

**JOSÉ MANUEL INCHAUSTI**  
**VICE-PRESIDENTE**

Bom dia, senhoras e senhores acionistas.

Nosso propósito corporativo, a razão de ser de nosso dia a dia, é definido quando dizemos a uma pessoa que “estamos ao seu lado, acompanhando para que você avance com tranquilidade, contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária, ou seja, cuidamos do que é importante para você”.

O diretor financeiro já detalhou os números e, na parte final desta Assembleia, o presidente apresentará o novo Plano estratégico e as principais chaves da empresa correspondentes a 2023 e para os próximos anos. Durante a minha participação, vou me referir aos aspectos mais qualitativos da empresa em relação à nossa forma de administrar o negócio com nossos sete grupos de interesse, que são exibidos na tela. Na MAPFRE, acreditamos que o crescimento rentável não pode ser entendido apenas do ponto de vista financeiro. Somos uma empresa comprometida, que também busca a criação e distribuição de valor entre todos seus grupos de interesse.

A força da MAPFRE está nos aproximadamente 31.000 funcionários e nos mais de 250.000 intermediários e colaboradores que permitem expandir nossa atividade nos 38 países em que estamos presentes, mas atuando em mais de 100 ao longo do planeta.

Somos uma empresa de oportunidades. Com talento, esforço e compromisso, todas as pessoas podem crescer profissionalmente conosco. Somos uma empresa onde o tempo do funcionário faz sentido.

Sentimos orgulho de nossa diversidade que também enriquece nosso talento, contamos com funcionários de 81 nacionalidades e cinco gerações que acrescentam perspectivas, compartilham conhecimento e trabalham juntos.

Atingimos quase a paridade no Conselho de Administração, que além do presidente, conta com sete conselheiras e sete conselheiros. 42,5% de nossos postos de responsabilidade são ocupados por mulheres e fechamos a desigualdade salarial de gênero abaixo de 1%, que é o objetivo correspondente a uma empresa global como a MAPFRE. Assumimos um compromisso público de fazer isto até o final de 2024 e o cumprimos um ano antes.

Protegemos o talento com ações de fidelização e planos de desenvolvimento profissional. 97% de nosso quadro de funcionários conta com um contrato indefinido. E já são mais de 1.000 pessoas com deficiência que ajudam a construir a MAPFRE todos os dias com seu trabalho.

Além disso, temos programas específicos de integração para grupos LGBTI+; programas orientados as gerações mais jovens, tanto para atrair como para integrar e fidelizar, e também somos a melhor empresa do IBEX 35 em gerenciar o talento sênior, como acabamos de ser reconhecidos pelo segundo ano

consecutivo. Nosso Projeto Ageing, um caminho ordenado para o momento da desvinculação das pessoas sênior, continua implementando suas iniciativas com sucesso.

Em 2023, foi assinado o IV Plano de Igualdade da MAPFRE na Espanha, que reúne um amplo número de medidas sobre acesso ao emprego, formação, promoção, retribuição, comunicação, exercício corresponsável dos direitos à conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, violência de gênero, prevenção do assédio e por razão de sexo, e saúde no trabalho com perspectiva de gênero.

Estas oportunidades que geramos para nossos funcionários também se estendem a 81.000 intermediários que potencializam nossa ação comercial e a mais de 125.000 prestadores de serviços ou de suporte, que nos ajudam a prestar os serviços de qualidade que nos diferenciam da nossa concorrência e que nossos clientes esperam receber e recebem. Com eles também temos propostas de valor específicas, que os ajudam a crescer profissionalmente. A cada ano, eles faturam mais de 4.500 milhões de euros, ou seja, impulsionamos na atividade seguradora o crescimento e a geração de empregos em outros setores.

Uma das características mais reconhecidas pela sociedade sobre o compromisso da MAPFRE é que somos pessoas que cuidamos de pessoas. Essa forma de entender a nossa atividade atinge especialmente os grupos mais vulneráveis,

através do programa de Voluntariado Corporativo, que está integrado perfeitamente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Temos orgulho de dizer que 21,3% de nosso quadro de funcionários, e muitas vezes também suas famílias, participaram de uma das dois mil atividades de voluntariado organizadas pela MAPFRE no mundo, gerando um efeito positivo na qualidade de vida de mais de 127.000 beneficiários na sua qualidade de vida.

Gostaria agora de me referir aos clientes, nossa razão de ser, como mencionei no início. São mais de 30 milhões de pessoas e empresas que nos confiam a gestão de seus riscos, que atendemos com uma filosofia multicanal: diretamente através de nossos funcionários, de canais digitais e também pessoalmente, por meio dos mais de 4.700 escritórios próprios, aos quais devemos acrescentar os mais de 7.500 escritórios dos parceiros bancários, o que nos coloca sempre muito perto dos clientes em qualquer lugar do mundo.

Como Fernando Mata mencionou hoje, nossa diversificação é o que melhor protege o modelo de negócio da MAPFRE, também em relação ao portfólio de produtos e serviços.

O serviço da MAPFRE é, e continuará sendo, uma das marcas de identidade da empresa. Somos reconhecidos por sermos melhores do que o mercado na forma como resolvemos os problemas dos clientes. Em 2023, realizamos uma nova pesquisa para medir o índice de satisfação dos clientes em nossos 18 países principais (NPS® relacional) e nos comparamos com cerca de 90 seguradoras

da concorrência. Continuamos melhorando. Os clientes nos percebem como melhores em quase 93% dos casos.

Certamente, esta altíssima satisfação tem muito a ver não apenas com os valores e o modelo de negócio da MAPFRE, mas com os profissionais que os tornam possível e com a vocação inovadora da empresa, que permite gerar cada vez melhores produtos e serviços. A Inteligência Artificial já é uma realidade na MAPFRE com mais de 90 projetos já implementados, dos quais 6 são IA generativa, dos quais 6 são projetos de IA generativa, com mais 40 desta última tecnologia que estão sendo estudados. Temos boas equipes multidisciplinares trabalhando nesta área, desde cientistas de dados e desenvolvedores até áreas jurídicas e de segurança, entre outras.

Mais de 2.500 projetos de startups foram analisados por nosso modelo MAPFRE Open Innovation, dos quais aceleramos mais de 50 para incorporar essas inovações ao nosso negócio. Mais de 3 milhões de clientes da MAPFRE já se beneficiaram de soluções originadas neste modelo de inovação.

Senhoras e senhores acionistas, outra realidade da MAPFRE que também é cada vez mais percebida e valorizada pelos clientes é nosso amplo compromisso com a sustentabilidade.

No final de 2023, o grau de cumprimento do Plano de Sustentabilidade foi de 99,4% nos objetivos estabelecidos. Avançamos nos quatro eixos do Plano e nas 12 linhas de atuação que vocês podem ver na tela. O seu cumprimento é descrito no Relatório Integrado, portanto, vou me referir apenas aos principais projetos:

No eixo ambiental, avançamos com ritmo contínuo em nosso compromisso de descarbonização da economia, reduzindo nossa pegada de carbono global em 25% em comparação com 2019, graças a medidas como a redução do consumo de eletricidade, utilização de fontes de energia renováveis, substituição da frota de veículos convencionais por híbridos ou elétricos e diminuição das viagens de negócio e deslocamentos de funcionários, entre outras.

Esta redução se deve ao esforço realizado pelo Grupo para continuar avançando em direção à descarbonização da economia, não apenas através do investimento e da assinatura, mas também com medidas para diminuir a pegada de suas operações diretas.

No eixo de atuação social, o que mais transforma a vida das pessoas, é onde uma empresa comprometida como a MAPFRE tem maior capacidade de contribuir. Já mencionei os avanços com os funcionários, nossas políticas de igualdade, inclusão e diversidade.

Como também indiquei, em relação às pessoas que integram a MAPFRE, estendemos nossa atuação a todos os grupos com os quais interagimos, especialmente aqueles ligados à cadeia de valor do Grupo. Continuamos

avançando em nosso compromisso de ajudar nossos colaboradores a melhorar sua atuação em sustentabilidade. Em 2023, homologamos mais de 10.800 prestadores.

Duas linhas adicionais de trabalho no eixo social são o incentivo da educação financeira e a acessibilidade aos seguros. Na primeira delas, desenvolvemos conteúdos financeiros seguradores, que foram disponibilizados para os grupos de interesse através dos canais de comunicação do Grupo. Na linha de acessibilidade ao seguro, continuamos desenvolvendo produtos e serviços para promover o acesso aos seguros nos segmentos da população com menor renda. Destacamos como exemplo o projeto “MAPFRE na Favela”, realizado no Brasil, que lançaremos nas próximas semanas para oferecer linhas de proteção aos moradores através de microsseguros, com coberturas básicas com um custo acessível.

Além disso, cientes de nosso papel como investidores e seguradores para mobilizar recursos econômicos que promovam um mundo mais igualitário e sustentável, continuamos com o desenvolvimento de serviços e produtos de seguros e financeiros que respondam aos riscos e oportunidades nas áreas social, ambiental e de governança corporativa. A esse respeito, tenho o prazer de observar que, no final de 2023, 96,6% da carteira de investimentos da MAPFRE na Espanha, nos Estados Unidos e no Brasil foi qualificada com critérios ESG.

Nesta mesma linha, em 2023, como integrante da Aliança de Proprietários de Ativos Líquido Zero, estabelecemos objetivos intermediários de redução de 43% das emissões de gases do efeito estufa de nossa carteira de investimentos até 2030, no caminho para cumprir nosso compromisso de ser uma empresa zero emissões líquidas até 2050.

O cumprimento de quase 100% do Plano de sustentabilidade em 2023 não impede nossa ambição. De acordo com o novo Plano Estratégico, definimos objetivos mais ambiciosos em sustentabilidade para o período 2024-26, que depois serão comentados pelo presidente, mas gostaria de antecipar que continuaremos com o que funcionou para nós. Seguiremos reduzindo nossa pegada e ajudando a diminuir a dos outros mediante uma assinatura mais exigente em relação à sustentabilidade. Continuaremos promovendo o investimento socialmente responsável, a inclusão, a igualdade em tudo o que fazemos, a transparência e, entre outras ações, impulsionando ao máximo em nossas atividades o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos seis anos que temos pela frente.

Senhoras e senhores acionistas. Somos uma empresa sólida e rentável, que vem se transformando para manter nossa aspiração de liderança e, especialmente, nossa capacidade de responder com alta qualidade aos nossos clientes. Somos a décima marca mais valiosa da Espanha, em todos os setores e atividades, de acordo com a consultora Brand Finance.

Somos a quinta empresa da Espanha no ranking das 100 empresas com melhor reputação, segundo o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCO). Em talento, nos índices das melhores empresas para trabalhar, estamos nas primeiras posições na maioria dos mercados e, em alguns países, liderando o setor segurador.

A MAPFRE também se encontra entre as empresas que mais impulsionam a igualdade no mundo. Somos uma das 484 empresas de 45 países e regiões incluídas no Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2023 (Gender Equality Index). E estamos comprometidos com os Princípios da ONU Mulheres e com o Target Gender Equality, um movimento mundial para acelerar o ODS número 5 (Igualdade de Gênero).

Vou concluir com umas breves referências à Fundación MAPFRE, que no próximo ano comemorará 50 anos a serviço da sociedade. Alguns de vocês devem ter percebido que colocamos uma porta vermelha na entrada; ela é uma porta que a Fundación MAPFRE abre diariamente para milhares de pessoas necessitadas e é a porta das oportunidades.

Eu gostaria que vocês assistissem a este breve vídeo.

Muito obrigado

No ano passado, o número de beneficiários dos 34.000 eventos da Fundación MAPFRE superou 6,7 milhões de pessoas em quase 30 países, tanto presenciais como através de canais digitais. A maioria deles são semelhantes aos casos que assistimos no vídeo: pessoas que precisam de ajuda.

Nas diferentes áreas de atuação da Fundación, sempre existe uma constante social, sempre ajudando os mais vulneráveis e promovendo a inclusão, a igualdade e a criação de oportunidades.

O futuro de uma sociedade é construído a partir do presente, ajudando à população a crescer e se desenvolver. Por este motivo, na América Latina oferecemos um programa de educação integral principalmente orientado a crianças e jovens, e ao qual mais de 78.000 pessoas têm acesso. Ele é denominado integral porque, além da formação, também significa para a maioria deles a garantia de que recebem pelo menos uma refeição diária juntamente com serviços básicos de atendimento à saúde.

A prevenção e segurança viária, a promoção da saúde, a educação financeira e seguradora, a arte e a cultura, a ação social, as oportunidades da longevidade e, mais recentemente, nosso papel como Órgão Intermediário do Fundo Social Europeu Plus, promovendo projetos em benefício da Espanha menos povoada, juntamente com o trabalho realizado pela Fundación MAPFRE Canarias, são as principais áreas de atuação onde todos os dias abrimos milhares de portas para a esperança.

O vídeo que exibimos faz parte de uma campanha de divulgação de atividades implementada no mês de fevereiro para gerar maior conhecimento sobre nossa atividade que nos permita incorporar adesões aos projetos, mas também para lançar a mensagem de que outra sociedade é possível e que, entre todos, somos capazes de fazer as coisas “construindo um futuro mais humano”, como afirma a Fundación em seu objetivo. A verdade é que a resposta nos surpreendeu: 32 milhões de pessoas viram a campanha na televisão e outras 17 milhões através de outros canais digitais. A Fundación MAPFRE agora tem a maior notoriedade de sua história.

Para todos aqueles que estamos na MAPFRE, nossos valores, nossa maneira de entender o negócio, a rentabilidade da empresa apesar das dificuldades que estamos enfrentando, a solidez do Grupo, nosso intenso compromisso social e o trabalho da Fundación são realidades palpáveis das quais estamos muito orgulhosos, um sentimento que convidamos todos nossos grupos de interesse e todos vocês a compartilhar. Focar nas pessoas, expandir todos os dias o propósito corporativo com o qual comecei minha participação é uma das maiores contribuições que a MAPFRE pode realizar para a sociedade

Muito obrigado pela confiança concedida.