

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

RELATÓRIO DE PROGRESSO 2023
(fevereiro de 2024)

Índice

1.	Introdução.....	2
2.	Princípio 1: Integraremos em nosso processo decisório as questões ambientais, sociais e de governança (questões ESG) pertinentes à nossa atividade de seguros.....	2
3.	Princípio 2: Colaboraremos com nossos clientes e sócios comerciais para conscientizar sobre as questões ambientais, sociais e de governança, gerenciar o risco e desenvolver soluções. .	5
4.	Princípio 3: Colaboraremos com os governos, os reguladores e outros grupos de interesse fundamentais, a fim de promover uma ação ampla em toda a sociedade sobre os temas ambientais, sociais e de governança.....	6
5.	Princípio 4: Prestaremos contas e mostraremos transparência, divulgando de maneira pública e periódica nossos avanços na aplicação dos princípios.....	7

1. Introdução

A MAPFRE é um grupo multinacional com atividade em mais de 100 países do mundo e com presença em 38 deles por meio de uma rede de 12,282 escritórios e 81,000 mediadores. Somos a seguradora espanhola de referência no mundo e líder na América Latina, e ocupamos posições relevantes e/ou de liderança na maioria dos países em que estamos presentes.

Nossa visão é ser A SEGURADORA DE CONFIANÇA de todos os nossos clientes no mundo, através de uma presença global e com uma ampla linha de produtos de seguros, resseguros e de serviços.

Queremos liderar os mercados onde operamos, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com um foco claro e decidido no cliente, tanto particular como empresarial, criando relações de equidade e transparência, com uma abordagem multicanal e uma profunda vocação de serviço.

Nosso propósito corporativo, a razão de ser da empresa em seu dia a dia, é definido quando dizemos ao cliente que "estamos ao seu lado, acompanhando-o para que avance com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária". Ou seja, estamos ao seu lado, nós os ajudamos no presente e também no futuro, porque estamos preparados para apoiá-los e oferecer o que precisam hoje e o que possam precisar amanhã, da maneira como estamos fazendo há muitos anos. Porque em um mundo incerto, somos definidos pela capacidade de mais de 250.000 funcionários, colaboradores e prestadores que oferecem o melhor serviço, inovam, adaptam-se às necessidades dos clientes e estão lá quando são necessários.

Desenvolvemos esse compromisso apoiados nos valores a seguir, que nos ajudam a cumprir nosso propósito corporativo e a alcançar a visão da empresa: Solvência, Integridade, Serviço, Inovação e uma equipe multidisciplinar e diversa.

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

Com a adesão à PSI, a MAPFRE se compromete a abordar as questões ambientais, sociais e de governança (ESG) em suas atividades, na forma como realiza sua atividade como seguradora e em suas relações com todos os grupos de interesse do setor, incluindo funcionários, clientes, fornecedores e órgãos governamentais.

O presente relatório reúne as estratégias, projetos e marcos alinhados com os quatro Princípios para a Sustentabilidade em Seguros no ano 2023.

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

Estratégia da empresa

A Política de Sustentabilidade da MAPFRE estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável e sustentável que inclua os princípios e compromissos que a MAPFRE tem em assuntos ambientais,

sociais e de governança corporativa, bem como sua estratégia de atuação relacionada com os grupos de interesse.

A aplicação efetiva desta política e o acompanhamento e controle de seu cumprimento são supervisionados pelo Comitê de Riscos e Sustentabilidade do Grupo, órgão encarregado de apoiar e assessorar o Conselho de Administração.

- O Conselho de Administração da MAPFRE é o órgão responsável pela aprovação da Política de Sustentabilidade Corporativa e da estratégia de sustentabilidade do Grupo, além do acompanhamento do desenvolvimento e cumprimento do Plano de Sustentabilidade, para cujos efeitos é informado periodicamente sobre os avanços e o nível de cumprimento dos compromissos do Grupo reunidos no citado plano.
- O Comitê de Riscos e Sustentabilidade supervisiona a estratégia e a política de sustentabilidade do Grupo, zela pela sua aplicação e cumprimento, e monitora as incidências, riscos e oportunidades relacionadas com os aspectos ambientais, sociais e de governança.
- O Comitê Operacional de Sustentabilidade é um órgão de alto nível executivo cujos membros são designados pelo Comitê Executivo. Entre suas funções destacam-se: propor ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade a estratégia de sustentabilidade, promover o avanço do plano de sustentabilidade e tratar os assuntos relevantes para o Grupo neste âmbito como, por exemplo, o acompanhamento dos riscos e oportunidades associados à sustentabilidade.
- A Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é a encarregada da supervisão e apoio à execução do plano, da elaboração do plano de sustentabilidade e do acompanhamento de novos regulamentos e seu impacto na empresa e, além disso, participa de comitês internos e fóruns externos para o desenvolvimento de temas de sustentabilidade.

O Plano de Sustentabilidade para os anos 2022-2024, aprovado pelo Conselho de Administração, foi definido levando em consideração a estratégia do Grupo, as tendências em sustentabilidade, o estudo dos aspectos materiais para a MAPFRE e seus grupos de interesse, a Agenda 2030 e a nova regulamentação ambiental, social e de governança (ESG).

Esta estratégia está organizada por meio de quatro eixos e doze linhas de atuação com objetivos que pretendem gerar oportunidades para o negócio, e prevenir os impactos negativos e potencializar os positivos sobre a economia, o meio ambiente e a sociedade.

Gestão de riscos e subscrição de seguros

A MAPFRE analisa permanentemente aqueles fatores que, caso se materializem, podem ter um impacto sobre o negócio. Nessa análise, são levados em conta os fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), pois permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam a organização.

Do mesmo modo, como empresa seguradora global, a MAPFRE tem um importante papel na hora de ajudar a sociedade na identificação de oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio dos seguros e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam para a transição a uma economia baixa em carbono.

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

Desenvolvimento de produtos e serviços

A inovação sustentável é uma importante oportunidade de negócio. Por isso, a MAPFRE continua trabalhando para conceber soluções sustentáveis, analisando as opções do mercado e avançando para os novos modelos de negócio e soluções que surgem das mudanças digitais e tecnológicas, com o objetivo principal de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes atuais e futuros, e contribuir para a transição justa a uma economia baixa em carbono e a uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

A experiência da MAPFRE como seguradora permite gerenciar riscos e desenvolver soluções para um futuro sustentável, acrescentando valor através do diálogo com os grupos de interesse e compartilhando sua experiência para melhorar a consciência geral sobre o risco e a mitigação no setor.

Além de contar com diferentes produtos de investimento que visam ter um impacto positivo no meio ambiente e na sociedade, sem perder rentabilidade, e criando valor a médio e longo prazo para o acionista, a MAPFRE estabelece produtos e serviços de seguros sustentáveis para seus clientes:

- a) Produtos e serviços ambientais: são aqueles produtos de seguros ou serviços dirigidos a adaptar e/ou mitigar de maneira específica um risco ou oportunidade ambiental e/ou relacionado com a mudança climática.
- b) Produtos e serviços sociais: são aqueles produtos de seguros ou serviços dirigidos a cobrir de maneira específica as necessidades básicas da população, produtos ou serviços relacionados com a proteção da vida, da saúde e da educação em comunidades desfavorecidas e/ou grupos de baixa renda (salários-mínimos ou menos), assim como aspectos relacionados com a proteção dos direitos humanos, não discriminação, inclusão e diversidade.
- c) Seguros para riscos tecnológicos: são aqueles produtos dirigidos a proteger os negócios de uma das principais vulnerabilidades atuais: os ciberataques.

Gestão de sinistros

A MAPFRE procura impulsionar a transformação dos processos por meio da implantação de soluções tecnológicas que gerem vantagens competitivas para aumentar a eficiência e a qualidade. Entre essas soluções, incorporamos tecnologias baseadas na aprendizagem automática. Por exemplo, através do tratamento cognitivo de imagens, implementamos a autoinspeção de veículos e a avaliação de sinistros, a implementação da ferramenta para a verificação digital na contratação em Automóveis na Espanha (mercado de carros usados) ou o processo automatizado de e-mails e documentos.

Venda e comercialização

A MAPFRE aposta em uma distribuição multicanal, priorizando os canais mais representativos em cada país. Em todos os canais são realizadas ações contínuas para garantir a máxima eficiência na venda dos produtos e transparência para com os clientes consumidores. Entre estas iniciativas estão ações formativas, informações detalhadas dos produtos nos sites das empresas e informação exaustiva sobre os mesmos em folhetos, condicionados e *welcome packs*.

Com uma sólida estrutura de 39 centros de contato (*contact centers*), nossa empresa continua se destacando ao oferecer a clientes, fornecedores e demais usuários da nossa cadeia de valor um conjunto incomparável de capacidades técnicas e humanas. Estamos comprometidos em facilitar e enriquecer as comunicações que abrangem todas as etapas da relação com os clientes com altos níveis de qualidade. Uma mostra disso é a implantação, durante 2023, da nova plataforma de gestão integral em *cloud* de *contact center* na Espanha, Estados Unidos e MAWDY.

Está sendo registrado um crescimento contínuo nas unidades de negócio nos países onde a implementação de estratégias de promoção e transformação está gerando notáveis expansões nos canais digitais.

Durante este período, foi possível aumentar o valor das capacidades digitais existentes, ganhando maturidade nos processos e operações de atração digital, tarifações online, gestão digital de clientes e detecção avançada de fraudes, entre outros. Também foram proporcionadas novas capacidades digitais escaláveis para o Grupo, centradas fundamentalmente na melhoria da aquisição e venda digital, no desenvolvimento de novos canais de distribuição digital com foco em *partners* digitais e na melhoria da rentabilidade. Foi dada atenção especial à exploração e ativação dos dados digitais e ao conhecimento do cliente como eixos transversais, bem como à aplicação das lógicas de negócio digital ao restante da estrutura e modelos do Grupo.

Gestão dos investimentos

Em relação aos processos de investimento, desde 2017 a MAPFRE está aderida aos Princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (PRI, por sua sigla em inglês) e conta com um marco de atuação em investimento responsável, de caráter global e atualizado em 2023, que é determinado pelos mesmos.

Os PRI das Nações Unidas, cujo objetivo é refletir a crescente relevância das temáticas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) nos processos de investimento, convivem com a obrigação assumida pela empresa como custodiante da economia e dos investimentos dos clientes e da solidez de seu próprio balanço. Portanto, são aplicados critérios prudentes de investimento, buscando a criação de valor a longo prazo e incorporando os fatores ESG às informações tradicionais de forma complementar.

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

Clientes e fornecedores

O cliente é o foco de todas as ações da MAPFRE, e a experiência do cliente é o pilar fundamental que marca a transformação de todos os processos operacionais e de negócio.

Nossa empresa continua se destacando ao oferecer a clientes, fornecedores e demais usuários da nossa cadeia de valor um conjunto incomparável de capacidades técnicas e humanas. Estamos comprometidos em facilitar e enriquecer as comunicações que abrangem todas as etapas da relação com os clientes com altos níveis de qualidade.

A MAPFRE tem um amplo portfólio de produtos e serviços para cobrir cada uma das necessidades dos clientes individuais e corporativos nos países onde operamos. Estes produtos têm suas adaptações ao mercado e legislação onde são distribuídos, portanto existem variantes do mesmo produto ou serviço de seguro, dependendo das características de cada mercado.

Em todos os produtos, os critérios de assinatura e fixação de preços estão subordinados apenas a aspectos relacionados aos perfis de risco, que em nenhum caso levam em consideração elementos que possam ser objeto de um tratamento discriminatório para com as pessoas.

A MAPFRE tem como objetivo garantir uma atuação ética e socialmente responsável de todos os fornecedores que prestam algum serviço, seja para o Grupo ou diretamente para os clientes. Tudo

isto mantendo um nível adequado de qualidade na prestação do serviço e padrões elevados de controle interno em todas as fases do processo.

Para isso, conta com uma norma de compras que tem como objetivo estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, assim como princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece um parágrafo específico para prestadores e empresas colaboradoras, que determina a estrutura na qual o relacionamento deve ser desenvolvido. A gestão sustentável de fornecedores é um tema crítico para a MAPFRE, e sua consecução envolve uma multiplicidade de políticas, processos e procedimentos estabelecidos pela empresa.

Este enfoque integral se baseia em medidas de controle e supervisão, bem como na promoção de formação e sensibilização dos fornecedores, que permitam reforçar que a conduta dos fornecedores esteja alinhada com os princípios de atuação da MAPFRE e que sejam cumpridos os padrões definidos pela empresa em termos de gestão sustentável. Além disso, são desenvolvidos planos de mitigação e reparação para casos excepcionais, com base na responsabilidade da empresa de remediar incidências negativas que possam ocorrer em sua cadeia de fornecimento.

Desde 2019, a MAPFRE conta com uma metodologia de homologação ESG de fornecedores. Este processo inclui, além da avaliação das práticas de sustentabilidade do prestador, treinamento e conscientização sobre os direitos humanos e a Agenda 2030.

Atenta à sua responsabilidade sobre sua cadeia de fornecimento e a um ambiente dinâmico e em constante mudança, a MAPFRE evoluiu seu processo de homologação de fornecedores, criando mais capacidade para supervisionar seus principais fornecedores de negócio e suporte, assim como criando uma plataforma para estimular mudanças em direção a uma cadeia de valor com um modelo de negócio mais sustentável.

4. Princípio 3: Colaboraremos com os governos, os reguladores e outros grupos de interesse fundamentais, a fim de promover uma ação ampla em toda a sociedade sobre os temas ambientais, sociais e de governança.

Na MAPFRE, queremos impulsionar o diálogo de dentro para fora com todos aqueles que, como nós, desejam fazer parte desta mudança. Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável é sólido e se reflete em nossa adesão voluntária às principais iniciativas internacionais e locais de referência, das quais participamos ativamente.

- Iniciativa Financeira do programa ambiental das Nações Unidas (UNEPFI)
- Global Compact das Nações Unidas
- Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)
- Princípios para o investimento responsável (PRI)
- Paris Pledge for Action
- Climate Disclosure Project (CDP)
- Alianza Net Zero Asset Owner (NZAOA)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
- Princípios da ONU Mulheres
- Normas de conduta para as empresas da ONU a favor das pessoas LGTBI

- Rede Mundial de Empresas e Deficiência da OIT (GBDN)

As principais associações empresariais e setoriais, fundações, câmaras de comércio e outras organizações sem fins lucrativos através das quais o Grupo MAPFRE desenvolve sua atividade institucional são reunidas no Relatório Integrado do Grupo (<https://www.mapfre.com/media/shareholders/2024/integrated-report-2023.pdf>) e no site corporativo (<https://www.mapfre.com/pt-br/>)

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

O Grupo demonstra transparência, divulgando publicamente e de forma periódica os avanços na aplicação dos princípios por meio da publicação deste relatório anual de progresso.

A MAPFRE avalia, mede e supervisiona os avanços na gestão das questões ESG e os revela de maneira pública através de seu Relatório Integrado (<https://www.mapfre.com/media/shareholders/2024/integrated-report-2023.pdf>) e de seu site (<https://www.mapfre.com/pt-br/>).

O Relatório Integrado foi elaborado de acordo com os padrões GRI e cumprindo a Lei 11/2018, de 28 de dezembro, em matéria de informação não financeira e diversidade.

Além disso, a empresa publica um relatório anual sobre a implementação das recomendações de *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) (<https://www.mapfre.com/media/00-informe-TCFD-MAPFRE-2023-ENG-IR-KPMG.pdf>)

O Grupo participa das pesquisas e programas relevantes de divulgação ou de apresentação de informações de sustentabilidade, e dialoga com todas as partes interessadas sobre o valor da divulgação através dos princípios.