



2020

Resumo
do Relatório
Integrado

Carta do presidente



ANTONIO HUERTAS |
PRESIDENTE DA MAPFRE

2020 foi o ano da pandemia da COVID-19, que pôs à prova a solidez de uma empresa que teve de gerir, de forma global e praticamente simultânea na maioria dos 44 mercados em que estamos presentes; o número dramático e contínuo de mortos que continua crescendo; a paralisação econômica durante meses; e a profunda crise que se seguiu à pandemia. Nada, nem ninguém tinha sido capaz de prever a magnitude do que aconteceu e, portanto, nada nem ninguém estava completamente preparado. Desde o primeiro momento, decidimos trabalhar frente à COVID-19 com base em três prioridades: proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes; proteger o negócio presente e futuro, mas manter e cumprir nossos compromissos com os clientes; e proteger a sociedade, especialmente nos países em que as necessidades econômicas e sociais têm sido mais cruciais.

A leitura do exercício anual reflete que somos uma empresa com capacidade para criar valor, apesar da complexidade do contexto. A COVID-19 também não quebrou nosso compromisso com os acionistas, com um dividendo sempre efetivo e, embora prudente, com um dos maiores pay-outs do IBEX-35. Tudo isso mantendo uma excelente exposição financeira, patrimonial e de solvência, com poucas variações em seus valores, como consequência da crise da COVID-19.

A pandemia também não nos impediu de avançar com o #AParteQueNosToca, o lema em que concentramos nosso ambicioso Plano de Sustentabilidade que continuamos a implantar globalmente em suas três dimensões: ambiental, social e de governança. Nossa estratégia ambiental e contra as alterações climáticas, a economia circular, a gestão de talentos, a transformação digital, a economia do envelhecimento, o nosso foco nos investimentos socialmente responsáveis, o impacto social que geramos... são todos os territórios em que a MAPFRE, juntamente com todos os nossos grupos de interesse, pode e quer ser um agente relevante no processo de transformação social, econômica e cultural do planeta, e estamos a fazê-lo.

Para concluir, gostaria de me referir aos empregos, que são, depois dos números dramáticos da pandemia, o indicador que mais evoluiu negativamente na maioria dos países. Como nos comprometemos publicamente, a MAPFRE não ajustou seus empregos por causa da COVID-19, e temos continuado a fazer progressos em nossos compromissos em termos de diversidade, inclusão e conciliação.

O compromisso com o crescimento rentável e a criação de valor continua sendo uma prioridade. O ano de 2020 passou e, neste exercício que estamos começando, temos uma luz sob a forma de vacinas que nos levam a manter a prudência, mas também a olhar para o futuro com mais otimismo. A MAPFRE tem um modelo de negócio sólido e sustentável, e a pandemia não mudará a trajetória da empresa, porque os números dos últimos meses do ano confirmam que estamos no bom caminho e que podemos e continuaremos a almejar para que os acionistas obtenham um grande dividendo financeiro e, para toda a sociedade, um enorme dividendo social.

“Decidimos trabalhar frente à COVID-19 com base em três prioridades: proteger nossos funcionários, colaboradores e clientes; proteger o negócio presente e futuro, mas manter e cumprir nossos compromissos com os clientes; e proteger a sociedade”

Antonio Huertas | Presidente da MAPFRE



Crta. de Pozuelo a Majadahonda, 52
28222 Majadahonda. Madrid
Espanha

www.mapfre.com

As Medidas Alternativas de Rendimento (MAR), utilizadas no relatório, que correspondem às medidas financeiras não definidas e não detalhadas no marco da informação financeira aplicável, sua definição e cálculo podem ser consultadas diretamente no link: <https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/informacao-financiera/medidas-alternativas-desempenho/>

Principais dados econômicos

QUASE
30
MILHÕES
DE CLIENTES

MAIS DE
33.700
FUNCIONÁRIOS
97,6 %
FIXOS

CERCA
DE
5.000
ESCRITÓRIOS

SEGURADORA DE REFERÊNCIA NA ESPANHA

11^a
SEGURADORA
NA EUROPA

TAXA
COMBINADA
DE NÃO VIDA
94,8 %

RECEITAS EM 2020
25.419
BILHÕES
DE EUROS

n^o1
na
LATAM
SEGUROS NÃO VIDA

NEGÓCIOS
NOS
5
CONTINENTES

LUCROS
EM 2020:
527
MILHÕES
DE EUROS

TAXA DE SOLVÊNCIA
SETEMBRO DE 2020
180,2 %

MAIS DE
82.000
INTERMEDIÁRIOS

13.732
BILHÕES DE EUROS
PAGOS EM
FORNECIMENTOS
A CLIENTES

16^a
RESSEGURADORA
MUNDIAL

TERCEIRO
GRUPO
SEGURADOR
na
LATAM

MAIS DE
140.000
FORNECEDORES

DIVIDENDO EM 2020
416
MILHÕES DE EUROS

FONTE: S&P GLOBAL RATINGS

Presença nos cinco continentes

A MAPFRE OPERA NOS CINCO CONTINENTES, COM UMA REDE DE QUASE 5.000 ESCRITÓRIOS E MAIS DE 82.000 AGENTES E INTERMEDIÁRIOS.



A MAPFRE é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades de seguros e resseguros em nos cinco continentes

A MAPFRE e a COVID-19

A PANDEMIA DA COVID-19 MARCOU O ANO 2020 EM TODOS OS ASPECTOS E, DESDE O PRIMEIRO MOMENTO, O GRUPO COLOCOU EM PRÁTICA MEDIDAS PARA ENFRENTAR OS EFEITOS DA SITUAÇÃO COM UM OBJETIVO TRIPLO:

Proteger os funcionários, colaboradores e clientes

Proteger a empresa e sua solvência, e tomar decisões para limitar o impacto econômico, promovendo uma rápida recuperação da empresa na saída da crise

Proteger e ajudar a sociedade em todos os países em que a MAPFRE está presente



CERCA DE **200 MILHÕES DE EUROS** MOBILIZADOS PARA **COMBATER A PANDEMIA**, PROTEGENDO OS TRABALHADORES, **APOIANDO CLIENTES, FORNECEDORES** E SISTEMAS DE **SAÚDE** EM CERCA DE **30 PAÍSES**

INCENTIVO AO **TRABALHO REMOTO**: **90%** DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO EM **TUDO O MUNDO** TÊM TRABALHADO REMOTAMENTE PARA **REDUZIR** O RISCO DE **CONTÁGIO** E **GARANTIR O SERVIÇO** AOS CLIENTES

MAIS DE **350 INSTALAÇÕES** NA ESPANHA RECONHECIDAS COMO **'ESPAÇOS SEGUROS'** PELA **AENOR**

50.000 PESSOAS, CLIENTES E NÃO CLIENTES, **BENEFICIARAM-SE GRATUITAMENTE** DOS SERVIÇOS DA **SAVIA**, A PLATAFORMA DIGITAL DE **SAÚDE** DO GRUPO

Sustentabilidade

TEMOS UM FORTE COMPROMISSO SOCIAL E COM UM MODELO EMPRESARIAL ORIENTADO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, OLHANDO PARA O PRESENTE E COM A VISÃO NO FUTURO.

Nosso plano de sustentabilidade está focado nos grandes desafios globais e sociais: mudanças climáticas, economia circular, inclusão e talento, educação financeira e seguradora, economia do envelhecimento e Agenda 2030 das Nações Unidas

MARCOS DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE

Ambiental

- ➔ Conseguir que as instalações da MAPFRE na Espanha e em Portugal sejam neutras em carbono em 2021 e, em todo o grupo, em 2030
- ➔ Adesão da Espanha no Pacto pela Economia Circular

Social

- ➔ 46,3% das vagas de cargos de responsabilidade são ocupadas por mulheres (superando o objetivo para 2021: 45%)
- ➔ Pessoas com deficiências: 3,3% (objetivo para 2021: 3%)
- ➔ MAPFRE AM, a primeira gestante espanhola a obter o selo francês Label ISR pelos investimentos responsáveis e sustentáveis de alguns de seus fundos
- ➔ Homologação de fornecedores com critérios ASG
- ➔ Projeto Ageing: definição de planos de ação para os trabalhadores veteranos na Espanha

Transversal

- ➔ Compromisso de não investir em empresas com 30% ou mais da receita proveniente de energia produzida com carvão
- ➔ Não assegurar a construção de novas usinas de geração de energia movidas a carvão ou a exploração de novas minas

Governança

- ➔ Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas
- ➔ Código de Ético e Conduta da MAPFRE
- ➔ Marca social

Protegendo o cliente

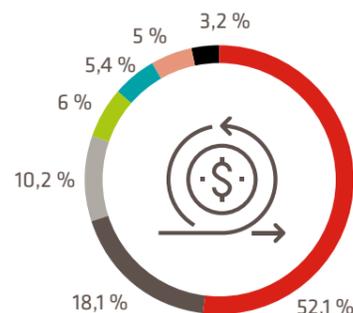
O CLIENTE É O FOCO DE TODA A ATIVIDADE DA MAPFRE E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE É O PILAR BÁSICO QUE MARCA A TRANSFORMAÇÃO DE TODOS OS PROCESSOS DE NEGÓCIO.

Em um ano marcado pela COVID-19, a MAPFRE lançou mais de 300 ações para ajudar os clientes a atenuar as consequências da pandemia: flexibilidade e parcelamento de pagamentos, adaptação de coberturas e descontos etc.



Gerando valor para o acionista

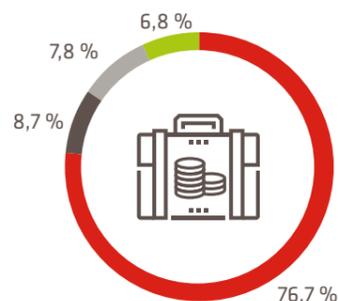
CARTEIRA DE INVESTIMENTO



- TIPO DE CARTERA
- Renta fija gobierno
 - Renta fija corporativa
 - Otras inversiones
 - Renta variable
 - Tesorería
 - Inmuebles *
 - Fondos de Inversión

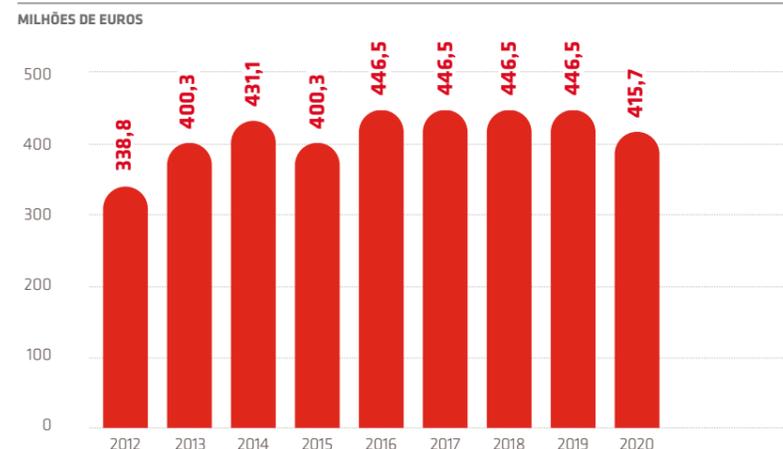
(*) Inmuebles incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio.

ESTRUTURA DE CAPITAL



- TIPO DE CAPITAL
- Patrimonio Neto
 - Deuda Subordinada
 - Obligaciones Senior
 - Deuda bancaria

DIVIDENDOS PAGOS RELATIVOS AOS RESULTADOS



PATRIMÔNIO LÍQUIDO:

9.838
bilhões de euros

PATRIMÔNIO LÍQUIDO
ATRIBUÍDO AOS ACIONISTAS
CONTROLADORES:

8.536
bilhões de euros

- ➔ Aproximadamente 1.400 consultas de acionistas por meio do nosso serviço telefônico gratuito.
- ➔ Plano de fidelização 'MAPFRE acionistas, um valor único'.
- ➔ Mais de 600 participantes em conferências e reuniões virtuais com investidores, analistas e acionistas.
- ➔ Pensando no acionista, na empresa e na sociedade: busca de rentabilidade, com critérios de sustentabilidade nos investimentos e produtos financeiros da empresa.

Desenvolvendo os funcionários

A MAPFRE É UMA EMPRESA DE OPORTUNIDADES, DIVERSIFICADA E INCLUSIVA, QUE CONTA COM OS MELHORES PROFISSIONAIS PARA ATENDER AOS SEUS CLIENTES E DESENVOLVER OS NEGÓCIOS: PESSOAS COMPROMETIDAS E TALENTOSAS.



89
FUNCIONÁRIOS DE
NACIONALIDADES DIFERENTES E DE
cinco gerações



- ➔ A partir de 2022, **40% DE TODOS OS VOGAIS** do Conselho de Administração da MAPFRE serão **MULHERES**
- ➔ Programa de identificação e desenvolvimento de talentos: MAPFRE Global Talent Network, quase **5.000 FUNCIONÁRIOS** identificados com **PLANOS DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAIS**
- ➔ **310** acordos com **UNIVERSIDADES E ESCOLAS DE NEGÓCIOS** para **ESTÁGIOS** de estudantes na MAPFRE
- ➔ Mais de **7 MILHÕES DE EUROS** investidos no **TREINAMENTO** dos trabalhadores
- ➔ Plataforma de tecnologia de gestão do conhecimento: **EUREKA**, com mais de **1.100 ESPECIALISTAS IDENTIFICADOS**

Motivos pelos quais os funcionários recomendam a MAPFRE como um bom local para trabalhar:

- ➔ Estabilidade
- ➔ Conciliação entre a vida pessoal e profissional
- ➔ Implementação dos valores da empresa
- ➔ Capacidade de se transformar

161 milhões de euros destinados em **benefícios sociais** para os **funcionários**

Criando negócios para os fornecedores

OS FORNECEDORES DE SERVIÇO SÃO A IMAGEM DA MAPFRE DIANTE DO CLIENTE. POR ISSO, A EMPRESA TEM UM MODELO OPERACIONAL DE GESTÃO DE FORNECEDORES, CUJOS PRINCÍPIOS SÃO ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE E VOCAÇÃO DE SERVIÇO, ENTRE OUTROS.

A MAPFRE trabalha com
mais de **140.000**
fornecedores em todo o mundo

Mais de **7,3**
bilhões de euros em
pagamentos a fornecedores

'FORNECEDORES COMO EMBAIXADORES DA MARCA' é uma iniciativa com a qual esses fornecedores, além de participarem na gestão do serviço e de promover a marca, trazem seu conhecimento para o desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Homologação de fornecedores com base em critérios ASG:

- SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL DE TODOS OS TRABALHADORES
- DIREITOS HUMANOS
- PRÁTICAS E SANÇÕES AMBIENTAIS
- INCLUSÃO, DIVERSIDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO



4.000 FORNECEDORES HOMOLOGADOS

Conformidade com elevados padrões de qualidade

Campanha de sensibilização para os Direitos Humanos e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Impacto social, valor compartilhado

SOMOS PESSOAS MAPFRE DISPOSTAS A AJUDAR, E SOMOS A ALMA DA EMPRESA, CUMPRIMOS COM #APARTEQUENOSTOCA POR MEIO DA VOCAÇÃO DE SERVIÇO, UM DOS VALORES QUE MELHOR NOS DEFINE

Marca social

- 32.949 funcionários com contrato fixo
- Quase 500 estudantes realizaram estágio no Grupo em 25 países
- 57,3 % dos funcionários desfrutam de um horário flexível
- Seis centros de pesquisa e desenvolvimento da CESVIMAP na Espanha, Argentina, Brasil, Colômbia, México e França
- Voluntariado:
 - Mais de 4.750 voluntários, entre funcionários e seus familiares, participaram em quase mil atividades que beneficiaram mais de 150.000 pessoas
 - Dia do voluntariado na MAPFRE 'Unidos contra a fome': coleta de mais de 13 toneladas de alimentos

Impacto econômico

- 1.456 bilhões de euros pagos em salários e benefícios
- Quase 540 milhões de euros pagos às administrações públicas
- Mais de 38 milhões de euros para o fundo solidário promovido pela UNESPA para assistir gratuitamente os profissionais de saúde na linha de frente contra o coronavírus na Espanha
- Lançamento do Observatório das Finanças Sustentáveis

Pegada ambiental

- 11 sedes internacionais com certificação de construção sustentável
- Mais de 300.000 apólices com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental
- Recuperação de quase 50.000 peças de veículos fora de circulação
- Integradas no Grupo de Trabalho Biodiversidade e ODS do Grupo Espanhol para o Crescimento Verde, entre outros

Compromisso com o meio ambiente

A MAPFRE, COM O OBJETIVO DE PARTICIPAR ATIVAMENTE DESSA TRANSFORMAÇÃO NECESSÁRIA E URGENTE PARA UMA ECONOMIA COM BAIXA EMISSÃO DE CARBONO, DEFINE SUA ESTRATÉGIA DE COMBATE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS POR MEIO DAS SEGUINTE ALAVANCAS:

INTEGRAÇÃO DA VARIÁVEL DE MUDANÇA CLIMÁTICA NOS NEGÓCIOS	REDUÇÃO DA PEGADA AMBIENTAL DO GRUPO	PROMOÇÃO DA ECONOMIA CIRCULAR	PRESERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporação das recomendações da Task Force on Climate-related Financial disclosure (TCFD) no planejamento financeiro. ➤ Adoção dos aspectos ASG nos investimentos. ➤ Definição de produtos com baixa emissão de carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalação de painéis fotovoltaicos na sede social do Grupo. ➤ Compra de eletricidade renovável com garantias de origem. ➤ 25 guinchos híbridos e 34 veículos 100% elétricos ou a GPL na Espanha. ➤ Incorporação da assinatura eletrônica biométrica: economia de 250 toneladas de papel na Espanha e em Portugal. ➤ Gestão de 3,015 toneladas de resíduos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primeira seguradora a assinar o Pacto por uma Economia Circular na Espanha. ➤ Projeto MAPFRE Sin Plástico em vários países. ➤ Doação a organizações sem fins lucrativos de equipamento de informática não utilizado. ➤ CESVIMAP, um caso de sucesso e um exemplo de economia circular. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membros do Pacto para a Biodiversidade da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade.





RELATÓRIO
INTEGRADO 2020

