto em outros ODS, além das nove prioridades da MAPFRE.

Todo o quadro de funcionários recebeu treinamento em 2019. Em total, mais de 1,5 milhões de horas de formação com um investimento de 536,3 euros por funcionário

A tabela a seguir mostra, por meio de cada uma das seis linhas de ação, como as atividades de voluntariado realizadas ao longo de 2019 afetam os diferentes ODS:

Linhas de ação	Número de atividades	Participações de funcionários	Participações de familiares de funcionários	Número de beneficiários diretos	ODS
Saúde	655	4.236	978	35.258	    
Nutrição	373	2.632	358	44.246	    
Meio ambiente	137	2.464	1.385	3.849	      
Educação	375	2.934	468	37.585	       
Compartilhe solidariedade	62	883	71	1.871	   
Auxílio em casos de emergência	13	87	32	2.300	   
Total de atividades do voluntariado 2019	1.615	13.236	3.292	125.209	

*Para realizar o trabalho social que a MAPFRE desenvolve pela Fundación MAPFRE, consulte o Relatório Anual da Fundación MAPFRE 2019 em seu site www.fundacionmapfre.com

IMPACTO ECONÔMICO



A MAPFRE gera impacto econômico direto com a atividade de seguros através do constante fluxo de transações realizadas, entre as quais se destacam os seguintes números:

CONCEITO	2019	CONCEITO	2019
Prestações pagas ⁽¹⁾	16.120,2	Fundos administrados de terceiros ⁽⁵⁾	40.663,0
Pagamento a fornecedores ⁽²⁾	7.761,6	Total de investimentos	47.363,4
Pagamentos, salários e outros ⁽³⁾	1.504,4	Aplicações financeiras	44.995,9
Subtotal actividade	25.386,2	Renda fixa	39.443,7
Dividendos ⁽⁴⁾	844,1	- Emitida por governos	30.088,8
Subtotal accionistas	844,1	- Outros títulos de renda fixa	9.354,9
Pagamentos líquidos por impostos de renda	430,8	Outras aplicações financeiras	5.552,2
Previdência Social	257,0	Investimentos imobiliários ⁽⁶⁾	1.323,4
Subtotal Administrações Públicas	687,8	Outros investimentos	1.044,1
Juros pagos	69,8		
Subtotal de financiamento	69,8		
TOTAL	26.987,8		

Dados em milhões de euros.

(1) Prestações pagas e gastos relacionados do seguro direto e resseguro aceito.

(2) Inclui o pagamento de comissões e de outros serviços da atividade.

(3) O montante de ordenados e salários chegou a 1,251,1 bilhão de euros em 2019 (1,257,8 bilhão de euros em 2018).

(4) Pagamentos por dividendos realizados no exercício.

(5) Provisões técnicas de Vida, fundos de aposentadoria, fundos de investimento e carteiras administradas antes dos ajustes por contabilidade tática.

(6) Exceto imóveis de uso próprio.

PAGAMENTOS LÍQUIDOS POR IMPOSTOS DE RENDA POR PAÍS

PAÍS	2019	PAÍS	2019
IBÉRIA	-143,1	AMÉRICA DO NORTE	14,9
ESPANHA	-139,9	ESTADOS UNIDOS	15,2
PORTUGAL	-3,2	VERTI USA	--
BRASIL	-192,5	PORTO RICO	-0,2
LATAM NORTE	-8,2	EURÁSIA	-3,1
MÉXICO	-0,6	TURQUIA	1,7
PANAMÁ	0,0	MALTA	-2,3
R.DOMINICANA	-6,5	ALEMANHA	1,3
EL SALVADOR	--	ITÁLIA	--
HONDURAS	-1,0	FILIPINAS	--
GUATEMALA	0,3	INDONÉSIA	-3,8
COSTA RICA	--	CHINA	--
NICARÁGUA	-0,3	TOTAL SEGUROS	-400,5
LATAM SUL	-68,6	GLOBAL RISKS	--
COLÔMBIA	-14,4	ASISTÊNCIA	-6,3
ARGENTINA	-5,0	MAPFRE RE	-36,8
CHILE	-38,6	HOLD, ELIM, E OUTRAS	12,8
PERU	-7,2	MAPFRE VENEZUELA	--
URUGUAI	-0,9	MAPFRE S.A.	-430,8
PARAGUAI	-1,9		
EQUADOR	-0,5		

Dados em milhões de euros.

IMPOSTOS DAS SOCIEDADES PAGOS POR REGIÃO

Área Geográfica	Exercício de 2019
Ibéria	17,3%
LATAM NORTE	24,8%
LATAM SUL	23,2%
Brasil	31,4%
AMÉRICA DO NORTE	26,4%
Resseguro	25,0%
Total Grupo MAPFRE	25,3%

GRI 102-55

7.4. Índice de conteúdos de GRI



Os dados que respondem aos indicadores GRI e aos requisitos da Diretiva 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI) foram obtidos por meio do Sygris, a ferramenta informática de gestão de dados de responsabilidade social implantada no Grupo.

Para o Materiality Disclosures Services, a GRI revisou que o índice de conteúdo da GRI é claro e que os encaminhamentos para os conteúdos 102-40 a 102-49 correspondem às seções indicadas do relatório.

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Conteúdos gerais 2016		
1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
102-1. Nome da organização.	MAPFRE P. 5	
	2. Grupo MAPFRE. P. 5	
	3. Modelo de Negócio, Estratégia e evolução. P. 16	
	3.4 Evolução dos negócios. P. 23	
102-2. Atividades, marcas, produtos e serviços.	6.1 Dimensão Financeira. P. 68	ODS 8, 9, 11
	7.3 Nota 7 – Productos e serviços sociais e ambientais. P. 149	
	7.3 Nota 9 – Nossa marca: valor social, valor compartilhado / inovação. P. 156	
102-3. Localização da sede.	2. Grupo MAPFRE. P. 5	
	Madrid	
102-4. Localização das operações.	2. Grupo MAPFRE. P. 5	
	2.2 Implementação. P. 9	
102-5. Propriedade e forma jurídica.	2. Grupo MAPFRE. P. 5	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-6. Mercados servidos.	2.2 Implementação. P. 9	ODS 8, 17
	3. Modelo de Negócio, Estratégia e evolução. P. 15	
	3.4 Evolução dos negócios. P. 23	
	6.1 Dimensão Financeira. P. 68	
102-7. Tamanho da organização.	2.2 Implementação. P. 9	ODS 8, 17
	2.3 Principais dados econômico-financeiros. P. 11	
	6.1 Dimensão Financeira. P. 68	
	6.3 Dimensão Humana – Dados gerais. P. 85	
102-8. Informações sobre funcionários e outros trabalhadores.	6.3 Dimensão Humana – Dados gerais / Diversidade e Inclusão. P. 85-88	ODS 8, 10
102-9. Cadeia de fornecimento.	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79	ODS 8
102-10. Mudanças significativas na organização e sua cadeia de fornecimento.	3.4.1 Informação geral – Feitos relevantes. P. 23	
	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79	
102-11. Princípio ou abordagem preventiva.	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	ODS 16
	5. Riscos e Oportunidades. P. 56	
	6.5 Dimensão Natural – Modelo estratégico ambiental. P. 109	
	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
102-12. Iniciativas externas.	6.6 Dimensão social e Relacional – Órgãos reguladores e supervisores do marco institucional. P. 120	ODS 16, 17
	Site mapfre.com – Compromissos internacionais.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-13. Associação.	6.5 Dimensão social e Relacional – Órgãos reguladores e supervisores do marco institucional. P. 120	ODS 17
	Site mapfre.com – Compromissos internacionais.	
2. ESTRATÉGIA		
102-14. Declaração de altos cargos executivos responsáveis pelas tomadas de decisões.	1. Carta do presidente. P. 3	
	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-15. Impactos, riscos e oportunidades principais.	2.4 Quadro regulatório e ambiente. P. 13	
	3.3 Avanços do Plano em 2019 e Perspectivas para o futuro. P. 20	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	5. Riscos e Oportunidades. / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59	ODS 16, 17; 8
	7.2 Materialidade. P. 131	
3. ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16. Valores, princípios, padrões e normas de conduta.	3.1 Modelo de negócio, estratégia e evolução. P. 16	
	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	ODS 16, 17
	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
102-17. Mecanismos de assessoria e preocupações éticas.	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P.47	
	6.6 Dimensão social e relacional. O compromisso da MAPFRE com os Direitos Humanos. P. 122	ODS 16 e 17
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	mapfre.com https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/definicion-objetivos-responsabilidad-social/codigo-etico/	
4. GOVERNANÇA		
102-18. Estrutura de governança.	2. Grupo MAPFRE. P. 5	
	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	ODS 16
	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	
102-19. Delegação de autoridade.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	
	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-20. Responsabilidade em nível executivo de temas econômicos, ambientais e sociais.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	
	Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-21. Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais.	7.2 Materialidade. P. 131	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
		ODS 16
102-22. Composição do órgão superior de governança de seus comitês.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	ODS 5, 16
	6.3 Dimensão Humana – Diversidade e Inclusão. P. 88	
102-23. Presidente do órgão superior de governança.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P.37	ODS 16
102-24. Nomeação e seleção do órgão superior de governança.	Seções C.1.16., C.1.5. e C.1.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	ODS 5, 16
102-25. Conflitos de interesses.	Seções D.6. e A.1. a A.8. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	ODS 16
102-26. Função do órgão superior de governança na seleção de propósitos, valores e estratégia.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	ODS 16
	Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Título I, Capítulo II do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE: ‘Funções e Competências do Conselho’.	
102-27. Conhecimentos coletivos do órgão superior de governança.	Seção C.1.35. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-28. Avaliação de desempenho do órgão superior de governança.	Seção C.1.17. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	ODS 16
	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE publicado na web corporativa. Título I. Conselho de Administração e Título II. Comissão e Comitês Delegados.	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-29. Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56	Princípios 1-10 do Pacto Mundial ODS 16
	7.2 Materialidade. P. 131	
	Seções E.1., E.2. e F.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade.	
102-30. Eficácia dos processos de gestão de risco.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	Seções E.2. e E.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade.	
102-31. Avaliação de assuntos econômicos, ambientais e sociais.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	7.2 Materialidade. P. 131	
	Seção E.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade.	
102-32. Função do órgão superior de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
	Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho.	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-33. Comunicação de preocupações críticas.	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47 7.3 Nota 1: Queixas e reclamações. P. 134	
102-34. Natureza e número total de preocupações críticas.	Código de ética e de conducta: https://www.mapfre.com/corporativo-es/responsabilidad-social/definicion-objetivos/codigo-etico.jsp Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração, documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-35. Políticas de remuneração.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37	
102-36. Processo para determinar a remuneração.	6.3 Dimensão Humana – Retribuição e Reconhecimento. P. 95	Princípios 1,2, 3, 4,6 e 10 do Pacto Mundial
102-37. Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração.	Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros - https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	ODS 16
102-38. Taxa de compensação total anual.	Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 19,91. Essa taxa é calculada para os funcionários da territorial Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre a compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e a média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. O valor resultante é considerado cabível levando em consideração a estrutura atual do quadro de funcionários. O territorial Ibéria, na Espanha, representa 27% do quadro de funcionários do Grupo.	Princípios 1,2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-39. Taxa do aumento percentual da compensação total anual.	O índice do aumento percentual da compensação anual em total na Espanha é de 17,57. Essa taxa é calculada para os funcionários da territorial Ibéria situados na Espanha, como lugar onde a sede social da empresa está localizada, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre o aumento da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa mais bem paga na empresa, e o aumento porcentual da média da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários, incluindo a retribuição anual da jornada completa e excluindo a pessoa mais bem paga. O territorial Ibéria, na Espanha, representa 27% do quadro de funcionários do Grupo.	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial
5. PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE		
102-40. Lista de grupos de interesse.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. P. 116	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-41. Acordos de negociação coletiva.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse: Canais de relacionamento com os funcionários e os representantes dos trabalhadores. P. 118	Princípios 1,2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 8
102-42. Identificação e seleção dos grupos de interesse.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. P. 116	
102-43. Perspectiva para a participação dos grupos de interesse.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. / Canais de relacionamento. P. 135-136 7.2 Materialidade. P. 116	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-44. Temas e preocupações chave mencionados.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. / Canais de relacionamento. P. 135-136 7.2 Materialidade. P. 131	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
6. PRÁTICAS PARA A ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS		
102-45. Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128 Contas anuais e relatórios de gestão consolidados 2019 - https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
102-46. Definição de conteúdo dos relatórios e coberturas do assunto.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
102-47. Lista de temas materiais.	7.2 Materialidade. P. 131	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-48. Atualização das informações.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
	7.4 Relatório de verificação externa. P. 187	
102-49. Mudanças na elaboração de relatórios.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
	7.2 Materialidade. P. 131	
102-50. Período coberto pelo relatório.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
102-51. Data do último relatório.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
	https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anuales/	
102-52. Ciclo de elaboração de relatórios.	Anual.	
102-53. Ponto de contato para dúvidas sobre o relatório.		
102-54. Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os padrões GRI.	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128	
102-55. Índice de conteúdos de GRI.	7. Informações complementares – Índice de indicadores. P. 161	
102-56. Verificação externa.	7.4 Relatório de verificação externa. P. 187	
GRI 103. Foco de gestão 2016		
103-1. Explicação do assunto relevante e sua cobertura.	6.6 Dimensão social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. P. 116	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
103-2. O foco de gestão e seus componentes.	7.2 Materialidade. P. 131	ODS 16
103-3. Avaliação do foco de gestão.	7.2 Materialidade. P. 131	
GRI 201. Desempenho econômico 2016		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
201-1. Valor econômico direto gerado e distribuído.	2.3 Principais dados econômico-financeiros. P. 11	Princípios 1-10 do Pacto Mundial ODS 1, 2, 5, 7, 8 e 9
	3.4.2 Informações por unidades de negócio. P. 24	
	6.1 Dimensão Financeira. P. 68	
	7.3 Nota 9 – Nossa marca: valor social, valor compartilhado: marca econômica. P. 160	
	Relatório Anual Consolidado 2019 - https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	
201-2. Envolvimentos financeiros e outros riscos e oportunidades resultantes da mudança climática.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 13
	6.5 Dimensão Natural – Estratégia de ação diante das mudanças climáticas. P. 112	
	7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149	
	Relatório Anual Consolidado 2019 - https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	
201-3. Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria.	6.3 Dimensão Humana – Retribuição e Reconhecimento. P. 95	Princípios 1, 6 e 10 do Pacto Mundial
201-4. Assistência financeira recebida do governo.	As subvenções públicas recebidas não representam uma quantidade significativa sobre as receitas totais do Grupo.	
GRI 202. Presença no mercado 2016		
202-1. Índice do salário da categoria inicial padrão por gênero em relação ao salário mínimo local.	A MAPFRE aplica o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação a todo processo de seleção, promoção e mobilidade, sendo as aptidões, os méritos, o valor e a capacidade pessoal e profissional dos candidatos, os critérios a serem levados em consideração para fazer a escolha objetivamente.	ODS 8
	Na MAPFRE, o índice salarial da categoria inicial padrão é estabelecido por nível e a natureza da função a ser desenvolvida e não distingue por gênero.	
	Normalmente, o índice da categoria inicial padrão é determinado por um Convênio Coletivo (setorial ou de empresa). Com caráter geral, naqueles países onde existe um salário mínimo local, a retribuição de entrada da MAPFRE é superior. Por exemplo, na Espanha, sede do Grupo, a relação é de 1,27.	
202-2. Proporção de executivos de alto escalão contratados na comunidade local.	6.3 Dimensão Humana – Mobilidade funcional. P. 90	ODS 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
203-2. Impactos econômicos indiretos significativos.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56, 57, 59 7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149	ODS 1, 8
GRI 204. Práticas de aquisição 2016		
204-1. Proporção de despesas em fornecedores locais.	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 1, 5, 8
GRI 205. Anticorrupção 2016		
205-1. Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44 4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47, 48	
205-2. Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.	5. Riscos e Oportunidades. P. 56 7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16
205-3. Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas.	Em 2019 não foram realizados no Grupo casos de corrupção significativos e, naqueles detectados, todos de pouca relevância, os mecanismos de controle interno funcionaram corretamente, permitindo sua detecção e a aplicação das medidas correspondentes.	
GRI 206. Concorrência desleal 2016		
206-1. Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas de monopólio e contra a livre concorrência.	Em 2019, não foram apresentados processos por concorrência desleal, práticas de monopólio ou contra a livre concorrência.	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16
GRI 301. Materiais 2016		
301-1. Materiais utilizados por peso e volume.	7.3 Nota 6 – Indicadores ambientais. / Papel / toner. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 12

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
GRI 302. Energia 2016		
302-1. Consumo de energia dentro da organização.	7.3 Nota 6 – Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 7, 8, 12, 13
302-3. Intensidade energética.	7.3 Nota 6 – Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 7, 8, 12, 13
302-4. Redução do consumo de eletricidade.	7.3 Nota 6 – Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 7, 8, 12, 13
GRI 303. Água 2018		
303-5. Consumo de água.	7.3 Nota 6 - Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6
GRI 304. Biodiversidade 2016		
304-1. Centros de operação próprios, alugados ou gerenciados situados dentro ou ao lado de áreas protegidas ou regiões de grande valor para a biodiversidade.	6.5 Dimensão Natural - Preservação da biodiversidade. P. 114 A MAPFRE não possui centros de trabalho situados em espaços protegidos ou em áreas de alta diversidade não protegidas.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6, 14, 15
GRI 305. Emissões 2016		
305-1. Emissões diretas de GEI (alcance 1).	7.3 Nota 6 - Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 2, 3, 12, 13, 14, 15
305-2. Emissões indiretas de GEI na geração de energia (alcance 2).		
305-3. Outras emissões indiretas de GEI (alcance 3).		
305-4. Intensidade das emissões de GEI.	6.5 Dimensão Natural - Estratégia de ação face às mudanças climáticas. P. 112 7.3 Nota 6 - Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 del Pacto Mundial ODS 13, 14, 15
305-5. Redução das emissões de GEI.		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
GRI 306. Esgotos e resíduos 2016		
306-2. Resíduos por tipo e método de eliminação.	7.3 Nota 6 - Indicadores ambientais. P. 145	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 6, 12
306-3. Derramamentos significativos.	Durante 2019, não foi foram contabilizados derramamentos ou vazamentos com impacto significativo nos estabelecimentos e instalações onde a MAPFRE realiza suas atividades.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 6, 12, 14, 15
306-5. Meios aquáticos afetados por despejos de água e/ou água de chuva.	As atividades realizadas pela MAPFRE são, principalmente, do tipo administrativo e de baixo impacto ambiental por sua própria natureza. Neste exercício, não foram identificado impactos signi-ficantes neste aspecto.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6, 15
GRI 307. Conformidade ambiental 2016		
307-1. Não cumprimento da legislação e normas ambientais.	Em relação às multas ambientais, em 2019 não houve constância de ter recebido nenhuma multa que fosse significativa.	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Mundial ODS 16
GRI 308. Avaliação ambiental de fornecedores 2016		
308-1. Novos fornecedores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais.	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79, 82	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Mundial
308-2. Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas.		
GRI 401. Emprego 2016		
401-1. Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal.	6.3 Dimensão Humana – Dados gerais. P. 85	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Mundial
	7.3 Nota 2 – Admissões e baixas. P. 135	
		Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’.
401-2. Benefícios concedidos a funcionários em jornada integral que não são concedidos a funcionários em jornada parcial ou temporários.	6.3 Dimensão Humana. P. 85, 94, 97	ODS 3, 5, 8
	Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’.	

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
401-3. Licença maternidade / paternidade.	6.3 Dimensão Humana – Conciliação e Bem-estar. P. 97 Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’.	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Mundial ODS 5, 8
GRI 402. Relações trabalhador-empresa 2016		
402-1. Prazos de aviso prévio mínimo em relação a mudanças operacionais.	6.5 Capital social e relacional – Canais de relacionamento com os representantes legais dos trabalhadores. P. 118	Princípios 1, 2, 3, e 6 do Pacto Mundial ODS 8
GRI 403. Segurança e saúde no trabalho 2018		
403-1. Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho.		
403-2. Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes.		
403-3. Serviços de saúde ocupacional.	6.3 Dimensão Humana. P. 85, 97, 118-119	Princípios 1, 2, 3, e 6 do Pacto Mundial
403-4. Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho.	Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’.	ODS 3, 8
403-5. Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança no trabalho.		
403-6. Promoção da saúde dos trabalhadores.		
403-7. Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente ligados às relações comerciais.	6.2 Dimensão produtiva – Gestão sustentável de fornecedores. P. 82	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 3, 8
403-8. Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho.	6.3 Modelo de Gestão / Experiência do Funcionário / Conciliação e bem-estar. P. 97	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 3, 8
403-9. Lesões por acidente de trabalho.	6.3 Modelo de Gestão / Experiência do Funcionário / Conciliação e bem-estar / Dados de sinistralidade. P. 99	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial
403-10. Doenças ocupacionais.	7.3 Nota 5 - Sinistralidade no trabalho: Metodologia de cálculo. P. 144	ODS 3, 8
GRI 404. Capacitação e ensino 2016		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
404-1. Média de horas de treinamento por funcionário por ano.	6.3 Dimensão Humana: Modelo de gestão / Aprendizagem e gestão do conhecimento. P. 85, 91	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial
	Para mais informações, ver relatório 'Pessoas e Organização 2019'.	ODS 4, 5, 8
404-2. Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição.	6.3 Dimensão Humana: Modelo de gestão / O desafio contínuo do talento / Mobilidade funcional / Aprendizagem e gestão do conhecimento. P. 85, 90, 91	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial
	Para mais informações, ver relatório 'Pessoas e Organização 2019'.	ODS 8
404-3. Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional.	6.3 Dimensão Humana: Modelo de gestão / Retribuição e reconhecimento / Experiência do funcionário. P. 85, 95, 97	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial
	Para mais informações, ver relatório 'Pessoas e Organização 2019'.	ODS 5, 8, 10
GRI 405. Diversidade e igualdade de oportunidades 2016		
405-1. Diversidade em órgãos de governança e representação de empregados.	4.1 Sistema de Governança Corporativa - Diversidade e experiência. P. 39	
	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial
	6.3 Dimensão Humana: Modelo de gestão / Diversidade e inclusão / Diversidade de gênero. P. 85, 88	ODS 5, 8
	Para mais informações, ver relatório 'Pessoas e Organização 2019'.	
405-2. Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens.	6.3 Dimensão Humana – Gestão da Diversidade / Retribuição e Reconhecimento. P. 88, 95	Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial
	7.3 Notas 3 e 4 - Remunerações. P. 136-140	ODS 5, 8, 10
	Para mais informações, ver relatório 'Pessoas e Organização 2019'.	
GRI 406. Não discriminação 2016		
406-1. Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	
	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	ODS 5, 8, 16
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
407-1. Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderiam estar em risco.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 do Pacto Mundial ODS 8
	4.3 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Canais de relacionamento / Funcionários e representantes legais dos trabalhadores / Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 116, 117, 118, 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 408. Trabalho Infantil 2016		
408-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1, 2, 3, 5, 6 e 10 do Pacto Mundial ODS 8, 16
	4.3 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79, 82	
	6.5 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 409. Trabalho forçado ou obrigatório 2016		
409-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigado.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 do Pacto Mundial ODS 8
	4.3 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 79, 82	
	6.5 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 410. Práticas em matéria de segurança 2016		

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
410-1. Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de Direitos Humanos.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	
	4.3 Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial
	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 82, 123	
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	ODS 16
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 411. Direitos de povos indígenas 2016		
411-1. Casos de violações de direitos de povos indígenas.	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	Princípios 1,2,3 e 10 do Pacto Mundial
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	ODS 2
	Não foi recebida nenhuma denúncia por violação de direitos dos povos indígenas.	
GRI 412. Avaliação dos Direitos Humanos 2016		
412-1. Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre os Direitos Humanos.	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.2 Materialidade. P. 131	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
412-2. Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos relativos a Direitos Humanos.	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	Princípios 1-10 do Pacto Mundial

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
412-3. Acordos e contratos de investimento significantes com cláusulas sobre Direitos Humanos.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1,2,3,4, 5,6, 7 e 10 do Pacto Mundial
	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 82	
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
GRI 413. Comunidades locais 2016		
413-1. Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento.	6.3 Dimensão Humana – Experiência do funcionário: Voluntariado. P. 100	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
	Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’	
	www.fundacionmapfre.org	
413-2. Operações com impactos negativos significativos –reais e potenciais– nas comunidades locais.	6.3 Dimensão Humana – Experiência do funcionário: Voluntariado. P. 100	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	
	7.3 Nota 8 – Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de Direitos Humanos da MAPFRE. P. 155	
	Para mais informações, ver relatório ‘Pessoas e Organização 2019’	
	www.fundacionmapfre.org	
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016		
414-1. Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com os critérios sociais.	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 82	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	ODS 5, 8, 16
414-2. Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas.	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. P. 82	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
	6.6 Dimensão Social e Relacional – Direitos Humanos e Agenda 2030. P. 122	ODS 5, 8, 16

Padrão e Conteúdo	Nº Página (P) / Informação	Outras Referências
GRI 415. Política pública 2016		
415-1. Contribuições para partidos e/ou representantes políticos.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16
	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	
	Relaciones Institucionales.	
	Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE. https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/	
GRI 417. Marketing e rotulagem 2016		
417-1. Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.	6.6 Dimensão social e relacional – Canais de relacionamento com o cliente. P. 118	ODS 12
	Varia em função da legislação local.	
417-2. Casos de não cumprimento relacionados com as informações e rotulagem de produtos e serviços.	4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47	Princípio 10 do Pacto Mundial
	7.3 Nota 1 – Queixas e reclamações. P. 134	ODS 16
417-3. Casos de não cumprimento relacionados com comunicações de marketing.	Durante o exercício 2019, não foram registrados casos significativos de não cumprimento das normas e dos códigos voluntários assumidos pela companhia.	Princípio 10 do Pacto Mundial
		ODS 16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016		
418-1. Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos dados do cliente.	6.4 Dimensão Intelectual – Segurança Cibernética. P. 103	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial
		ODS 16
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016		
419-1. Não cumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44	Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial
		ODS 16

INDICADORES GRI DE SUPLEMENTO FINANCEIRO

Indicadores GRI		Página / Informação
Impacto de produtos e serviços		
FS1	Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio.	4.1 Sistema de Governança Corporativa. P. 37
		4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44
		5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
		6.3 Dimensão Humana. P. 84
		6.5 Dimensão Natural – Modelo estratégico ambiental. P. 109
		7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149
FS2	Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais.	5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
		6.5 Dimensão Natural – Estratégia frente à mudança climática P. 112
FS3	Processos para monitorar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44
		5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
		6.5 Dimensão Natural – Modelo estratégico ambiental. P. 112
		7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149
FS4	Processos para melhorar a competência do quadro de funcionários no momento de implementar as políticas e procedimentos sociais e ambientais aplicáveis às linhas de negócio.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44
		4.3 Comportamento Ético: Principais medidas de conformidade e prevenção. P. 47
		5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
		6.3 Dimensão Humana – O contínuo desafio do talento. P. 90
		6.5 Dimensão Natural – Modelo estratégico ambiental/preservação da biodiversidade. P. 109, 114
FS5	Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente.	5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
		6.5 Dimensão Natural – Estratégia frente à mudança climática. P. 112
		7.2 Materialidade. P. 131
Carteira de producto		
FS6	Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho e setor.	3.4.2 Informações por unidades de negócio. P. 24

INDICADORES GRI DE SUPLEMENTO FINANCEIRO

Indicadores GRI	Página / Informação
FS7 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149
FS8 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	
Auditoria	
FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos.	5. Riscos e Oportunidades / Integração de aspectos ASG, como riscos e oportunidades. P. 59
	6.5 Dimensão Natural – Modelo estratégico ambiental. P. 109
	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. P. 128
	7.3 Nota 6 – Indicadores ambientais. P. 145
Gestão ativa da propriedade	
FS10 Percentual e número de empresas na carteira com as quais se interagiu em assuntos sociais ou ambientais.	Estas informações não se encontram disponíveis na data de encerramento do relatório.
FS11 Percentual de ativos sujeitos a análise positiva ou negativa social ou ambiental.	
Comunidade	
FS13 Acessibilidade em áreas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos aos serviços financeiros.	7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149
	Relatório anual da Fundación MAPFRE 2019.
Saúde e segurança do cliente	
FS15 Políticas para a elaboração e venda de produtos e serviços financeiros, de maneira razoável e justa.	4.2 Sustentabilidade por convicção. P. 44
	7.3 Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. P. 149
Comunicações de marketing	
FS16 Iniciativas para melhorar a alfabetização e educação financeira segundo o tipo de beneficiário.	Relatório anual da Fundación MAPFRE 2019.

7.5.

Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras

(Lei 11/2018, de 28 de dezembro)

		Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Assuntos gerais			
Modelo de negócio	Descrição breve do modelo de negócio do grupo.	GRI 102-2 GRI 102-7	6-12, 16-22
	Mercados em que opera.	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	6-12
	Objetivos e estratégias da organização.	GRI 102-14	16-24
	Principais fatores e tendências que podem afetar sua evolução futura.	GRI 102-14 GRI 102-15	13-14, 59-66
Geral	Marco do reporting.	GRI 102-54	128, 130
	Princípio da materialidade.	GRI 102-46 GRI 102-47	131-133
Foco de gestão	Descrição das políticas aplicadas.	GRI 103-2	37-45, 47-66
	Resultados das políticas.	GRI 103-2	
	Principais riscos relacionados com essas questões, vinculados às atividades do Grupo.	GRI 102-15	4-66

		Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Questões ambientais:			
Gestão ambiental	Foco de gestão: políticas e riscos.	GRI 102-15 GRI 103-2	59, 109
	Efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa para meio ambiente e, nesse caso, para a saúde e a segurança.	GRI 102-15 GRI 103-2	111-112
	Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental.	GRI 103-2	108-112, 144
	Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais.	GRI 103-2	144
	Aplicação do princípio de precaução.	GRI 102-11	108
	Quantidade de provisões e garantias para os riscos ambientais.	GRI 103-2	144
Contaminação	Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões de carbono (inclui também ruído e poluição luminosa).	GRI 103-2	132-133
Questões ambientais:			
Economia circular, e prevenção e gestão de resíduos	Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos.	GRI 103-2 GRI 306-1 GRI 306-2	113, 147-148
	Ações para combater o desperdício de alimentos.	GRI 103-2 GRI 306-2	113
Uso sustentável dos recursos	Consumo de água e abastecimento de acordo com as limitações locais.	GRI 303-5 (versão 2018)	148
	Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência de seu uso.	GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3	110-112, 147-148
	Consumo direto e indireto de energia.	GRI 302-1 GRI 302-3	147
	Medidas tomadas para melhorar a eficiência energética.	GRI 302-4	110-112
	Utilização de energias renováveis.	GRI 302-1	147

		Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Mudanças climáticas	Elementos importantes das emissões de gases do efeito estufa gerados como resultado das atividades da empresa.	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	112-113, 145-146
	Medidas adotadas para se adaptar às consequências das mudanças climáticas.	GRI 201-2	111-114
	Metas de redução estabelecidas voluntariamente em médio e longo prazo para reduzir as emissões de gases do efeito estufa e os meio implementados para esse fim.	GRI 305-5	110-112
Proteção da biodiversidade	Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade.	GRI 304-3	113-114
	Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas.	GRI 304-1 GRI 304-2	113-114
Questões Sociais e relacionadas ao pessoal:			
Emprego	Foco de gestão: políticas e riscos.	GRI 102-15 GRI 103-2	83-100
	Número total e distribuição de funcionários por país, gênero, idade e categoria profissional.	GRI 102-8 GRI 405-1	10, 84-87
	Número total e distribuição de modalidades de contrato de trabalho.	GRI 102-8	85-88
	Média anual por modalidade de contrato (indefinidos, temporais e parciais) por gênero, idade e classificação profissional.	GRI 102-9	85-88
	Número de demissões por gênero, idade e categoria profissional.	GRI 103-2	134
	Diferença salarial.	GRI 103-2 GRI 405-2	95
	Remunerações médias e sua evolução, desagregados por gênero, idade e classificação profissional ou equivalente.	GRI 103-2 GRI 405-2	94, 135-139
	Remuneração média dos Conselheiros e diretores, incluindo a retribuição variável, adicionais, indenizações, pagamento de sistemas de previsão de economia em longo prazo e qualquer outra percepção desvinculada por gênero.	GRI 103-2 GRI 405-2	137-141
	Implantação de políticas de desconexão do trabalho.	GRI 103-2	118-119
	Funcionários com deficiência.	GRI 405-1	89

		Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Organização do trabalho	Organização do tempo de trabalho.	GRI 103-2	97-98
	Número de horas de absenteísmo.	GRI 403-9 (Versão GRI 2018)	99
	Medidas destinadas a facilitar o aproveitamento da conciliação e impulsionar o exercício corresponsável da parte de ambos os progenitores.	GRI 401-3	97-98
Saúde e segurança	Condições de saúde e segurança no trabalho.	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7 (Versão GRI 2018)	97-99
	Acidentes de trabalho, em especial sua frequência e gravidade, desvinculado por gênero.	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versão GRI 2018)	97-99
	Enfermidades profissionais desvinculadas por gênero.	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versão GRI 2018)	97-99
Questões Sociais e relacionadas ao pessoal:			
Relações sociais	Organização do diálogo social, incluindo procedimentos para informar e consultar o pessoal, e para negociação.	GRI 103-2	115-116, 118-119
	Porcentagem de funcionários cobertos por convênio coletivo por país.	GRI 102-41	118-119
	Balanço dos convênios coletivos, particularmente na área da saúde e da segurança no trabalho.	GRI 403-4 (Versão GRI 2018)	118-119
Treinamento	Políticas implementadas no âmbito do treinamento.	GRI 103-2 GRI 404-2	90-91
	Quantidade total de horas de treinamento por categoria profissional.	GRI 404-1	91-92
Acessibilidade	Acessibilidade universal das pessoas com deficiência.	GRI 103-2	89
Igualdade	Medidas adotadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres.	GRI 103-2	85-89
	Planos de igualdade (Capítulo III da Lei Orgânica 3/2007, de 22 de março, a respeito da igualdade efetiva entre homens e mulheres).	GRI 103-2	119
	Medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e em razão de gênero, a integração e a acessibilidade universal das pessoas com deficiência.	GRI 103-2	54-55, 89
	Política contra todo tipo de discriminação, no caso, de gestão da diversidade.	GRI 103-2	85

	Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Informações sobre o respeito aos direitos humanos		
Direitos humanos	Foco de gestão: políticas e riscos.	GRI 102-15 GRI 103-2 122-123
	Aplicação de procedimentos de auditoria em termos de direitos humanos, prevenção de riscos de violação dos direitos humanos e, nesse caso, medidas para mitigar, gerenciar e reparar possíveis abusos cometidos.	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-2 GRI 412-3 122-123
	Denúncias de casos de violação dos direitos humanos.	GRI 103-2 GRI 406-1 50-51, 57-58
	Promoção e cumprimento das disposições dos convênios fundamentais da Organização Internacional do Trabalho relacionadas com o respeito pela liberdade de associação e o direito à negociação coletiva, a eliminação da discriminação no trabalho e na ocupação, a eliminação do trabalho forçado ou escravo, a abolição efetiva do trabalho infantil.	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1 122-124
Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno		
Corrupção e suborno	Foco de gestão: políticas e riscos.	GRI 102-15 GRI 103-2 47
	Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno.	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3 47-58, 59-60
	Medidas para combater a lavagem de dinheiro.	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3 47-58
	Contribuições para fundações e entidades sem fins lucrativos.	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1 120

		Critérios de reporting – Padrões GRI	Página
Informação sobre a sociedade:			
Compromissos da empresa com o desenvolvimento sustentável	Foco de gestão: políticas e riscos.	GRI 102-15 GRI 103-2	115-124
	Impacto da atividade da sociedade no emprego e no desenvolvimento local.	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1	122-126
	Impacto da atividade na sociedade nas populações locais e no território.	GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2	155-161
	Relações mantidas com os líderes das comunidades locais e suas modalidades de diálogo.	GRI 102-43 GRI 413-1	117-121
	Ações de associação patrimoniais.	GRI 103-2 GRI 201-1	100
Subcontratação e fornecedores	Inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de gênero e ambientais.	GRI 103-2	80-82
	Consideração, na relação com os fornecedores e subcontratados, de sua responsabilidade social e ambiental.	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	80-82
	Sistemas de supervisão e auditorias e de seus resultados.	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-1	80-82
Consumidores	Medidas para a saúde e a segurança dos consumidores.	GRI 103-2 GRI 416-1 GRI 417-1	69, 75-79
	Sistema para reclamações, queixas recebidas e sua resolução.	GRI 103-2 GRI 418-1	133
Informação fiscal	Lucros obtidos por país.	GRI 207-4 (2019)	25-32
	Impostos sobre lucros pagos.	GRI 207-4 (2019)	159-161
	Subsídios públicos recebidos.	GRI 201-4	168-170

GRI 102-48, 102-49, 102-56

7.6. Relatório de verificação externa



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Relatório de Revisão Independente do Relatório Integrado de MAPFRE, S.A. e sociedades dependentes do exercício 2019

(Tradução livre da versão em Espanhol. Em caso de discordância,
prevalece a versão em Espanhol.)

Aos acionistas da MAPFRE, S.A.:

Fomos requeridos pela Direção da MAPFRE S.A. para realizar a revisão, com alcance de segurança limitado, do Relatório Integrado adjunto correspondente ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2019 da MAPFRE S.A. (adiante designada como Sociedade dominante) e sociedades dependentes (adiante designadas como Grupo), preparado em conformidade com os Sustainability Reporting Standards na opção exaustiva e o Suplemento Setorial Financeiro de Global Reporting Initiative (estândares GRI) (adiante designado como “o Relatório”).

Assim mesmo, de acordo com o artigo 49 do Código do Comércio, realizámos a revisão, com alcance de segurança limitado, do que o Estado de Informação Não Financeira Consolidado (adiante designado por EINF) correspondente ao do exercício finalizado a 31 de dezembro de 2019 do Grupo, incluído no Relatório foi preparado de acordo com os conteúdos abrangidos pela norma mercantil vigente.

O conteúdo do Relatório inclui informação adicional à requerida pelos estândares GRI na opção exaustiva e pela norma mercantil vigente em matéria de informação não financeira que não foi objeto de nosso trabalho de revisão. Neste sentido, nosso trabalho se limitou exclusivamente à revisão da informação identificada na tabela “Índice de conteúdos de GRI” e na tabela “Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras” incluídas no Relatório adjunto.

Responsabilidade dos Administradores e da Direção da Sociedade dominante

A Direção da Sociedade dominante é responsável pela elaboração e apresentação do Relatório em conformidade com o Sustainability Reporting Standards da Global Reporting Initiative (GRI Standards), na opção exaustiva, de acordo com o mencionado para cada matéria na tabela “Índice de conteúdos de GRI” do Relatório.

Da mesma forma, os Administradores da Sociedade dominante são responsáveis pela formulação do EINF incluído no Relatório, assim como pelo conteúdo do mesmo. O EINF se preparou de acordo com os conteúdos abrangidos pela norma mercantil vigente e seguindo os critérios dos estândares GRI de acordo com o mencionado para cada matéria na tabela “Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras” do citado Relatório.

Estas responsabilidades incluem o desenho, implantação e conservação do controle interno que se considere necessário para permitir que o Relatório esteja livre de incorreção material devida a fraude ou erro.



2

Os administradores da Sociedade dominante são também responsáveis por definir, implantar, adaptar e manter os sistemas de gestão a partir dos quais se obtém a informação necessária para a preparação do Relatório.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética para Profissionais de Contabilidade emitido pelo Conselho Internacional de Padrões de Ética para Profissionais de Contabilidade (IESBA pelas siglas em inglês), que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional, diligência, confidencialidade e profissionalismo.

Nossa firma aplica a Norma Internacional de Controle de Qualidade 1 (NICC 1) e mantém, em consequência, um sistema integral de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento dos requisitos da ética, padrões profissionais e exigências legais e regulamentares aplicáveis.

A equipe de trabalho esteve formada por profissionais expertos em revisões de informação não financeira e, especificamente, em informação de desempenho econômico, social e ambiental.

Nossa responsabilidade

Nossa responsabilidade consiste em expressar nossas conclusões num relatório de revisão independente de segurança limitada com base no trabalho desenvolvido.

Realizamos nosso trabalho de revisão de acordo com os requisitos estabelecidos na Norma Internacional de Comissões de Asseguração 3000 Revisada em vigor, "Comissões de Asseguração distintos da Auditoria e da Revisão de Informação Financeira Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) da International Federation of Accountants (IFAC) e com a Guia de Atuação sobre comissões de revisões do Estado de Informação Não Financeira emitida pelo Instituto de Revisores Oficiais das Contas de Espanha.

Num trabalho de asseguramento limitado os procedimentos levados a cabo variam em natureza e momento, e tem uma menor extensão, que os realizados num trabalho de asseguramento razoável e, portanto, a segurança proporcionada é também menor.

Nosso trabalho consistiu na formulação de perguntas à Direção, assim como às diversas unidades e áreas responsáveis do Grupo que participaram na elaboração do Relatório, na revisão dos processos para reunir e validar a informação apresentada no Relatório e na aplicação de certos procedimentos analíticos e provas de revisão por amostragem que se descrevem em seguida:

- Reuniões com o pessoal do Grupo para conhecer o modelo de negócio, as políticas e as abordagens de gestão aplicados, os principais riscos relacionados com essas questões e obter a informação necessária para a revisão externa.
- Análise do alcance, relevância e integridade dos conteúdos incluídos no Relatório em função da análise de materialidade realizada pelo Grupo e descrita na seção 7.2. Materialidade, considerando os conteúdos abrangidos pela norma mercantil em vigor.
- Análise dos processos para reunir e validar os dados apresentados no Relatório do exercício 2019.



3

- Revisão da informação relativa aos riscos, às políticas e às abordagens de gestão aplicados em relação aos aspectos materiais apresentados no Relatório do exercício 2019.
- Comprovação, através de provas, com base na seleção de uma amostra, da informação relativa aos conteúdos incluídos no Relatório do exercício 2019 e à sua adequada compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.
- Obtenção de uma carta de manifestações dos Administradores e da Direção.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados em nossa revisão e nas evidências que obtivemos, não ficou patente nenhum aspeto que nos leve a considerar que:

- a) O Relatório Integrado de MAPFRE, S.A. e sociedades dependentes correspondente ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2019, não foi preparado, em todos seus aspectos significativos, de acordo com os padrões GRI, segundo a sua opção exaustiva, e o Suplemento Setorial Financeiro, de acordo com o detalhado no ponto 102-54 do Índice de conteúdos de GRI do Relatório.
- b) O EINF de MAPFRE, S.A. e sociedades dependentes, correspondente ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2019, não foi preparado, em todos seus aspectos significativos, de acordo aos conteúdos abrangidos pela norma mercantil vigente e seguindo os critérios dos padrões GRI selecionados, de acordo com o mencionado para cada matéria na tabela "Correspondência de conteúdo GRI e status de informações não financeiras" do Relatório.

Uso e distribuição

Em conformidade com os termos e condições do nosso termo de compromisso, este Relatório foi preparado para MAPFRE, S.A. em relação com seu Relatório Integrado 2019 e, portanto, não tem nenhum outro fim nem pode ser utilizado em outro contexto.

Em relação ao Estado de Informação Não Financeira Consolidado, foi preparado e incluído no Relatório Integrado 2019 em resposta ao requerimento estabelecido pela norma mercantil vigente na Espanha, pelo que poderá não ser adequado para outros propósitos e jurisdições.

KPMG Asesores, S.L.

(Assinado na versão em Espanhol)

Patricia Reverter Guillot

12 de fevereiro de 2020



MAPFRE