

Taahhütlerimize Bağlılık

2025

Mapfre S.A. ve Bağlı
Ortaklıklarına İlişkin
Konsolide Finansal Olmayan
Tabloların (NFS) Özeti ve
Sürdürülebilirlik Bilgileri



Ortak başarı, iş yapış biçimimizdir

Belirsizliklerin şekillendirdiği bir dünyada yaşıyoruz. Riskler giderek daha karmaşık, daha sık ve öngörülmesi daha güç hale geliyor. Böyle dönemlerde koruma, yalnızca beklenmedik olaylara yanıt vermek anlamına gelmez; aynı zamanda güven, istikrar ve ilerlemenin temelini de oluşturur.

Mapfre, bu anlayışla yaklaşık 100 yıldır sigorta ve finansal hizmetler alanında özgün çözümler sunuyor. Müşterilerimizin her adımı yanında oluyor, mümkün olan en iyi hizmeti sunmak için yenilikler geliştiriyor ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlıyoruz.

Bu nedenle Mapfre, müşterilerinin güvenle ilerleyebilmesi için yol açan bir şirkettir. Bu yaklaşım, sürdürülebilirlik anlayışımızın tamamına yön verir. Yetkinliklerimizi ve kaynaklarımızı daha adil bir dünyanın inşasına katkı sağlamak için kullanıyoruz. Bu da sorumlu kararlar almayı, uzun vadeli bir bakış açısını korumayı ve müşterilerimize, çalışanlarımıza ve topluma yönelik taahhütlerimize bağlı kalmayı gerektirir.

Bu, yalnızca bir hedef ya da marka söylemi değildir. Mapfre'nin iş modelinin temelini oluşturan ve şirketin değişen dünyaya nasıl yanıt verdiğini tanımlayan; titizlik, sorumluluk ve tutarlılık üzerine oturan bir yaklaşımdır. Aynı zamanda bu duruş amacımızın da özünü yansıtır: Her adımda yanınızda olmak, güven içinde ilerlemenize eşlik etmek ve daha sürdürülebilir, daha dayanışmacı bir toplumun gelişimine katkı sunmak... Kısacası: Değer verdiklerinizi önemsiyoruz.

Taahhütlerimiz eyleme dönüştüğünde, etkisi ölçülebilir hale gelir ve somut sonuçlara dönüşür.

İçindekiler

- Liderlik İçin Varız **3**
- Geleceğe Bağlıyız **4**
- Gezeganimiz İçin Varız **5**
- Ekibimize Değer Veriyoruz **7**
- Topluma Değer Veriyoruz **9**
- Müşterilerimize Değer Veriyoruz **10**
- Sorumlu İşletme Yapısı **11**
- Sürdürülebilirlik Yönetişimi **12**

Liderlik İçin Varız

Deneyimimiz, büyüklüğümüz ve erişim gücümüz sayesinde kişiye özel, etkili ve kalıcı çözümler sunabiliyoruz.



+30.000'in
üzerinde çalışan



4.488 ofis

+84.000'in
üzerinde acente,
temsilci ve broker



37 ülkede faaliyet



+100'ün
üzerinde ülkede
risk yönetimi

Geleceğe Bağlıyız

Sorumlu ilerleme için net hedefler

Geleceğe sahip çıkmak, verebileceğimiz en güçlü taahhüttür. Bu nedenle bugün de yarın da gerçekten önemli olanı koruma kararlılığıyla, net hedefler doğrultusunda ilerlemeyi sürdürüyoruz.

2024–2026 Stratejik Planımız, sürdürülebilirlik alanında üç temel hedef belirlemektedir:



1

15 ülkede karbon nötrlüğüne ulaşılması



2

ESG kriterleriyle %95'in üzerinde uyumlu sürdürülebilir yatırımlar



3

2026 yılına kadar yönetim pozisyonlarının %36'sının kadınlar tarafından üstlenilmesi hedefiyle toplumsal cinsiyet eşitliği

Gezegeneğimiz İçin Varız

İklim Geçiş Planımız, Mapfre'nin sürdürülebilirliğe yönelik stratejik taahhüdünü yansıtmaktadır. 2050 yılına kadar net sıfır emisyona ulaşma hedefimiz doğrultusunda karbon ayak izimizi sıfırlamayı; iç operasyonlarımız, yatırımlarımız, sigortacılık faaliyetlerimiz ve değer zincirimiz dâhil tüm faaliyet alanlarımıza entegre ediyoruz.

2050 İklim Geçiş Planı'nın eylem alanları



SİGORTACILIK FAALİYETLERİ

Sigortacılıkta sürdürülebilirlik

Karbon ayak izinin azaltılması

- Sigortacılık portföyünün ESG analizi
- Paydaş katılımı
- ESG kriterleri içeren ürünler
- Sürdürülebilir sigortacılık taahhütleri



YATIRIM

Sosyal sorumlu yatırım

Karbon ayak izinin azaltılması

- Yatırım portföyünün ESG analizi
- Yatırımcı sorumluluğu: Şirketlerle etkileşim ve oy kullanımı
- ESG kriterleri içeren ürünler
- Düşük karbonlu ekonominin finansmanı
- Sorumlu yatırım taahhütleri
- Reel varlıklar için karbon ayak izinin hesaplanması ve net sıfır hedeflerinin belirlenmesi
- İklim riskleri ve fırsatlarının analizi



DEĞER ZİNCİRİ

- Tedarikçi onayı/değerlendirmesi
- Çalışan eğitim planları



OPERASYONLAR

Çevresel ayak izinin yönetimi

Karbon ayak izinin azaltılması

- Kapsam 1**
- Fosil yakıt kullanımının azaltılması
 - Çevre dostu filolar

- Kapsam 2**
- Öz tüketim amaçlı güneş panelleri
 - Enerji verimliliği
 - Menşe garantileri

- Kapsam 3**
- İşe gidiş-geliş yönetimi
 - İş seyahatlerinin yönetimi
 - Atık oluşumunun azaltılması
 - Kâğıt tüketiminin azaltılması

Biyolojik çeşitlilik

- Emisyonların dengelenmesi

Diğer

- ISO 14001 modelinin yaygınlaştırılması
- Mapfre Yeşil Ofis Sertifikasyonu'nun uygulanması
- Sürdürülebilir inşaat
- Sıfır atık modelinin yaygınlaştırılması
- ISO 14064 modelinin yaygınlaştırılması
- Karbon ayak izi çalışmalarında değer zinciri kapsamının genişletilmesi
- Yeşil satın alma
- Su tüketiminin azaltılması

Daha az emisyon, yüksek dayanıklılık

2050 yılına kadar net sıfır emisyonlu bir şirket olma taahhüdümüz doğrultusunda, 2030 yılı için **ara hedefler** belirledik.



YATIRIM

- Yatırım portföyünden kaynaklanan emisyonların, 2022 baz yılına kıyasla, 2030 sonuna kadar **%43** azaltılması (tCO₂e/milyon euro yatırım)



OPERASYONLAR

- Operasyonel emisyonların, 2022 baz yılına kıyasla, 2030 sonuna kadar **%30** azaltılması (tCO₂e)
- 2030 yılına kadar karbon nötrlüğü



SİGORTACILIK FAALİYETLERİ

- Motor portföyünden kaynaklanan emisyonların, 2022 baz yılına kıyasla, 2030 sonuna kadar **%14** azaltılması (tCO₂e/maruziyet)*
- Global Risks portföyünden kaynaklanan emisyonların, 2022 baz yılına kıyasla, 2030 sonuna kadar **%20** azaltılması (tCO₂e/yazılan prim)**

* İspanya, ABD, Brezilya, Almanya ve İtalya'daki motor portföylerini kapsamaktadır.

** Mapfre Global Risks portföyünü kapsamaktadır.

2025 yılı itibarıyla kaydettiğimiz ilerleme (2022 ile karşılaştırmalı)

Kurumsal sabit getirili menkul kıymet ve hisse senedi portföyünün emisyon yoğunluğu **%47** azalmıştır.

Motor portföyünün karbon ayak izi, İklim Geçiş Planı'nda belirlenen yol haritası doğrultusunda **%6,6** azaltılmıştır.*

* İspanya, ABD, Brezilya, Almanya ve İtalya'daki motor portföylerini kapsamaktadır.

Grubun operasyonel karbon ayak izi **%24** azalmıştır.

Ekibimize Değer Veriyoruz

İnsan yönetimine yaklaşımımız, Grup stratejisinin temel unsurlarından biridir. Faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde adil çalışma koşulları sunmaya, çalışma haklarına saygı göstermeye, mesleki gelişimi desteklemeye ve çalışan refahını teşvik etmeye odaklanıyoruz.

İnsan yönetiminin temel alanları



NİTELİKLİ İSTİHDAM VE İSTİKRAR

İnsan yönetimi yaklaşımımız, çalışma haklarına saygı, eşit muamele ve iş güvencesi ilkelerine dayanır. Kurumsal politikalarımızda ve Etik ve Davranış Kurallarımızda yer alan bu ilkeler, Grup genelindeki çalışma ilişkilerine yön verir.



SAĞLIK, GÜVENLİK VE REFAH

Çalışanlarımızın güvenliği en önemli önceliklerimizden biridir. Küresel Sağlıklı Şirket Yönetim Modelimiz aracılığıyla güvenli çalışma ortamları oluşturuyor ve organizasyon genelinde çalışan refahını aktif biçimde destekliyoruz.



MESLEKİ GELİŞİM VE İSTİHDAM EDİLEBİLİRLİK

Çalışanlarımızın mesleki gelişimini, yetkinlikleri güçlendirmeye ve istihdam edilebilirliği artırmaya yönelik performans değerlendirme süreçleri ve eğitim programlarıyla destekliyoruz. Aynı zamanda yeni yetenekleri aktif biçimde bünyemize katıyor ve daha fazla kişinin ilk profesyonel deneyimini kazanmasına imkân tanıyoruz.



ÇEŞİTLİLİK VE EŞİT FIRSATLAR

Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar Politikamız aracılığıyla organizasyonumuza farklı bakış açıları kazandırıyor, daha kapsayıcı çalışma ortamlarını destekliyor ve farklı yetenekleri teşvik ediyoruz.



YETENEK GELİŞİMİ VE YÖNETİMİ

Politikalarımız, çalışanlara kurum içi gelişim fırsatları sunarak, memnuniyet ve bağlılıklarını güçlendirerek ve mesleki gelişim, eğitim ile mobilite programları aracılığıyla istihdam edilebilirliklerini artırarak Mapfre bünyesinde küresel yeteneğin gelişimini desteklemeyi amaçlamaktadır.

- **24.961** çalışan performans değerlendirmelerine katılmıştır; bu sayı iş gücünün **%91**'ine karşılık gelmektedir.*
- **27.960** çalışan için Bireysel Gelişim Planı bulunmaktadır.
- Yönetim pozisyonlarının **%35,4**'ü kadınlar tarafından üstlenilmektedir.
- Engelli bireyler iş gücümüzün **%4,2**'sini oluşturmaktadır.

* BRASILSEG, Enalta, LFR ve Insignia Life iş gücü verileri hariçtir.



EĞİTİM VE YETKİNLİK GELİŞİMİ

Kurumsal üniversitemiz ile küresel ve yerel eğitim programlarımız aracılığıyla sürekli öğrenmeyi teşvik ediyoruz. Bu programlar, iş ihtiyaçlarımızla uyumlu teknik, dijital ve liderlik odaklı içerikleri kapsamaktadır.

- Çalışan başına yıllık ortalama **35** saat eğitim
- 2025 yılında iş gücünün **%100**'ü eğitim almıştır.
- Eğitime **12.1 milyon euro** yatırım yapılmıştır.



SAĞLIKLI ŞİRKET

Sağlıklı Şirket modelimiz; çalışan refahını artırmak amacıyla iş sağlığı ve güvenliği risklerinin önlenmesini, sağlığın teşvik edilmesini ve güvenlik göstergelerinin izlenmesini bütüncül biçimde ele almaktadır.

- Çalışanların **%100**'ü iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındadır.
- **28.423** çalışan, yani iş gücünün **%92**'si, İş Sağlığı ve Güvenliği Komitelerinde temsil edilmektedir.
- **12.741** çalışan, iş sağlığı ve güvenliği alanında düzenlenen 253 eğitim kapsamında eğitim almıştır.



İŞ-YAŞAM DENGESİ VE ÇALIŞAN DESTEKLERİ

Çalışanların kişisel, ailevi ve iş yaşamlarını dengelemelerine destek olmak amacıyla, refahı artıran ve kuruma bağlılığı güçlendiren esnek çalışma uygulamaları hayata geçiriyoruz.

- **20.717** çalışan uzaktan çalışmaktadır.
- **19.689** çalışan esnek çalışma saatlerinden yararlanmaktadır.
- **14.300** çalışan ücretli izin kullanmıştır.

Topluma Değer Veriyoruz

Sigortacılık faaliyetimiz, işletmelerin, bireylerin ve toplulukların büyümesini destekleyen itici bir güçtür.

İş ekosisteminin güçlendirilmesi

Faaliyetlerimiz, tedarikçilerle birlikte çalışarak ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde iş dünyasını güçlendirerek ekonomiye doğrudan katkı sağlar.

- **144.388** tedarikçi
- 2025 yılında tedarikçilere **3 milyar euro** ödeme yapılmıştır.
- **19.327** tedarikçi ESG kriterleri kullanılarak değerlendirilmiştir

İstikrar

Ekonomik belirsizliği azaltmayı ve hasar bildirimleri sonrasında toparlanmayı destekliyor, milyonlarca kişi ile işletmeye finansal istikrar sağlıyoruz.

- **5.248.236** mikro sigorta poliçesi
- Yaşlı müşterilere yönelik **721.821** sağlık ve hayat sigortası poliçesi
- Diğer kırılgan gruplar için **38.390** poliçe

Vergi katkısı

Faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde vergi yükümlülüklerimizi sorumluluk ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda yerine getiriyoruz.

- 2025 yılında kâr üzerinden **570 milyon euro** vergi ödenmiştir.
- 2025 yılında Grup toplam efektif vergi oranı **%28,8**'dir.

Toplumsal taahhüt

Sigortacılık faaliyetlerimizin ötesinde, ekiplerimiz kurumsal gönüllülük programımız aracılığıyla faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde sosyal girişimlerde yer almaktadır.

- **9.472** gönüllü çalışan; bu sayı küresel iş gücünün %33,7'sine karşılık gelmektedir.*
- Sosyal girişimlere **55.000** saat ayrılmıştır.
- **173.796** faydalananıya ulaşılmıştır.

* BRASILSEG, Enalta, LFR ve Insignia Life iş gücü verileri hariçtir.

Müşterilerimize Değer Veriyoruz

Dinliyor, yanıt veriyor ve güvene dayalı ilişkiler kuruyoruz.

Mapfre'de aldığımız her kararda müşterilerimizi önceliklendiriyoruz. Her zaman dinliyor, en kritik anlarda harekete geçiyor; teknolojiyi insan dokunuşuyla birleştirerek her etkileşimi sade ve erişilebilir kılarak uzun vadeli güven inşa ediyoruz.

Dinleyerek geliyoruz

Müşterilerimizin gerçek deneyimlerini, sürekli iyileştirme çalışmalarımızın başlangıç noktası olarak görüyoruz. Beklentilerini anlamak için farklı kanallarda aktif dinleme yapıyor, her etkileşimi daha iyisini yapmak için bir fırsata dönüştürüyoruz.

- Müşteri deneyimini hem ilişkisel hem işlemsel NPS® ile sürekli ölçüyoruz.
- Müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla **126** yapay zekâ kullanım senaryosu devreye alınmıştır.

En kritik anlarda yanıt veriyoruz

Bir hasar gerçekleştiğinde ya da acil bir ihtiyaç ortaya çıktığında, ekiplerimizi ve kaynaklarımızı hızlı, etkili ve kişiye özel çözümler sunmak üzere harekete geçiriyoruz. Kritik anlarda müşterilerimizin yanında olmayı, süreçleri sadeleştirmeyi ve yanıt sürelerini azaltmayı taahhüt ediyoruz.

- Müşteri hizmetlerinin hızını ve doğruluğunu artırmak amacıyla **30** yapay zekâ kullanım senaryosu devreye alınmıştır.

Etkileşimi kolaylaştırıyoruz

Dijital araçları satış ağıımızın insan odaklı yaklaşımıyla birleştirerek tüm kanallarda sade, tutarlı ve erişilebilir bir deneyim sunuyoruz. Sorumlu dijitalleşme anlayışımızla güvenliği güçlendiriyor, verileri koruyor ve daha kişiselleştirilmiş hizmetler geliştiriyoruz.

- **66.723** acente ve satış ortağına toplam **1.215.278** saat eğitim verilmiştir.
- **8.832** profesyonel, uzmanlık düzeyinde siber güvenlik eğitimini tamamlamıştır.

Sorumlu İşletme Yapısı

Sürdürülebilirlik, risk yönetimi ve değer yaratma biçimimizin ayrılmaz bir parçasıdır. ESG kriterlerini hem yatırım hem de sigortacılık faaliyetlerimize entegre ederek, finansal performansımız ile topluma yönelik taahhüdümüz arasında güçlü bir bağ kuruyoruz.



YATIRIM

Yatırımlarımızı yalnızca finansal getiri açısından değil, ESG etkileri bakımından da değerlendiriyoruz.

- Yatırım portföyümüzün **%93**'ü hâlihazırda ESG kriterlerine göre değerlendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik kriterlerini içeren yatırım ürünlerimiz bulunmaktadır.*

- Çevresel veya sosyal özellikleri teşvik eden **16** ürün (Madde 8*)
- Sürdürülebilir yatırım amacı taşıyan **2** ürün (Madde 9*)

Ayrıca yatırımcı olarak haklarımızı aktif şekilde kullanıyor, portföyümüzde yer alan şirketlerle iletişim kurarak sorumlu ve sürdürülebilir uygulamaları teşvik ediyoruz.

* Finansal hizmetler sektöründe sürdürülebilirlikle ilgili açıklamalara ilişkin 2019/2088 Sayılı AB Tüzüğü (SFDR) uyarınca.



SİGORTACILIK FAALİYETLERİ

Sigortaladığımız riskleri değerlendirirken çevresel, sosyal ve iyi yönetim kriterlerini dikkate alıyoruz. Bu sayede daha sorumlu çözümler sunabiliyor ve gelecekte ortaya çıkabilecek olası etkileri öngörebiliyoruz.

2025 yılında analiz edilen sigortacılık portföylerinin **%96,3** 'ü ESG kriterlerine göre değerlendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik kriterlerini içeren ürün portföyümüz dört ana başlıkta yapılandırılmıştır:

Çevresel

- Düşük karbonlu tarım
- Kullanıma dayalı araç ürünleri (PAYD, PHYD vb.)
- Biyolojik çeşitlilik ve ekosistemler
- Yenilenebilir enerji
- Çevreye verilen zararları önleyen ve/veya gideren ürünler
- Elektrikli scooter'lar
- Elektrikli araçlar

Sosyal

- Mikro sigorta
- 65 yaş üstü bireylere yönelik sağlık sigortası
- 65 yaş üstü bireylere yönelik hayat sigortası
- Diğer hassas gruplar

İyi yönetim

- Teknolojik risk sigortaları

ESG yatırım bağlantılı sigortalar

- ESG Fonlarına endeksli yatırım sigortaları

* Mapfre İspanya (endüstriyel, hayat, sağlık ve kaza), Mapfre Brezilya (büyük endüstriyel riskler), Mapfre Global Risks ve Mapfre Re (fakültatif) portföylerini kapsamaktadır.

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

Sürdürülebilirlik, Mapfre'nin kurumsal yönetim yapısının ayrılmaz bir parçasıdır. Yönetim Kurulu, uzmanlaşmış komitelerin desteğıyle strateji ve risk yönetimini gözetmekte; böylece güçlü ve sorumlu bir yönetim modeli güvence altına alınmaktadır.

Yönetim Kurulu

%46,6
kadın

15
yönetim kurulu üyesi

%60
bağımsız üye

- Sürdürülebilirlik Politikası
- Sürdürülebilirlik Planı
- Öncelikli konulara ilişkin politikalar

- Yönetim Kurulu
- Risk, Sürdürülebilirlik ve Uyum Komitesi
- İcra Komitesi
- Sürdürülebilirlik Operasyon Komitesi

STRATEJİ

YÖNETİşİM

İZLEME / TAKİP

UYGULAMA

- Çeřitli yönetim organlarına üç aylık raporlama

- Kurumsal Sürdürülebilirlik
- Ülke bazında Sürdürülebilirlik Sorumluları
- Sürdürülebilirlik Planı kapsamındaki projeleri hayata geçiren kurumsal birimler ve ülkeler

Her adımda dürüstlük ve şeffaflık

Güçlü bir risk yönetimi, uyum ve gözetim sistemi; sorumlu iş yönetiminin temelini oluşturur. Bu sistem, organizasyon genelinde ve üçüncü taraflarla ilişkilerimizde dürüstlüğü, şeffaflığı ve tutarlılığı güvence altına alır.

Kapsamlı risk yönetimi

Finansal ve finansal olmayan riskleri sürekli olarak tanımlayan, değerlendiren ve izleyen bir sisteme sahibiz. Bu model, etkileri öngörmemizi, iş dayanıklılığını güçlendirmemizi ve stratejimizle uyumlu azaltım tedbirlerini devreye almamızı sağlar.

- ESG risklerinin küresel risk sistemine entegrasyonu
- Periyodik değerlendirmeler ve risk haritası güncellemeleri
- Yönetim Kurulu ve uzmanlaşmış komiteleri tarafından gözetim

Dürüstlük ve uyum

Şeffaflık, hesap verebilirlik ve mevzuata uyuma dayalı etik bir kültürü teşvik ediyoruz. Dürüstlük çerçevemiz, açık davranış standartları belirler ve olası ihlallerin önlenmesini, tespitini ve yönetimini güçlendirir.

- Çalışanlar ve üçüncü taraflar için geçerli Etik ve Davranış Kuralları
- Usulsüzlüklerin bildirilmesi ve yönetilmesine yönelik İç Bildirim Sistemi
- Suçun önlenmesine yönelik model ile etik ve uyum alanında sürekli eğitim

Değer zinciri yönetimi

Davranış standartlarımızı ve sürdürülebilirlik yaklaşımımızı tedarikçilerimiz ve diğer üçüncü taraflarla ilişkilerimize de yansıtıyoruz. Modelimiz, değer zinciri genelinde sorumlu yönetimi güçlendiren değerlendirme, gözetim ve izleme süreçlerini içermektedir.

- Tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine entegre edilmiş ESG kriterleri
- Gözetim süreçleri ve gerekli görüldüğünde denetimler
- İzleme mekanizmaları ve ihtiyaç halinde düzeltici tedbirler