

**Resumo
do Relatório
Integrado 2019**
e Propostas
de Acordos



MAPFRE





Antonio Huertas |
Presidente da MAPFRE

Diversos somos
únicos, e contar
com a visão de
pessoas de mais de
80 nacionalidades
somadas em
uma mesma
direção fortalece
imensamente a
capacidade e o
talento da empresa.

Carta do presidente

Na MAPFRE, trabalhamos para construir o futuro, primeiro o dos nossos clientes, ao proteger e também a ajudar a criar e pensar no seu património para o futuro – quando ele será mais necessário. Ajudamos empresas e instituições, que graças à MAPFRE protegem seus riscos e podem concentrar suas habilidades no desenvolvimento do negócio, na criação de riqueza e emprego. Também construímos o futuro da sociedade: somos financiadores estáveis e de confiança da dívida soberana dos países. Investimos aproximadamente 40 bilhões nesses títulos, os quais permitem que os Estados financiem políticas econômicas e sociais. E também construímos um futuro para nossos acionistas, porque todo o compromisso de sustentabilidade em que acreditamos é aplicado em todas as decisões da MAPFRE, isto é, crescemos, aumentamos a rentabilidade, abordamos operações e projetos, executamos o dia a dia, pensando no presente e no futuro, a fim de deixar uma empresa melhor para as futuras gerações.

NOSSOS PRINCIPAIS ATIVOS

Como toda empresa, também protegemos nossos principais ativos e, entre eles, encontram-se nossos funcionários e seu talento. Somos diversos, defendemos a igualdade de oportunidades e atuamos diante de todos os tipos de lacunas, integramos todas as pessoas, incluindo aquelas com alguma deficiência, e desenvolvemos para todos ambientes de trabalho saudáveis que ampliem toda sua capacidade de criação e inovação. Diversos somos únicos, e contar com a visão de pessoas de mais de 80 nacionalidades somadas em uma mesma direção fortalece

imensamente a capacidade e o talento da empresa.

Proporcionamos o investimento socialmente responsável porque entendemos que isso faz parte da solução aos grandes desafios da sociedade. De fato, fomos a primeira entidade, e até o momento a única no mundo, a desenvolver um fundo de investimento com base na maior rentabilidade obtida pelas empresas que incluem pessoas com deficiência.

Também somos bons cidadãos corporativos, e nos aproximamos das pessoas que precisam de nós. Ano passado, mais de 125 mil receberam apoio e ajuda de 10.300 profissionais da MAPFRE no mundo, juntamente com 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 com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, também das Nações Unidas. Traçamos um roteiro transversal para todo o Grupo e que nos permite avançar no compromisso em termos ambientais, sociais e de governança. Contudo, sabemos que não podemos mudar sozinhos – também não queremos fazer tudo sozinhos –, precisamos que nossos funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, distribuidores e a sociedade em geral nos acompanhem no caminho que começamos a percorrer há mais de oito décadas para, juntos, tornarmos o futuro possível.

Principais dados

+26

MILHÕES
DE CLIENTES

34.000
FUNCIONÁRIOS

97%
EMPREGO FIXO

5.100
AGÊNCIAS

LUCROS EM 2019

609

MILHÕES DE EUROS
(+15,2%)

NEGÓCIO NOS
CINCO
CONTINENTES

79.000
INTERMEDIÁRIOS

3º
GRUPO
SEGURADOR
na
LATAM

16ª
RESSEGURADORA
MUNDIAL

FONTE: S&P GLOBAL RATINGS

Nº1
na
LATAM
SEGUROS NÃO VIDA

RECEITAS EM 2019

28.472

MILHÕES
DE EUROS

11º
SEGURADORA
NA EUROPA

SEGURADORA DE
REFERÊNCIA NA ESPANHA

16.100

MILHÕES DE EUROS

PAGOS

EM PRESTAÇÕES
A CLIENTES

TAXA COMBINADA
DE NÃO VIDA

97,6%

TAXA DE SOLVÊNCIA
SETEMBRO DE 2019

194,6%

177.000
FORNECEDORES

DIVIDENDOS EM 2019

447

MILHÕES DE EUROS

Presença internacional: Cinco continentes

A MAPFRE opera em cinco continentes, com uma rede de 5.100 escritórios e mais de 79.000 agentes e mediadores.



Sustentabilidade por convicção

- ➔ Importante compromisso com as pessoas e com o planeta: a MAPFRE cuida e protege as pessoas e ajuda no desenvolvimento empresarial dos países nos quais atua.
- ➔ Aposta na diversidade, na igualdade de oportunidades e no talento de seus profissionais.
- ➔ Compromisso social através do voluntariado corporativo.
- ➔ Trabalhamos pelo desenvolvimento sustentável, mirando ao futuro.

» 5 compromissos da mapfre pela sustentabilidade até 2021

45% DAS VAGAS EM
POSTOS DE RESPONSABILIDADE,
OCUPADAS POR **MULHERES**

PESSOAS COM **DEFICIÊNCIA, 3%**

AS INSTALAÇÕES DA MAPFRE NA ESPANHA E EM PORTUGAL,
NEUTRAS EM CARBONO EM 2021
E EM TODO O GRUPO, EM 2030

NÃO INVESTIR EM EMPRESAS NAS QUAIS **30%**
OU MAIS DE SUA RECEITA SEJA 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

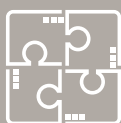
Como geramos valor compartilhado

A criação de valor de uma organização faz sentido se a empresa determina de maneira responsável 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.

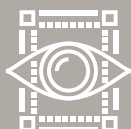
» Por que a MAPFRE é um valor diferencial

GESTÃO



- RIGOROSO CONTROLE TÉCNICO DO NEGÓCIO
- ESTRITA GESTÃO DE CAPITAL E RISCOS
- MÚLTIPLOS RAMOS E MÚLTIPLOS CANAIS
- DIVERSIFICAÇÃO GEOGRÁFICA

CULTURA



- EMPRESA INDEPENDENTE
- EQUIPE HUMANA COMO VALOR CHAVE DA ORGANIZAÇÃO
- RESPONSÁVEL E COMPROMETIDA COM OS ASPECTOS ASG

VALOR



- ESTABILIDADE ACIONÁRIA
- EMPRESA PREVISÍVEL
- POLÍTICA DE DIVIDENDOS COMPETITIVA

ESTRATÉGIA



- ENFOQUE MULTICANAL
- FOCO NO CLIENTE
- SISTEMAS DE INFORMAÇÕES E EQUIPES PROFISSIONAIS PARA ALCANÇAR A EXCELÊNCIA
- TECNOLOGIA E SERVIÇO DIGITAL COMO ALIADOS

Dimensão financeira: 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 contraídas com nossos grupos de interesse.

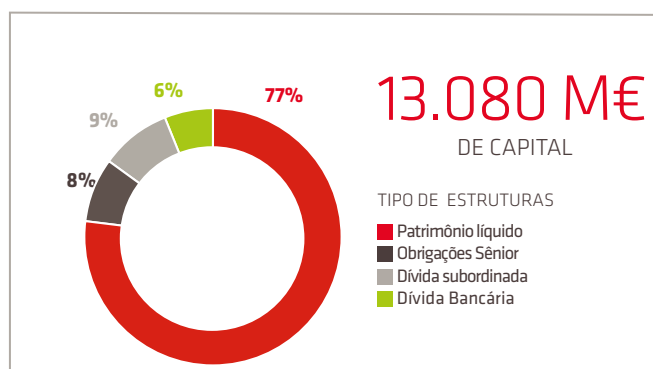
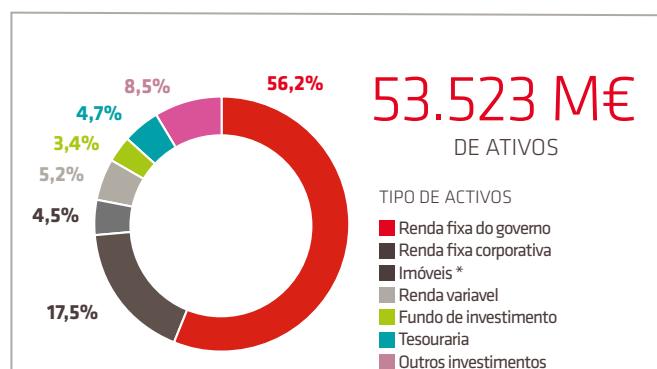
- Política de investimentos orientada a cumprir com os compromissos dos clientes e a manter o valor dos ativos.
- Primeira seguradora mundial que transforma um crédito sindicalizado em um empréstimo sustentável, reforçando sua aposta pela responsabilidade social corporativa.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO
10.106 M€

8.854 M€
PATRIMÔNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO
PARA A SOCIEDADE DOMINANTE

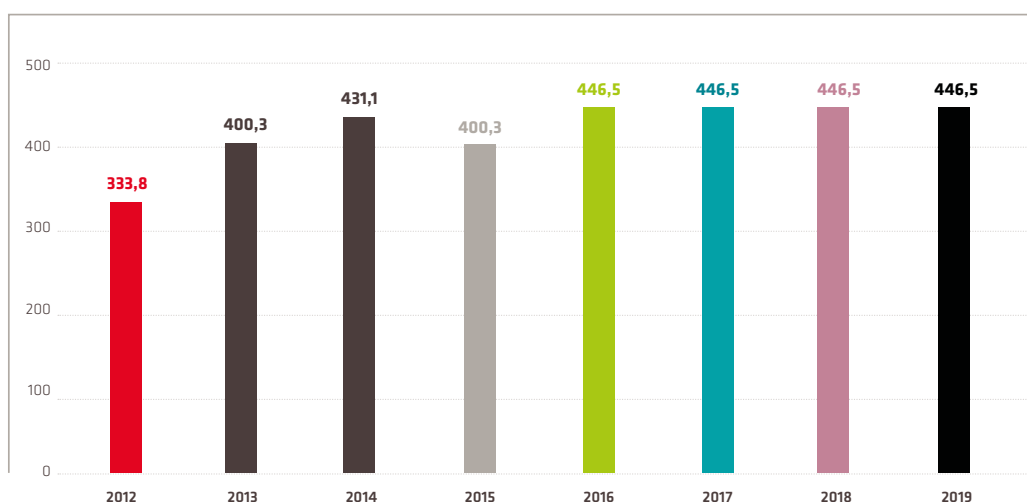
CARTEIRA DE INVESTIMENTOS POR TIPO DE ATIVOS

ESTRUTURA DE CAPITAL



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

DIVIDENDOS PAGOS RELATIVOS AOS RESULTADOS (M€)



Lucro por ação	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%

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.



» Foco no cliente

- ➔ Trabalhamos para melhorar a experiência do cliente e para oferecer-lhe propostas diferenciais adaptadas ao seu perfil e às suas necessidades.
- ➔ Apostamos na distribuição multicanais, colocando à disposição do cliente todos os canais para que seja ele quem escolha como quer se relacionar com a empresa.
- ➔ Contamos com centros de serviço próprios e acordos com oficinas e clínicas para oferecer o melhor serviço aos nossos clientes em todos os países.
- ➔ 11.000 oficinas para atender aos nossos clientes.
- ➔ Acordos com 16.000 clínicas e hospitais em todo o mundo.

» Negócio Digital

- ➔ Melhoramos os processos de tarifação e contratação digital.
- ➔ Foi potencializada nossa presença em comparadores.
- ➔ Foram aplicados modelos de Inteligência Artificial para otimizar e automatizar processos e oferecer aos clientes as soluções mais adequadas ao seu perfil, com base nos modelos de análise e integração de dados.
- ➔ 5,5 milhões de tarifas online.
- ➔ 700.000 apólices vendidas totalmente online
- ➔ Prêmios negócio online: 1.329 milhões de euros em 2019.

» Fornecedores

- ➔ Os fornecedores que trabalham com a MAPFRE compartilham seus mesmos princípios e são a imagem da empresa frente aos seus clientes.
- ➔ Contamos com um processo de homologação de fornecedores, no qual se analisam, supervisionam e controlam, entre outros fatores:
 - Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
 - Respeito aos Direitos Humanos.
 - Práticas ambientais.
 - Políticas de inclusão, diversidade e não discriminação.
- ➔ Mais de 177.000 fornecedores trabalham com a MAPFRE.
- ➔ 7.761 Milhões de euros em pagamentos a fornecedores.

» Qualidade

- ➔ Realizamos avaliações contínuas da qualidade dos serviços e do atendimento prestado aos clientes.
- ➔ Trabalhamos para ser referência em experiência do cliente em todos os países e ramos em que estamos.
- ➔ Avaliação dos clientes superior à média em 71% dos casos.
- ➔ Mais de 200 pessoas controlando a qualidade de nossos serviços.

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 e a aquisição do conhecimento e a solidariedade.



» Diferentes somos únicos

- **DIVERSIDADE DE GÊNERO:** 40% dos cargos de responsabilidade estão preenchidos por mulheres.
- **DIVERSIDADE CULTURAL:** 84 nacionalidades dos cinco continentes.
- **DIVERSIDADE FUNCIONAL:** Programa global para potencializar a inclusão. 2,9% de pessoas com deficiência no quadro de funcionários.
- **DIVERSIDADE GERACIONAL:** 5 gerações,
Idade média dos homens: 41,5 anos.
Idade média das mulheres: 39,5 anos.
Tempo de serviço médio: HOMENS. 11,6 anos / MULHERES. 10,3 anos.

» Gestão do talento

- 14,9% dos funcionários mudaram de função em 2019.
- Mais de 3.800 funcionários com planos de desenvolvimento e quase 5.000 com planos de carreira.
- Aproximadamente 1.200 estudantes realizaram práticas na MAPFRE.
- Universidade Corporativa própria.
- Mais de 1,5 milhão de horas de treinamento.
- Investimento em treinamento: 18,4 milhões de euros.

» Experiência do funcionário

- Mais de 178 milhões de euros destinados a benefícios sociais.
- Estabilidade profissional: 97% contratos fixos.
- Medidas de conciliação da vida profissional e pessoal.
- Modelo de empresa saudável.
- Mais de 125.000 pessoas beneficiadas com as atividades dos mais de 10.000 voluntários.

» Retribuição

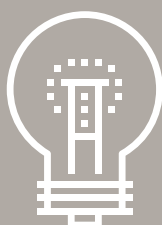
- Política de retribuição que **ASSEGURA A COMPETITIVIDADE** interna e externa em todos os mercados.
- Mais de **1.500 MILHÕES** de euros pagos em retribuições a funcionários.

Dimensão intelectual: Somos inovação



Criamos propostas de valor diferencial para os clientes, a partir de uma visão transversal e integral que nos permite responder aos desafios de negócios que envolvem nossos grupos de interesse.

INNOVAÇÃO



- A INOVAÇÃO ESTÁ EM NOSSO DNA, E É UMA ALAVANCA PARA IMPULSIONAR NOSSO CRESCIMENTO.
- MODELO DE INOVAÇÃO ABERTA QUE CONECTA OS AGENTES E ECOSSISTEMAS DE INOVAÇÃO COM A EMPRESA.
- INTENSO DESENVOLVIMENTO DA INOVAÇÃO ESTRATÉGICA, VINCULADA AO NEGÓCIO.
- INOVAÇÃO DISRUPTIVA EM COLABORAÇÃO COM O ECOSSISTEMA INSURTECH.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA



- MECANISMOS PARA PROTEGER.
- INFORMAÇÃO DE CLIENTES, FUNCIONÁRIOS, FORNECEDORES, ETC...
- INFORMAÇÃO PROPRIEDADE DA MAPFRE, QUE É A VANTAGEM COMPETITIVA DA EMPRESA.
- SISTEMAS TECNOLÓGICOS QUE SUSTENTAM O NEGÓCIO
- MAIS DE 70 FUNCIONÁRIOS ALTAMENTE ESPECIALIZADOS E CERTIFICADOS NESSE ASSUNTO.
- ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA DE PLANOS E TREINAMENTO PARA DAR RESPOSTA A QUALQUER SITUAÇÃO.

MARCA Y REPUTAÇÃO

- A CONFIANÇA COMO BASE DA MARCA MAPFRE.
- NOVO MODELO DE MEDIÇÃO DA REPUTAÇÃO.

Dimensão natural: Somos meio ambiente



Desenvolvemos nossos negócios de maneira a respeitar o meio ambiente, cuidamos nosso impacto ambiental, temos uma estratégia de ação contra as mudanças climáticas e promovemos a cultura ambiental. Lutamos contra as mudanças climáticas através das seguintes alavancas:

- ➔ Redução do impacto ambiental.
- ➔ Integração das mudanças climáticas no negócio e nos aspectos ambientais, sociais e do governo (ASG) no investimento e nos produtos e serviços.
- ➔ Promoção da economia circular.
- ➔ Preservação da biodiversidade.

» Emissão de carbono e economia circular

- ➔ Apoio e adesão à Hora do Planeta.
- ➔ Desde 2019, a Assembleia Geral de Acionistas, evento neutro em emissões de carbono.
- ➔ Compromisso de neutralidade em carbono na Espanha e Portugal em 2021 e para todo o Grupo em 2030.
- ➔ Campanha MAPFRE Sin Plástico para evitar a geração de quase 26 toneladas de resíduos plásticos e a emissão na atmosfera de 104 toneladas de CO₂.

» Produtos y servicios com coberturas ambientais

- ➔ Mais de 58 mil apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.
- ➔ 160.000 apólices com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental.
- ➔ Mais de 65.000 hectares de cultivos e bosques sustentáveis assegurados.
- ➔ 34.000 MW assegurados procedentes de energias renováveis eólica e solar.
- ➔ 47.000 apólices ecológicas para veículos de baixas emissões.

Formação e sensibilização ambiental



➔ TREINAMENTO AMBIENTAL PARA QUASE 2.500 FUNCIONÁRIOS.

➔ DIA DO VOLUNTARIADO MAPFRE "TODOS UNIDOS POR EL MEDIO AMBIENTE": 2.400 VOLUNTÁRIOS, 1.700 ÁRVORES PLANTADAS E 14,4 TONELADAS DE LIXO RECOLHIDAS.

➔ 12 SEDES INTERNACIONAIS COM CERTIFICAÇÃO DE CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL.

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.

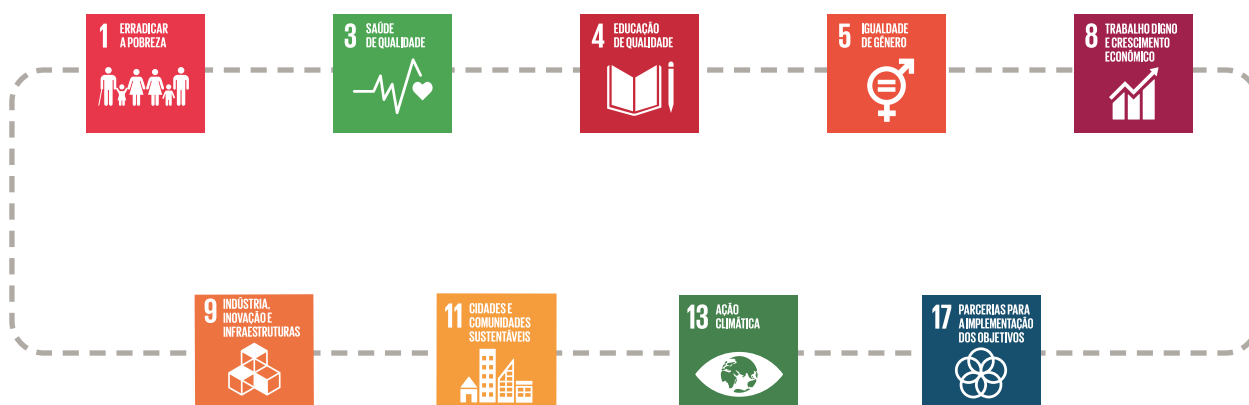
» Relação com grupos de interesse

- Trabalhamos para construir relações de confiança de longo prazo baseadas no **compromisso** e no **diálogo** e sustentadas na **integridade**, na **responsabilidade** e na **transparência**.
- **Grupos de interesse**: funcionários, clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e sócios, organismos regulamentares, meios de comunicação e sociedade, em geral.
- **Canais de relação** específicos para cada grupo de interesse.
- **56 centros de atendimento telefônico** em todo o mundo para atender aos clientes.
- Mais de **2,5 milhões** de seguidores em redes sociais.

Direitos Humanos e Agenda 2030 das Nações Unidas

- MECANISMOS PARA GARANTIR O RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS.
- MAIS DE 11.300 FUNCIONÁRIOS E QUASE 500 FORNECEDORES FORMADOS EM DIREITOS HUMANOS.

» Objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) prioritários para a MAPFRE



Propostas de acordos para a Assembleia Geral Ordinária da MAPFRE S.A.

1. Aprovar as Contas Anuais e os Relatórios de Gestão individuais e consolidados, do exercício de 2019.

2. Aprovar o Relatório Integrado do exercício de 2019 que inclui a declaração de informações não financeiras.

3. Aprovar a distribuição dos resultados do exercício de 2019 proposta pelo Conselho de Administração e repartir, em consequência, um dividendo total de 0,145 euros brutos por ação. Parte desse dividendo, no montante de 0,06 euros brutos por ação, foi antecipada por um acordo do Conselho de Administração adotado no dia 26 de setembro de 2019, e o restante, até o total acordado, ou seja, 0,085 euros brutos por ação, será quitado na data determinada pelo Conselho de Administração dentro do prazo compreendido entre 1º de maio e 30 de junho de 2020. O montante correspondente às ações em tesouraria será aplicado de forma proporcional às restantes ações.

4. Aprovar a gestão do Conselho de Administração durante o exercício de 2019.

5. Reeleger, por um novo período de quatro anos, o conselheiro Sr. Ignacio Baeza Gómez como conselheiro executivo.

Essa proposta conta com o parecer favorável do Comitê de Nomeações e Remunerações e será considerada aprovada, se for o caso, sem afetar o cumprimento das previsões estatutárias e das normas de boa governança.

6. Reeleger por novo período de quatro anos o conselheiro Sr. José Antonio Colomer Guiu, no cargo de conselheiro independente.

7. Reeleger por novo período de quatro anos a conselheira Sra. María Leticia de Freitas Costa, no cargo de conselheira independente.

8. Ratificar a nomeação da conselheira Sra. Rosa María García García, realizada pelo Conselho de Administração no dia 26 de setembro de 2019 por meio de procedimento de cooptação, e reelegê-la por um período de quatro anos como conselheira independente.

Essas propostas foram encaminhadas ao Conselho de Administração pelo Comitê de Nomeações e Remunerações e serão consideradas aprovadas, se for o caso, independentemente do cumprimento das previsões estatutárias e das normas de boa governança.

9. Aprovar em conformidade com o estabelecido no artigo 529º do Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2020-2022, cujo texto foi colocado à disposição dos acionistas, por ocasião da convocatória da Assembleia Geral, e que inclui o montante máximo da remuneração anual dos Conselheiros na condição de Conselheiros.

10. Ratificar o Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de 2019 que é submetido, com caráter consultivo, à Assembleia Geral, com o relatório favorável do Comitê de Nomeações e Retribuições.

11. Autorizar o Conselho de Administração para que, em conformidade com o estabelecido no artigo 249º do Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, possa delegar faculdades que lhe foram conferidas pela Assembleia Geral em relação aos acordos a favor da Comissão Delegada, com faculdades expressas para substituir todos os membros do Conselho de Administração.

12. Delegar as mais abrangentes faculdades do Presidente e do Secretário do Conselho de Administração, para que qualquer um deles, indistintamente, compareça diante de um Escrivão e proceda à execução e disponibilização ao público dos presentes acordos, mediante a outorga dos documentos públicos e privados que forem necessários até sua inscrição no Registro Mercantil; com permissão expressa para realizar quantas modificações, esclarecimentos, retificações e subsanções forem precisos ou necessários para adaptar os acordos à qualificação do Registro Mercantil e, assim, obter sua plena inscrição ou inscrição parcial prevista no artigo 63º do Regulamento do Registro Mercantil.

13. Autorizar o Conselho de Administração a esclarecer e interpretar os acordos anteriores.



MAPFRE

www.mapfre.com