

1

 **MAPFRE**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011







# Índice

CARTA DO PRESIDENTE	4
SOBRE O RELATÓRIO	7
INFORMAÇÃO GERAL	9
MAPFRE no Mundo	9
MAPFRE no Brasil	11
Missão, Visão e Princípios Empresariais e Institucionais	12
Governança Corporativa	14
Ativos Intangíveis	15
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	19
Política de Responsabilidade Social	19
Política Ambiental e Energética	22
Modelo de Gestão da Sustentabilidade	23
Partes Interessadas: Mapa da Sustentabilidade	24
Atuação Ética e Socialmente Responsável	26
Gestão de Riscos	26
Prêmios e Reconhecimentos	27
RESULTADOS FINANCEIROS CONSOLIDADOS	29
Estratégia e Perspectivas	29
Desempenho Econômico-Financeiro	30



MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	33
Apresentação	33
Dimensão Econômica	34
Dimensão Socioambiental	37
GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE	41
Apresentação	41
Dimensão Econômica	43
Dimensão Socioambiental	49
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	57
Principais Associações	57
Índice de indicadores GRI e Princípios do Pacto Global	60
Nível de Aplicação dos Indicadores	63
Informe de Verificação Externa e Auditoria	65
Glossário	70
Informações Corporativas	72
Contatos	74
Créditos	74
FUNDACIÓN MAPFRE	77
1. Introdução	77
2. FUNDACIÓN MAPFRE	81
2.1. Governança Corporativa	81
2.2. Informação Econômica	83
2.3. Atividades – Delegação Brasil	84
2.4. Colaboração Institucional	97



# Carta do Presidente



## *Estimado leitor*

Assim como em outros momentos de sua trajetória, a MAPFRE não se deixou abalar pelo cenário econômico mundial adverso e, mesmo diante das dificuldades enfrentadas, encerrou o ano com resultados positivos e consistentes.

Com operações em 46 países e mais de 5 mil escritórios próprios em todo o mundo, a MAPFRE Espanha registrou um incremento de 15,5% no volume de receitas, que totalizou 24,4 bilhões de euros em 2011.

Esse desempenho, conquistado apesar da crise econômica europeia e das diversas catástrofes naturais que impactaram os principais resseguradores internacionais (*tsunami* no Japão, enchentes na Nova Zelândia, tempestades e nevascas nos Estados Unidos), fortalece a solidez do Grupo MAPFRE e é resultado de uma estratégia de internacionalização adotada já há alguns anos.

Estamos mais fortes e presentes na América Latina, ambiente que foi menos afetado pela crise mundial, com destaque para a operação brasileira, gerenciada pela MAPFRE BRASIL, que teve participação importante no resultado total do Grupo MAPFRE e, hoje, é o maior gerador de receitas e resultados fora da Espanha.

O volume de receitas da MAPFRE Brasil superou R\$ 7,12 bilhões. Este desempenho foi acompanhado de crescimento no lucro líquido, que totalizou R\$ 846 milhões.

É claro que, em 2011, nosso resultado foi influenciado positivamente pela parceria estratégica firmada com o Banco do Brasil e efetivada a partir de 30 de junho. Os primeiros seis meses dessa nova configuração foram positivos, investimos fortemente no processo de integração das operações e das equipes, com destaque para uma decisão importante: a manutenção dos empregos. Ao invés de reduzir postos de trabalho, optamos por buscar sinergias no aspecto



comercial com o objetivo de potencializar nossa participação em todos os canais e, conseqüentemente, garantir um incremento de produção.

Outro destaque dessa parceria é a manutenção da filosofia de cada um dos canais em que atuamos, com sinergias comerciais, técnicas e operacionais que não passaram por redução de estrutura, mas pela formatação de novos produtos, pela busca de novos canais de distribuição e pelo esforço em melhorar o atendimento e a produtividade em cada um desses canais. Como resultado desse posicionamento, nosso faturamento consolidado cresceu e ganhamos posição de mercado no primeiro ano de parceria, ou seja, somamos e crescemos.

É importante destacar que também registramos desempenho positivo nos negócios que não integram a parceria com o Banco do Brasil. Com a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, fortalecemos nossa atuação nos segmentos de Previdência Privada, Gestão de Recursos Financeiros e Capitalização, com resultados positivos e crescimento significativo no ano. Em Previdência, por exemplo, crescemos mais do que o mercado em reservas, geramos novos negócios, reformulamos e lançamos produtos.

Um dos diferenciais é que essas atividades são desenvolvidas por diversas empresas agrupadas sob uma mesma estrutura de governança corporativa, gestão administrativa, financeira e operacional, o que nos garante independência para reposicionar nossa atuação com um público diferenciado e, ao mesmo tempo, nos permite aproveitar as sinergias existentes com o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE.

Cientes de que a busca por uma gestão sustentável é uma trajetória longa e perene, buscamos manter nossa posição de liderança do segmento no País e, para isso, desenvolvemos um plano estratégico para o período de 2012 a 2016, no qual estão estabelecidos sete fundamentos para a gestão estratégica da MAPFRE, entre eles, sustentabilidade, desenvolvimento humano, inovação e valor para o cliente.

Essa é uma prova de que a sustentabilidade está totalmente integrada a nossa estratégia de negócio. Em nossas decisões, buscamos sempre o equilíbrio dos aspectos econômico, social e ambiental. Esta é a forma como fazemos negócios, perseguimos a perenidade, maximizamos eficiência e alinhamos nossos interesses com todos os *stakeholders*. **GRI 1.1**

Contamos com uma Política de Responsabilidade Social que é formada por dez princípios e, em linha com esses princípios, desenvolvemos e apoiamos programas com foco na comunidade e na sociedade. Estas iniciativas também são alinhadas a princípios internacionais dos quais somos signatários, como o Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de políticas de responsabilidade social e sustentabilidade pelas empresas,



Wilson Toneto PRESIDENTE DA MAPFRE BRASIL

os Objetivos do Milênio, também da ONU, que definem metas de desenvolvimento socioambientais, e o PSI, que são princípios da ONU para práticas sustentáveis no mercado de seguros.

O foco na geração de valor compartilhado aos *stakeholders* resultou em reconhecimentos importantes, como nossa inclusão entre as 100 Melhores Empresas para Trabalhar em 2011 pela Great Place to Work e a conquista do Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual.

Acreditamos que o diálogo e a geração de valor com todos os *stakeholders* são fatores fundamentais para garantir a sustentabilidade do negócio. Por isso, continuaremos comprometidos em oferecer produtos e serviços de qualidade, estreitando cada vez mais o relacionamento com nossos clientes, sem deixar de lado nossa postura social.

Para nós, superação é um compromisso diário, uma busca contínua por melhores resultados que nos levarão para um futuro em constante evolução. Confiante no desempenho dos cenários nacional e internacional, a MAPFRE Brasil continuará focada na busca por seus objetivos estratégicos, mantendo a qualidade e a eficiência de seus serviços. Graças à estratégia adotada nesses anos e à energia de nossa equipe, estamos fortalecidos e preparados para enfrentar os desafios futuros.

Wilson Toneto  
Presidente da MAPFRE Brasil





# Sobre o Relatório



Pelo sexto ano consecutivo, a MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES (“doravante denominada MAPFRE Brasil”) publica seu Relatório de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes internacionais da GRI (Global Reporting Initiative). O relatório é emitido anualmente e esta edição abrange o período de 1º de janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011. A versão anterior, que compreendeu os resultados de 1º de janeiro de 2010 a 31 de dezembro de 2010, foi publicada em maio de 2011. Na elaboração deste trabalho foi realizada uma consulta aos *stakeholders* internos e externos para o levantamento dos pontos de maior relevância para estes públicos. **GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.5**

Este documento compreende os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais das operações mantidas pela MAPFRE Brasil no País, sendo que não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite da GRI. **GRI 3.6, 3.7**

Em 2010, a MAPFRE S/A e MAPFRE AMÉRICA S/A e o Banco do Brasil S/A e BB Seguros Participações S/A firmaram parceria estratégica em suas operações no ramo de seguros que culminou com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, um dos maiores grupos seguradores da América Latina em seus ramos de atuação: pessoas, ramos elementares, incluindo habitacional, agrícola e veículos. Por meio de uma estrutura corporativa denominada MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS (MSF), a MAPFRE Brasil mantém atuação direta e independente para os serviços que não integram a parceria: previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, comercialização de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários. **GRI 3.8, 3.9, 3.10, 3.11**

O relatório passou por verificação externa realizada pelo Insper Instituto de Ensino e Pesquisa. Além disso, foi realizada verificação pela empresa de auditoria Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S. **GRI 3.13**



1



# 1

## Informação Geral

### MAPFRE no Mundo

---

A MAPFRE é um grupo espanhol com atividades seguradoras e resseguradoras que opera em 46 países, por meio de 243 empresas, com 5.317 escritórios próprios em todo o mundo, dos quais 3.155 na Espanha e 2.006 na América Latina. A distribuição de seus produtos é feita por uma rede formada por 9.670 agências bancárias e mais de 70.600 agentes e mediadores, sendo mais de 16.700 apenas no Brasil.

Com sólida posição de liderança no mercado de seguros espanhol e ampla atuação multinacional, a MAPFRE ocupa o sexto lugar no *ranking* de seguro não vida da Europa e a primeira posição nesse segmento na América Latina, região onde consolidou sua posição como o segundo grupo segurador em 2011.

Na atividade de serviços de assistência, atua em 43 países e, além disso, conta com uma resseguradora (MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros S/A), que está entre as 20 primeiras entidades no *ranking* mundial de resseguro, com atividades em todo o mundo.



A matriz do Grupo é a *holding* MAPFRE S/A, cujas ações são negociadas nas Bolsas de Madri e Barcelona e fazem parte dos índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good e FTSE4Good IBEX.

A maioria das ações da MAPFRE S/A é de propriedade da FUNDACIÓN MAPFRE, o que garante a independência do Grupo MAPFRE e sua estabilidade institucional. A FUNDACIÓN MAPFRE desenvolve atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Ciências do Seguro, Cultura, Segurança Viária e Prevenção, Saúde e Meio Ambiente.



<b>PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Var. % 11/10</b>
<b>Receita por operações</b>			
Prêmios de seguro e resseguro	20.848,3	18.137,0	14,9%
Contribuições brutas para planos de previdência	827,7	616,7	34,2%
Receitas de investimentos	3.155,3	2.909,5	8,4%
Receitas de entidades não seguradoras e outras	945,2	753,2	25,5%
Ajustes de consolidação e outras sociedades	(1.418,4)	(1.328,9)	6,7%
<b>RECEITAS TOTAIS POR OPERAÇÕES</b>	<b>24.358,0</b>	<b>21.087,5</b>	<b>15,5%</b>
<b>LUCRO ANTES DE IMPOSTOS</b>	<b>1.636,9</b>	<b>1.431,0</b>	<b>14,4%</b>
<b>RESULTADO ATRIBUÍVEL À SOCIEDADE CONTROLADORA</b>	<b>963,0</b>	<b>933,5</b>	<b>3,2%</b>
<b>Fundos administrados de vida e previdência</b>			
Provisões técnicas vida	21.581,8	20.319,8	6,2%
Fundos de previdência	5.081,3	5.193,1	(2,2%)
Fundos de investimento e carteiras administradas	2.648,4	2.605,7	1,6%
<b>TOTAL DE FUNDOS ADMINISTRADOS</b>	<b>29.311,5</b>	<b>28.118,6</b>	<b>4,2%</b>
<b>ATIVOS TOTAIS ADMINISTRADOS (¹)</b>	<b>62.585,3</b>	<b>56.471,1</b>	<b>10,8%</b>

VALORES EM MILHÕES DE EUROS.

(¹) Inclui diversos ativos, fundos de previdência, fundos de investimento e provisões técnicas.

<b>DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Número de países</b>	46	43
<b>Número de funcionários</b>	34.390	36.744
Espanha	11.046	16.680
Outros países	23.344	20.064
<b>Número de escritórios</b>	5.317	5.351
Espanha	3.155	3.226
América – seguro direto	2.006	1.972
Outros países	156	153
<b>Distribuição territorial do negócio por prêmios</b>		
Espanha	38%	41%
América – seguro direto	33%	28%
Outros países	29%	31%

<b>SEGMENTAÇÃO DE MERCADO</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Espanha (prêmios)</b>		
Automóveis	21,0%	20,5%
Saúde	6,1%	6,3%
Outros ramos não vida	17,1%	17,4%
Vida	11,0%	12,8%
<b>TOTAL</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,7%</b>





## MAPFRE no Brasil

A MAPFRE Brasil é uma das maiores e principais operações do Grupo MAPFRE fora da Espanha. Com sede na cidade de São Paulo e operações em todo o Brasil, é uma sociedade *holding* que tem por objeto participar do capital social de outras sociedades, sem desenvolver uma atividade específica. **GRI 2.1, 2.4, 2.5, 2.6**

O ano de 2011 foi um período de consolidações decorrentes da efetivação da parceria estratégica iniciada em 2010 entre o Banco do Brasil, por meio da BB Seguros e Participações, e o Grupo MAPFRE Seguros, que culminou com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, um dos maiores grupos seguradores da América Latina em seus ramos de atuação: pessoas, ramos elementares, incluindo habitacional, agrícola e veículos. **GRI 2.3, 2.6, 2.7, 2.9**

A MAPFRE Brasil registrou em 2011 receitas totais no montante de R\$ 7.125 milhões e lucro líquido de R\$ 846 milhões. A comparação com o exercício anterior está prejudicada em razão de a associação com o Banco do Brasil produzir efeitos somente após 30 de junho de 2011.

A estrutura societária do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE compreende duas *holdings*. Na BB MAPFRE SH1 Participações S/A (doravante denominada "SH1"), a MAPFRE detém 25,01% do capital social total e a BB Seguros e Participações detém os 74,99% restantes. Esta *holding* responde pelos produtos de Riscos de Pessoas (menos Vida Affinity), Imobiliário e Agrícola. Na MAPFRE BB SH2 Participações S/A (doravante denominada "SH2") atua com produtos de Auto, Affinity (incluindo Riscos de Pessoas) e Seguros Gerais. Nesta *holding*, a MAPFRE detém 50% do capital social total e a BB Seguros e Participações os 50% restantes. **GRI 2.2, 2.7, 2.8**

Por meio de uma estrutura corporativa denominada MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, a MAPFRE Brasil mantém ainda uma atuação direta e independente para os serviços que não integram a parceria com o Banco do Brasil: previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, comercialização de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros, investimentos imobiliários e seguros de crédito de exportação. **GRI 2.2, 2.6, 2.7, 2.8**

Com um total de 5.016 colaboradores diretos, a MAPFRE Brasil encerrou 2011 com uma estrutura formada por 125 sucursais próprias, 557 escritórios de representantes (corretores Mais), 14.622 corretores de seguros ativos e 5.242 agências do Banco do Brasil, onde são oferecidos todos os produtos para clientes pessoas física e jurídica. **GRI 2.7, 2.8**

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE não são pessoas jurídicas, e sim denominações de grupos que englobam, cada qual, diversas empresas. Portanto, as empresas que compõem a MAPFRE Brasil são as seguintes: **GRI 2.6**

### MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

- CESVI-BRASIL CENTRO DE EXPERIMENTAÇÃO E SEGURANÇA VIÁRIA LTDA.
- CLUBE MAPFRE DO BRASIL LTDA.
- MAPFRE VERA CRUZ PREVIDÊNCIA S/A
- DETECTAR DESENVOLVIMENTO DE TÉCNICAS PARA TRANSFERÊNCIA E ADMINISTRAÇÃO DE RISCOS LTDA.
- FUNDACIÓN MAPFRE
- MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES S/A
- MAPFRE DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A
- MAPFRE SEGURADORA DE CRÉDITO À EXPORTAÇÃO S/A
- VERA CRUZ CONSULTORIA TÉCNICA E ADMINISTRAÇÃO DE FUNDOS LTDA.
- MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S/A
- MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES

### GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

#### BB MAPFRE SH1 PARTICIPAÇÕES S/A

- ALIANÇA PARTICIPAÇÕES S/A
- MAPFRE PARTICIPAÇÕES LTDA.
- VIDA SEGURADORA S/A
- MAPFRE VIDA S/A
- COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL

#### MAPFRE BB SH2 PARTICIPAÇÕES S/A

- ALIANÇA REV PARTICIPAÇÕES S/A
- MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
- MAPFRE AFFINITY SEGURADORA S/A
- BRASILVÉÍCULOS COMPANHIA DE SEGUROS
- ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS S/A
- MAPFRE ASSISTÊNCIA S/A

## Missão, Visão e Princípios Empresariais e Institucionais GRI 4.8

### MISSÃO GRI 4.8

O Grupo MAPFRE tem como missão prover, com excelência, soluções em seguros, produtos financeiros e serviços, que visem preservar a estabilidade socioeconômica pessoal, familiar e empresarial de seus clientes.

### VISÃO DE FUTURO GRI 4.8

Superaremos as expectativas de nossos clientes com produtos inovadores, processos e serviços de alta qualidade, preços justos, atendimento eficaz e personalizado e credibilidade.

Ampliaremos e fortaleceremos os resultados mútuos com nossos **corretores e parceiros de negócio**, difundindo nosso amplo portfólio de produtos, reforçando o relacionamento segmentado e mantendo atuação nacional e multicanal.

Nossos **colaboradores** manterão seu comprometimento com os valores e os princípios da MAPFRE. Continuaremos incentivando atitudes positivas que gerem clima de coesão, confiança, motivação, bem-estar e aumento da qualificação profissional, proporcionando capacitação, remuneração fundamentada em desempenho, reconhecimento e estímulo a uma cultura de alta performance.

Forneceremos notícias, publicidade e informações de forma criteriosa, transparente e ágil. Difundiremos a cultura da prevenção, da qualidade de vida e da responsabilidade social, de modo a despertar o interesse dos **veículos de comunicação** para esses aspectos de nossa ação empresarial, e contribuiremos, dessa maneira, para a formação da cultura de seguros e previdência.

No relacionamento com as **autoridades** dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, pautaremos nossa atuação pelo cumprimento das leis e normas e pela conduta ética e pontual.

Participaremos efetivamente das diversas **associações de classe**, de forma a permitir representatividade eficaz de nosso Grupo, absorvendo e disseminando conhecimentos, experiências e influenciando positivamente no desenvolvimento e na expansão das atividades securitárias e de previdência para a proteção de pessoas e bens.

Manteremos com os **resseguradores** parcerias duradouras e equitativas, no esforço de alcançarmos objetivos comuns que gerem crescimento e lucro sustentável.

Operaremos sempre com **fornecedores** de comprovada capacidade técnica, comprometidos com a satisfação de nossos clientes e que garantam a qualidade dos serviços, o cumprimento dos prazos e preços justos.

Manteremos nosso compromisso de responsabilidade social para com a **comunidade**, gerando empregos diretos e indiretos, promovendo a conscientização da prevenção de riscos, estimulando os colaboradores para o trabalho voluntário e dedicando esforços para ações sociais, culturais e educativas.

Todas essas ações e esforços visam assegurar as condições para que a **Empresa** supere os objetivos traçados por seus acionistas na busca do crescimento sustentado, da adequada lucratividade, da criação de valor econômico e do reconhecimento de nossas marcas.

### PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS GRI 4.8

A atuação conjunta do Grupo MAPFRE e a gestão das empresas que o integram devem ser adequadas aos seguintes princípios:

— **Crescimento Empresarial e Patrimonial** – o desenvolvimento das atividades empresariais acarreta como objetivo necessário o maior incremento possível de sua dimensão e de seu valor econômico, em benefício de todos os seus acionistas e das possibilidades de promoção e progresso pessoal de quem participa ou colabora nas referidas atividades. Isso significa que:

- a. o planejamento das empresas que integram o Grupo MAPFRE deve ser centralizado na obtenção de benefícios regulares e em sua otimização a longo prazo;
- b. a adoção de novos projetos de investimento deve basear-se na obtenção de um rendimento adequado em relação a seu custo de capital;
- c. os recursos excedentes que não sejam necessários para novos projetos de investimento, ou para manter a solidez financeira do Grupo, devem reverter aos acionistas para que obtenham uma rentabilidade adequada a seu investimento.

A criação de valor não deve ser baseada na realização de operações especulativas, mas no esforço, na eficácia, no dinamismo e no aproveitamento adequado dos meios que o progresso tecnológico proporciona para melhorar de maneira permanente a gestão social; e deve ser conseguido respeitando-se as exigências derivadas dos demais princípios institucionais definidos neste Código, em especial o de atuação ética.

— **Globalidade e Inovação Permanente na Oferta**, com o objetivo de oferecer aos clientes uma gama completa de produtos e serviços para a prevenção e a cobertura de seus riscos, e de suas necessidades de poupança e previdência pessoal e familiar.



- **Vocação Multinacional** para conseguir um desenvolvimento contínuo e aumento da dimensão empresarial do Grupo, contribuindo ao mesmo tempo para o progresso econômico e social de outros países, mediante sua implantação em empresas cuja gestão seja baseada nos princípios institucionais e empresariais da MAPFRE.
- **Atuação Coordenada** na definição de objetivos e no desenvolvimento de políticas de atuação comuns, sob a supervisão dos órgãos de governo da MAPFRE.
- **Orientação ao Cliente e Descentralização**, aproximando em todo o possível a tomada de decisões à localização dos problemas, como meio de conseguir a máxima agilidade na gestão e o adequado aproveitamento das capacidades de toda a Organização.
- **Vocação de Liderança** em todos os setores de atividade e mercados em que o Grupo estiver presente.
- **Alta Qualidade no Serviço aos Clientes** em todos os setores de atividade e mercados em que opera o Grupo, por razões éticas e como meio mais eficaz de conseguir sua fidelização.
- **Busca Permanente da Eficiência** para otimizar a utilização dos recursos do Grupo, o que implica, entre outros fatores:
  - pragmatismo e flexibilidade para adaptar as estruturas e estratégias ao ambiente mutável em que são desenvolvidas as atividades do Grupo;
  - equilíbrio adequado entre a especialização e o aproveitamento de sinergias, combinando a criação de estruturas e equipes específicas para a gestão das atividades diferenciadas com o desenvolvimento de serviços comuns para o adequado aproveitamento de economias de escala;
  - agilidade nas decisões;
  - aproveitamento das oportunidades que o desenvolvimento tecnológico oferece;
  - máxima objetividade na seleção de pessoal e profissionais que colaboram com o Grupo, e atenção contínua a sua formação e treinamento;
  - rigor no gasto, com busca permanente do aperfeiçoamento dos controles internos e a redução de custos, exclusão de gastos supérfluos, e moderação nas retribuições dos órgãos de governança e altos executivos.

## PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS GRI 4.8

Independentemente dos diferentes princípios que regem a atuação do Grupo MAPFRE e da FUNDACIÓN MAPFRE, atendendo à diversa natureza de suas atividades, a atuação de todas as entidades do Grupo MAPFRE deve ser adequada aos seguintes princípios:

- **Independência** com relação a toda pessoa, entidade, grupo ou poder de qualquer classe, o que significa:
    - **a.** que nenhuma pessoa, entidade, grupo ou instituição pode atribuir-se direitos políticos ou econômicos no tocante às referidas entidades, exceto aqueles que lhe correspondem de acordo com as leis e os estatutos;
    - **b.** que todos os órgãos de governo e diretoria das referidas entidades devem adotar suas decisões exclusivamente em função dos interesses corporativos delas, sem interferência dos interesses pessoais, familiares, profissionais ou empresariais de quem intervier na tomada de decisão de cada acordo;
    - **c.** que todos os bens e direitos que integram o patrimônio das referidas entidades devem ser destinados exclusivamente ao cumprimento de seus respectivos fins, com a única exceção das contribuições que as entidades do Grupo MAPFRE realizem à FUNDACIÓN MAPFRE mediante a prévia aprovação de suas respectivas assembleias gerais, e dos donativos para fins beneficentes, caritativos ou de conveniência social que a Comissão de Controle Institucional autorizar.
- O princípio de independência é compatível com o estabelecimento de alianças ou parcerias com outras entidades ou instituições para o adequado desenvolvimento do Grupo MAPFRE e a obtenção de seus objetivos empresariais, mas tal princípio deverá levar em consideração o reconhecimento dos direitos a favor de terceiros que as referidas alianças ou parcerias impliquem.
- **Atuação Ética e Socialmente Responsável**, como reconhecimento da função e da responsabilidade que corresponde às entidades privadas no adequado desenvolvimento e progresso da Sociedade, e que deve ser traduzido no respeito aos legítimos direitos de todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais se relacionam, e com os da Sociedade em geral. Isso significa:
    - a.** estrito cumprimento das leis, e das obrigações que delas derivem, assim como dos bons usos e práticas dos setores e territórios em que forem desenvolvidas as atividades do Grupo MAPFRE;
    - b.** respeito pelos direitos de quem participa como sócio ou acionista na propriedade das diferentes sociedades mercantis que integram o Grupo MAPFRE;
    - c.** equidade nas relações com quem lhe presta seus serviços, como conselheiro, diretor, empregado, representante e agente, e profissionais colaboradores – isso exige objetividade em sua seleção e promoção, retribuição e condições de colaboração adequadas e razoáveis, e não discriminação em função de sua raça, ideologia política, crença religiosa, sexo ou condição social;
    - **d.** veracidade nas ofertas de produtos e serviços e nas informações fornecidas aos acionistas, clientes e ao público em geral;
    - **e.** rapidez e rigor no cumprimento das obrigações derivadas dos contratos assinados com clientes e fornecedores, evitando qualquer situação que possa comprometer a objetividade exigível na tomada de decisões relativas a eles.



Nessa linha, a MAPFRE aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas (Global Compact) e ao Protocolo da UNEP (United Nations Environment Programme) e assumiu, de maneira efetiva, os compromissos com os direitos humanos e o desenvolvimento sustentável que os referidos pactos acarretam.

— **Humanismo**, entendido como atenção preferencial às pessoas, baseado no convencimento de que as pessoas que integram o Grupo MAPFRE são parte essencial dele, e que significa que as relações entre elas devem ser regidas pelo respeito recíproco e por valores humanos como tolerância, cordialidade e solidariedade, de maneira que sua atividade seja desenvolvida em um clima interno de coesão, confiança e entusiasmo.

— **Rigorosa Separação entre as Atividades Empresariais do Grupo MAPFRE**, cujo objetivo é a criação de valor para todos os seus acionistas, e as atividades da FUNDACIÓN MAPFRE, cujos objetivos são de interesse geral e de caráter social e devem ser desenvolvidos sem ânimo de lucro. Isso significa:

a. estrita separação patrimonial e econômica entre o Grupo MAPFRE e a FUNDACIÓN MAPFRE e as entidades diretamente a ela vinculadas;

b. que a gestão das atividades empresariais seja realizada exclusivamente pelos órgãos de governo da MAPFRE, e a gestão das atividades da FUNDACIÓN exclusivamente pelos órgãos de administração e diretoria da FUNDACIÓN MAPFRE. Como consequência, a intervenção dos órgãos de governo da FUNDACIÓN na gestão do Grupo MAPFRE estará limitada a:

— exercer os direitos que correspondem à FUNDACIÓN em sua qualidade de acionista majoritária, em conformidade com a lei, os estatutos sociais e as normas do presente Código;

— zelar pelo bom governo do conjunto do Grupo MAPFRE.

## Governança Corporativa

A MAPFRE sempre pautou sua atuação pela adoção de boas práticas de governança corporativa e de mecanismos de controle exigidos às empresas de capital aberto.

As diretrizes de governança seguem o Código de Bom Governo, válido para todas as empresas do Grupo MAPFRE no mundo, que devem adaptar sua atuação aos princípios e normas nele definidos, levando em consideração situações especiais, acordos e/ou pactos subscritos com outros sócios, bem como as disposições legais de cada país.

A avaliação da qualidade do conjunto de elementos que formam o sistema de controles internos (estabelecimento de objetivos estratégicos, gestão de riscos, atividades de controle, divulgação e cultura de controle), bem como a consequente identificação de oportunidades de melhoria, são feitas de forma sistemática e isenta pela área de Auditoria Interna, que responde diretamente à *holding* e ao Conselho de Administração, sob a coordenação de um Comitê de Auditoria formado por conselheiros independentes. Cabe ainda à Auditoria Interna avaliar o cumprimento do Código de Bom Governo. **GRI 4.9**

A sustentabilidade também está totalmente integrada à estratégia de negócio da MAPFRE Brasil, que busca o equilíbrio dos aspectos econômico, social e ambiental em todas as suas decisões. A Empresa é signatária do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de políticas de responsabilidade social e sustentabilidade pelas empresas, e os Objetivos do Milênio, também da ONU, que definem metas de desenvolvimento socioambientais. **GRI 4.10**

Em razão da parceria estratégica formalizada em junho de 2011, a estrutura de governança da MAPFRE Brasil está sendo modificada.

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE conta com uma estrutura de governança corporativa, nas duas SHs, formada pelo Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria, com membros indicados pelos acionistas, com a mesma proporção. Além disso, quase todos são independentes e não exercem outro cargo de gestão nas companhias pertencentes ao GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE. **GRI 4.3, 4.6, 4.7**

A estrutura da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é composta pelo Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria, formalizado em uma das sociedades seguradoras, que centraliza as definições das demais seguradoras ligadas à MSF. O presidente do Conselho de Administração da MAPFRE Brasil (Wilson Toneto) é também o diretor-presidente da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS. Os demais membros do Conselho e Comitê de Auditoria são externos à MSF. **GRI 4.1, 4.2**







## Ativos Intangíveis

Para oferecer produtos e serviços adequados às necessidades de seus clientes, a MAPFRE conta com importantes diferenciais que lhe permitem atender às diversas demandas do mercado e, ao mesmo tempo, ser especialista em tudo o que faz.

### POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

— Soluções multiprodutos – A Empresa oferece soluções personalizadas em seguros, assistência, atividades financeiras e serviços, que permitem atender a praticamente todas as necessidades em seguros, de clientes pessoa física ou jurídica.

— Atuação multicanal – Um dos diferenciais é sua presença física regionalizada, sustentada por 125 sucursais próprias, 557 escritórios de representantes (corretores Mais), 14.622 corretores de seguros e 5.242 agências do Banco do Brasil, distribuídas em todo o território nacional. Esse posicionamento é um dos diferenciais da Empresa, que procura estar próxima ao consumidor final e ao distribuidor (corretor de seguros) para entender e conhecer as necessidades das diferentes culturas do País.

— Atendimento diferenciado – Por contar com a maior rede de sucursais próprias e de agências bancárias do Brasil, é capaz de oferecer um atendimento diferenciado e personalizado. A MAPFRE procura preservar as características regionais das localidades onde está presente. Essa preocupação é reforçada em cada uma das sucursais, que contam com profissionais contratados localmente, para estreitar ainda mais o relacionamento com os corretores e clientes.

— Atendimento especializado – A MAPFRE Brasil mantém especialistas em cada uma de suas linhas de produto. Por conhecerem profundamente o negócio, esses profissionais são capazes de disseminar as informações para toda a base de corretores, contribuindo para que o segurado seja plenamente atendido em suas necessidades.

### SERVIÇOS AOS SEGURADOS

— AutoMais – Com o AutoMais Serviços, a MAPFRE garante um atendimento diferenciado a seus segurados, que podem realizar aviso de sinistro e obter aprovação de pequenos reparos em até 30 minutos.

— Serviço de guinchos – Para garantir atendimento de qualidade aos segurados, a MAPFRE conta com uma vasta rede cadastrada de prestadores de serviços espalhados pelo Brasil.

— Central de relacionamento – O contato com os clientes é mantido por meio da Central de Relacionamento – SIM 24h, que atua como um centro de resultados, orientando de forma diferenciada segurados, corretores e terceiros.

— CLUB MAPFRE – O programa de relacionamento CLUB MAPFRE foi criado para fidelizar e fortalecer a marca ao ofertar produtos, serviços, vantagens e uma série de benefícios aos segurados.

— Defensor do Segurado – Os direitos dos clientes são protegidos pelo Defensor do Segurado, um profissional isento e independente que atua como ouvidor e trabalha para garantir a equidade nas relações, deferir ou indeferir as reclamações dos segurados.

— Compromisso – Em caso de perda total, a MAPFRE mantém um compromisso – registrado em cartório – de que a indenização será feita em até cinco dias úteis para os segurados de automóvel e em até 10 dias úteis para os seguros de residência, contados a partir da apresentação da documentação completa à seguradora.

### PARCERIA COM OS CORRETORES

— Sucursais – Para garantir o atendimento e facilitar o relacionamento com os corretores, a MAPFRE conta com uma rede própria formada por 125 sucursais, distribuídas em todo o País.

— Formação e treinamento – Por meio do Centro de Formação, criado em 2006, a MAPFRE oferece cursos de aperfeiçoamento e capacitação para sua base de corretores para que, bem treinados e com conhecimento suficiente sobre os produtos e serviços da Empresa, eles possam aprimorar os resultados alcançados.

— Campanhas – As campanhas de incentivo e promoções direcionadas aos corretores são uma forma de fortalecer o relacionamento, incentivar as vendas e reconhecer as atividades desenvolvidas por esses profissionais.

— Comunicação – Criado para melhorar a comunicação e estreitar o relacionamento com a estrutura de vendas, o Blog da Rede é o canal de comunicação oficial da MAPFRE com a rede comercial. A Empresa também disponibiliza outros canais de comunicação com os corretores: MAPFRE Connect, *site* voltado à prestação de serviços e à integração com as corretoras; revista *Negócios*, publicação trimestral focada em apresentar ferramentas de vendas para o trabalho de profissionais comerciais; *site* *Negócios para Corretores*, versão *on-line* da revista *Negócios*, com atualização diária de notícias do mercado segurador; revista *Corretores Mais*, publicação trimestral voltada às Corretoras Mais; *newsletter MAPFRE em Dia*, com informações sobre produtos, serviços, campanhas, benefícios e notícias institucionais; *Minuto MAPFRE*, boletim enviado por *e-mail* para a rede comercial e corretoras sempre que surgem novidades que precisam ser tratadas com urgência; *hotsite* MAPFRE Produtos, com informações úteis e fáceis de encontrar sobre cada produto.

## RESPEITO COM A SOCIEDADE

— Atenção à População – Ciente da importância de seu papel como agente transformador da sociedade, a MAPFRE procura desenvolver ações relacionadas ao negócio, mas focadas na responsabilidade social. Uma delas é a prestação de serviços preventivos nas unidades AutoMais, onde qualquer motorista pode fazer um *check-up* veicular gratuito em seu veículo. Além disso, todas as sucursais da Empresa atendem e prestam orientação a qualquer vítima de sinistros automotivos que deseje solicitar indenização do DPVAT (Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre). **GRI 4.12**

— Cesvi-Brasil – O Centro de Experimentação e Segurança Viária foi o primeiro centro de pesquisa da América Latina dedicado ao estudo da reparação automotiva. Seu objetivo é estudar, avaliar e oferecer soluções para os trabalhos de reparação, contribuindo para a prevenção de acidentes.

— Produtos conscientes – A MAPFRE Brasil mantém diversos produtos com foco social: AACD MAPFRE DI, fundo de investimento que destina 70% da taxa de administração à AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente); MAPFRE Governance, que destina 5% da taxa de administração para a APAE/SP (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais de São Paulo); e o programa Conta Protegida Telefônica, um seguro de proteção financeira com coberturas para quitação de contas de telefone em caso de desemprego, invalidez, etc.

— FUNDACIÓN MAPFRE – Promove a segurança viária, a docência e a divulgação científica no campo de prevenção, saúde e meio ambiente. Estes são alguns dos objetivos da FUNDACIÓN MAPFRE, que se ocupa ainda em difundir a cultura, as artes e as letras; fomentar a investigação e a divulgação do conhecimento em relação à história comum de Espanha, Portugal e dos países vinculados a eles por laços históricos; contribuir, com outras ações, para reduzir as necessidades dos segmentos menos favorecidos da população; promover a formação e a pesquisa aplicada no âmbito do seguro, da gerência de riscos e de áreas afins.

## GESTÃO DO CONHECIMENTO

Além de incentivar a capacitação e a constante atualização profissional de seus colaboradores, a MAPFRE também investe na disseminação da informação para sua equipe. Esse posicionamento envolve o desenvolvimento de atividades que permitem a capacitação e a integração entre as pessoas. O objetivo é promover a troca de informações e boas práticas entre os colaboradores, disseminando conhecimento e garantindo a competitividade do negócio.

## FERRAMENTAS DE GESTÃO

A MAPFRE adota um conjunto de ações e ferramentas estratégicas de gestão que contribuem para a consolidação de seu posicionamento no mercado segurador e para a promoção do conceito de alta performance a sua equipe. Entre elas, destacam-se:

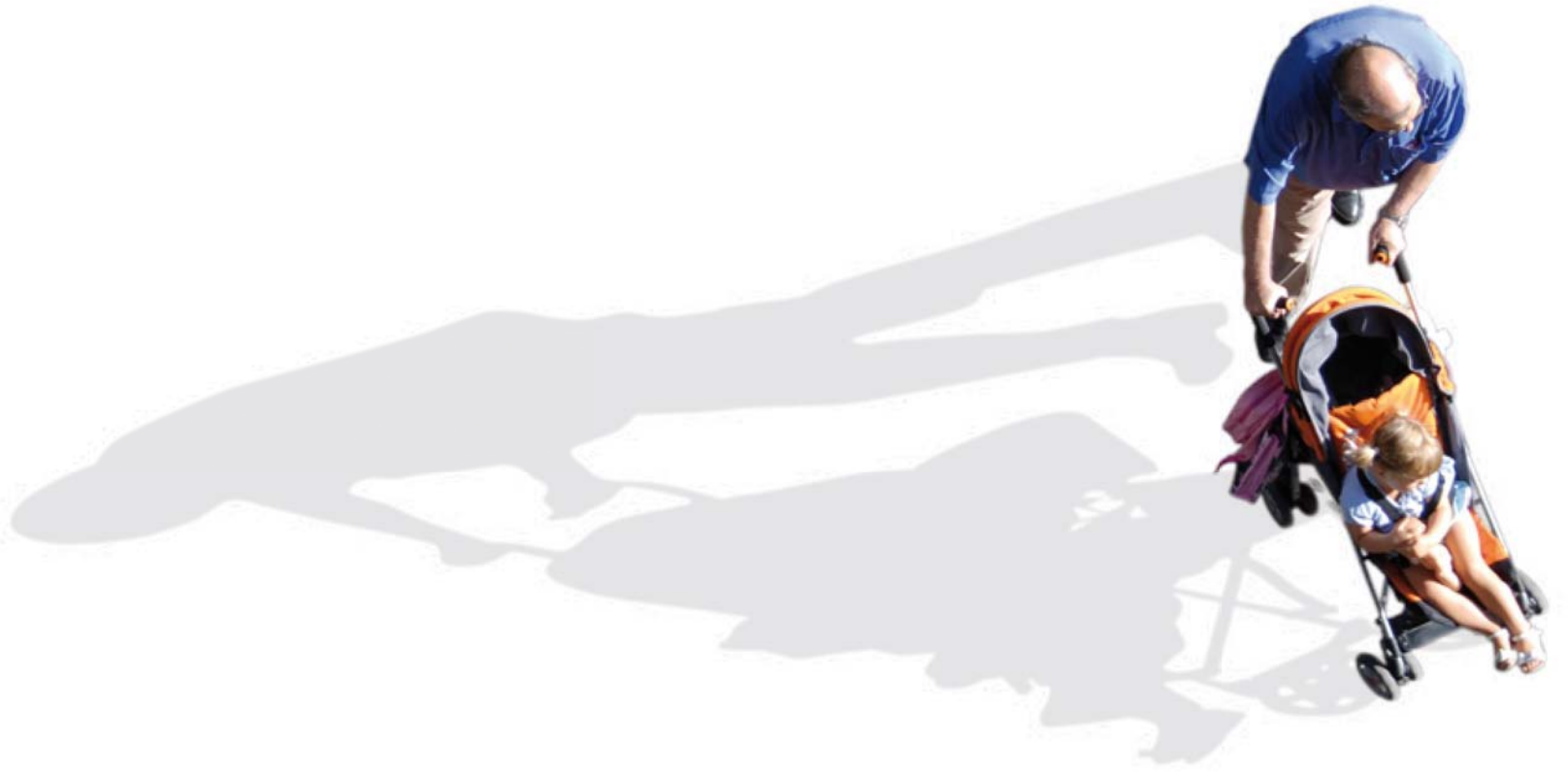
— Seis Sigma – com foco na melhoria de processos e na eliminação sistemática de falhas.

— Filosofia Learn Enterprise – de administração enxuta, com uma estrutura baseada em gestão de soluções simples e em unidades de negócio.

— BSC (Balanced ScoreCard) – utilizado na construção do planejamento estratégico anual, que é integrado ao Sistema de Gerenciamento de Desempenho (SGD).



2



&

# 2

## Desenvolvimento Sustentável

### Política de Responsabilidade Social

---

A MAPFRE Brasil atua em consonância com princípios internacionais de responsabilidade corporativa:

#### Princípio 1

Cumprimento das leis e normas nacionais e internacionais vigentes em todos os países nos quais o Grupo opera, adotando de maneira complementar normas e diretrizes internacionais onde não existir um desenvolvimento legal adequado e respeitando no mínimo os direitos reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nos dez princípios contidos no Pacto Mundial.

#### Princípio 2

Manutenção de práticas de governança corporativa baseadas na transparência empresarial e a confiança mútua com acionistas e investidores, respeitando as regras de livre mercado e de livre concorrência, rejeitando qualquer prática irregular para obter vantagens empresariais.

#### Princípio 3

Respeito à igualdade de oportunidades entre os colaboradores, sua privacidade e liberdade de opinião; equidade nas relações trabalhistas, procurando um ambiente de trabalho saudável e seguro, além da formação necessária e adequada ao trabalho que cada empregado desenvolva; retribuição justa e estabilidade no emprego, evitando qualquer forma de perseguição, de abuso ou de discriminação por razões de ideologia, crença, sexo, orientação sexual, raça ou condição; favorecimento da conciliação da vida pessoal e profissional; e expressa rejeição da exploração infantil e do trabalho forçado.

#### Princípio 4

Permanente inovação em produtos de seguros e em serviços de prevenção e assistenciais que agreguem valor aos segurados e clientes, facilitando e fomentando o acesso de um maior número de grupos de pessoas ao seguro; prestação de um serviço acessível, de qualidade e no prazo estipulado aos segurados e clientes, oferecendo-lhes assessoria honesta, mantendo a devida confidencialidade no tratamento de seus dados e colocando à sua disposição um procedimento gratuito para a resolução de suas reclamações no mais breve prazo possível.

#### Princípio 5

Desenvolvimento de práticas responsáveis na cadeia de valores, impulsionando-as principalmente por meio dos processos de seleção e contratação dos fornecedores, provedores e colaboradores, acompanhando estes em seu desenvolvimento empresarial para que sejam copartícipes na aplicação da política de Responsabilidade Social do Grupo.

#### Princípio 6

Manutenção de uma atuação respeitosa com o meio ambiente, impulsionando medidas efetivas para limitar em todo o possível o impacto ecológico e meio ambiental dos riscos derivados de sua atuação empresarial; e promoção dos valores de desenvolvimento sustentável e boas práticas de gestão ambiental da MAPFRE entre fornecedores e provedores de bens e serviços.

#### Princípio 7

Comunicação e diálogo com todos os grupos de interesse, baseados na transparência, na veracidade e no compromisso.

#### Princípio 8

Participação ativa em organismos e foros nacionais e internacionais em que se promova a responsabilidade social.

#### Princípio 9

Elaboração e divulgação de um Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE com informação relevante e verídica sobre as atividades realizadas neste âmbito, ficando submetido a processos de verificação internos e externos que sejam considerados oportunos e que garantam a sua confiabilidade e incentivem seu contínuo melhoramento.

#### Princípio 10

Contribuição ao desenvolvimento das atividades não lucrativas de interesse geral que a FUNDACIÓN MAPFRE realiza, dentro dos limites previstos nos estatutos sociais. **GRI 4.12, S001**



Em linha com esses princípios, a MAPFRE é signatária do PSI (Principles for Sustainable Insurance), que são princípios a serem seguidos pelas empresas do setor de seguros visando a uma maior sustentabilidade da cadeia; dos Objetivos do Milênio, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que definem metas de desenvolvimento socioambientais; e do Pacto Global, também da ONU, para a adoção de políticas de responsabilidade social e sustentabilidade pelas empresas.

As evidências da atuação da Empresa nesse sentido estão refletidas nos programas abaixo:

PROJETO	RESULTADOS EM 2011	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DO MILÊNIO
PROGRAMA CINE EDUCAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mais de 140 sessões de cinema na Cinemateca, em São Paulo, que atenderam 11 mil alunos da rede pública de ensino de São Paulo.</li> <li>– O programa tornou-se política pública do Ministério da Educação e, com isso, será expandido a 23 Estados brasileiros em 2012, envolvendo mais de 60 mil alunos.</li> </ul>	1, 8	2, 7
PROGRAMA CINE MAIOR IDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recepção de mais de 1,5 mil idosos em 22 sessões de cinema e formação de 61 profissionais de saúde.</li> <li>– Realização de dois debates sobre qualidade de vida na terceira idade, envolvendo 490 pessoas.</li> </ul>	1	7
PROGRAMA DE INSERÇÃO PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Capacitação de 148 pessoas (51 jovens, 40 adultos e 57 pessoas com deficiência).</li> </ul>	1	7, 8
ACADEMIA DE SUSTENTABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Encontros presenciais para discussão de temas como: <i>triple bottom line</i>, cidadania, mapa de <i>stakeholders</i>, Pacto Global da ONU, etc.</li> <li>– Certificação de 270 pessoas, entre colaboradores, corretores de seguros e fornecedores.</li> </ul>	1, 2, 4, 7, 9	7, 8
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Promoção de vivências de ação social para os colaboradores.</li> <li>– Criação de campanhas de ajuda humanitária para pessoas em situação de exclusão social com a participação de colaboradores em todo o País e a arrecadação de 15 mil doações.</li> <li>– Jornadas de voluntariado e campanhas solidárias que atenderam 12 mil pessoas e resultaram em aproximadamente 1,1 mil horas investidas em ações voluntárias.</li> </ul>	1, 2, 7, 8, 9	8
TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realização obrigatória de cursos <i>e-learning</i> para todos os colaboradores e estagiários, com informações básicas necessárias sobre controles internos específicos de Prevenção a Fraudes e Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro.</li> </ul>	10	





Princípios do Pacto Global



Objetivos do Milênio



## Política Ambiental e Energética GRI EN26

Além de oferecer serviços de qualidade à sociedade, a MAPFRE também trabalha para gerar valor a seus acionistas e aos que participam e colaboram, direta ou indiretamente, com suas atividades.

Este processo de integração com a sustentabilidade é viabilizado a partir do engajamento de todos os que participam do processo de gestão da Empresa, em qualquer nível hierárquico, com a adoção de uma postura responsável e ética, além do compromisso firme com a prevenção da contaminação do meio ambiente e a promoção da economia e da eficiência energética.

Este posicionamento é materializado a partir de três aspectos: pela incorporação do meio ambiente e da energia no negócio, pelo desenvolvimento de ações de gestão ambiental e energética e pela promoção da responsabilidade ambiental e energética na sociedade.

### INCORPORAÇÃO DO MEIO AMBIENTE E DA ENERGIA NO NEGÓCIO

- Aplicação de critérios ambientais e energéticos nos processos de planejamento e tomada de decisões sobre questões que possam exercer impactos ambientais e energéticos, como o processo de mensuração de investimentos, a seleção de fornecedores ou a gestão de imóveis e propriedades.
- Desenvolvimento de produtos e serviços que contribuam para a melhoria da gestão de risco ambiental e do consumo sustentável de energia na sociedade.

### GESTÃO AMBIENTAL E ENERGÉTICA

- Cumprimento da legislação ambiental e energética aplicável a sua atividade, assim como outros compromissos adquiridos de forma voluntária.
- Adoção de medidas para a melhoria contínua do comportamento da Empresa nesse âmbito, a partir do desenvolvimento de um Sistema Integrado de Gestão Ambiental e Energética que determine metas periódicas e verificação por auditorias.
- Utilização de forma racional dos recursos, minimizando o consumo de água, papel e energia, reduzindo a geração de resíduos e emissões e favorecendo a reciclagem, a partir da implementação de boas práticas ambientais e de economia e eficiência energética; além da busca de soluções tecnológicas ecoeficientes para os edifícios, que potencializem seu desempenho energético.
- Uso dos meios necessários para assegurar que esta Política Ambiental e Energética seja de conhecimento de todos os colaboradores e esteja à disposição do público, com informação periódica dos progressos feitos em sua gestão ambiental e energética.

### PROMOÇÃO DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E ENERGÉTICA

- Disponibilizar recursos para que os colaboradores contribuam com os objetivos ambientais e energéticos da MAPFRE e com o desenvolvimento sustentável.
- Promover a conscientização ambiental e energética da sociedade a partir de atividades de educação, sensibilização e divulgação destinadas a diferentes grupos, assim como a promoção de boas práticas ambientais e de desempenho e economia energética entre clientes e fornecedores.
- Contribuir para pesquisa, desenvolvimento e difusão do conhecimento científico e tecnológico que tenham como finalidade a preservação do meio ambiente e dos recursos energéticos, e participar de organismos e fóruns nacionais e internacionais que promovam e apoiem o desenvolvimento de iniciativas para sua proteção.

Seguem alguns exemplos que ilustram na prática como as empresas da MAPFRE Brasil implementam uma atuação ambiental consistente:

AÇÕES	RESULTADOS
ECO MAPFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Os valores poupados com a redução dos recursos utilizados (combustível fóssil, papel e tinta de impressão) vão para um fundo ambiental e parte do montante economizado é destinado à realização de programas de educação ambiental.</li> <li>— Concessão de desconto de R\$ 113,00 na renovação de apólices a clientes aprovados na inspeção veicular ambiental. Em 2011, 22.125 apólices foram emitidas com o desconto.</li> </ul>
VILLA AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Centro de educação ambiental inovador e dinâmico, instalado no Parque Villa-Lobos, em São Paulo, que recebe grupos de alunos de escolas das redes pública e privada, com idade de 8 a 10 anos, além do público em geral.</li> <li>— Desde seu lançamento, em março de 2009, o Villa Ambiental já recebeu mais de 24.150 crianças e 7.512 adultos, entre pais, professores e acompanhantes.</li> </ul>
ECOBLOGS	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Disseminação de informações e atitudes socioambientais responsáveis.</li> <li>— Desde seu lançamento, em maio de 2008, o <i>site</i> foi acessado por mais de 847.000 pessoas do Brasil e de diversos países.</li> </ul>
PROGRAMA RECICLA MAPFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Descarte adequado de pilhas, baterias e acessórios de celular usados em 20 pontos de <i>check-up</i> de veículos segurados pela MAPFRE. Em 2011 foram coletados 565 kg de material.</li> </ul>





## Modelo de Gestão da Sustentabilidade

Em 2011, o modelo de Gestão da Sustentabilidade da MAPFRE foi atualizado, com o objetivo de manter uma estratégia de geração de valor única para toda a cadeia que compõe a MAPFRE Brasil. **GRI FS1, FS4**

A ilustração abaixo mostra como a estrutura de governança corporativa possibilita a definição de políticas e estratégias para a sustentabilidade, que geram iniciativas colocadas em prática nas diversas áreas em que a Organização atua e, em seguida, são reportadas aos *stakeholders*, fortalecendo a estrutura de governança da Empresa e criando vantagem competitiva para o Grupo MAPFRE:



## POLÍTICAS E PRINCÍPIOS

### Em vigor:

- Declaração de Princípios e Valores.
- Código de Ética e Conduta.
- Princípios Internacionais de Responsabilidade Corporativa do Grupo MAPFRE Espanha.
- Signatária dos Principles of Sustainable Insurance (PSI – ONU), Pacto Global (ONU) e Objetivos do Milênio (ONU).

### Metas para aplicação em 2012:

- Política de Relacionamento com Fornecedores.
- Política de Produtos, Serviços e Processos.
- Política de Investimento Social Privado.
- Política de Sustentabilidade, de Uso de Recursos Naturais e Energética.

## ESTRATÉGIAS

### Em vigor:

- *Roadmap* do processo de Gestão da Sustentabilidade, com a definição de planos de implementação das políticas (planejamento de ações de comunicação interna e externa e ações de incorporação de políticas e princípios).
- Plano de envolvimento de colaboradores nas iniciativas do Grupo.
- Estratégia de investimento sociocultural.

## IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO DAS INICIATIVAS SUSTENTÁVEIS NA MAPFRE BRASIL

### Em vigor:

- Ciclos de formação de colaboradores.
- *Workshops* com fornecedores e corretores.

### Metas para aplicação em 2012:

- Painel de gestão do balanço do uso de recursos naturais e energia no Grupo.
- Encontros com clientes e comunidades.
- Desenvolvimento de modelo consolidado de avaliação das iniciativas, com clara contribuição para a sustentabilidade do Grupo.
- Desenvolvimento de grupos de trabalho para aplicação prática de conceitos nas linhas de negócios. Gestão de indicadores-chave separados por área, para acompanhamento de implementação das ações.
- Definição customizada dos princípios de sustentabilidade e políticas específicas para as empresas da MAPFRE Brasil.

## TRANSPARÊNCIA

### Em vigor:

- Relatório Anual de Sustentabilidade, com reporte do modelo de gestão adotado pelo Grupo, os resultados das atividades no ano e o balanço das contribuições para a sociedade.

### Metas para aplicação em 2012:

- Processo de comunicação interna periódica sobre avanços obtidos com a implementação das políticas e estratégias definidas anteriormente.
- Relatório de avanços do Comitê de Sustentabilidade.

### RESULTADOS A MENSURAR

#### Metas para aplicação em 2012:

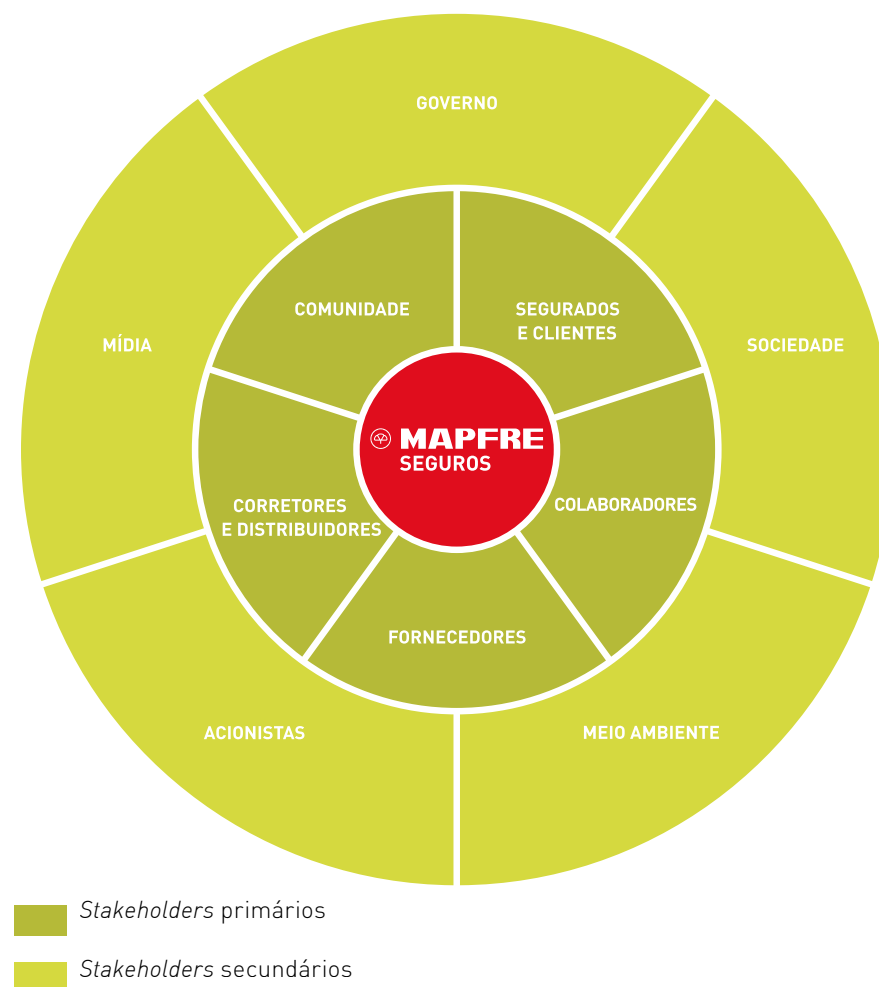
- Fortalecimento da cadeia de valor.
- Desenvolvimento e fortalecimento da cultura do Grupo.
- Criação de valor para a sociedade e para o negócio.
- Percepção de atuação responsável perante colaboradores, parceiros de negócio e clientes para garantir o sucesso e a perenidade do Grupo.

## Partes Interessadas: Mapa da Sustentabilidade

A partir da metodologia de consulta a *stakeholders* da GRI, a MAPFRE Brasil promove o engajamento de seus públicos de interesse primário, de acordo com sua relevância para o negócio: segurados, colaboradores, fornecedores, corretores e comunidade. Dessa forma, todas as partes interessadas podem impactar e ser impactadas pelas ações da Empresa.

Após a formalização da parceria estratégica com o Banco do Brasil, o mapa de *stakeholders* foi redesenhado, garantindo maior independência à MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, que atende a um público mais específico. A nova configuração será formalizada em 2012. **GRI 4.14, 4.15**

### Mapa de Stakeholders



## DIÁLOGO COM OS STAKEHOLDERS

Na gestão com seus *stakeholders*, especialmente os primários, a MAPFRE procura manter diálogo aberto com esse público, garantindo a geração de valores compartilhados.

Um exemplo de ação nesse sentido é a Academia de Sustentabilidade, uma iniciativa que permite que alguns *stakeholders* tenham acesso a informações sobre sustentabilidade e suas aplicações nas práticas de seguros, assim como evidências da geração de resultados dessas ações.

Durante os encontros promovidos pela Academia em 2011, alguns dos principais aspectos apontados pelos fornecedores foram: implantação de políticas e processos com sistemas de incentivo; desenvolvimento de atitude fiscalizadora e combate às posturas ilícitas a partir do acompanhamento das empresas que pertencem à cadeia de valor.

Os clientes, com quem a maior parte do contato acontece no momento da realização do sinistro, também têm acesso à Empresa para dar sugestões por meio do *call center* e do Fale Conosco, disponível no *site*. Todas as sugestões são analisadas e encaminhadas para a área responsável, que avalia a viabilidade de sua implantação. **GRI FS5, FS10, 4.16, 4.17**

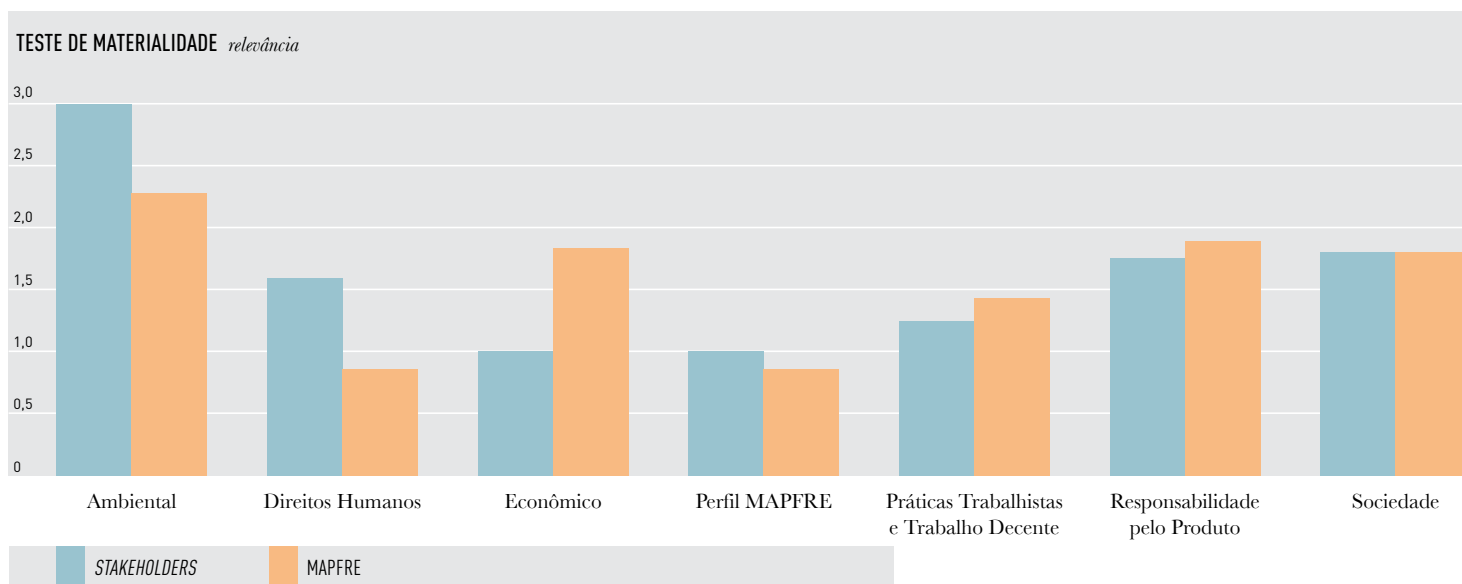
## TESTE DE MATERIALIDADE GRI 4.17

Para conhecer a relevância de temas de interesse para a MAPFRE Brasil e seus *stakeholders* foi realizada uma pesquisa que contou com a participação de 123 pessoas, entre colaboradores e corretores, além da realização de entrevistas presenciais com membros da Diretoria.

A pesquisa foi composta por 15 questões, sendo 13 perguntas quantitativas, com o objetivo de identificar os temas considerados mais importantes pelos participantes da pesquisa, e 2 qualitativas, com o intuito de conhecer a opinião dos participantes sobre o Relatório de Sustentabilidade.

A partir da análise dos dados obtidos, foi elaborada a matriz de materialidade, que classifica a relevância de cada tema para a MAPFRE Brasil e seus *stakeholders* em uma escala de 0 a 3.

Os temas apontados na pesquisa como sendo de maior relevância foram: Ambiental; Direitos Humanos; Econômico; Perfil MAPFRE; Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente; Responsabilidade pelo Produto; e Sociedade.



## Atuação Ética e Socialmente Responsável

A atuação da MAPFRE Brasil é orientada pelas diretrizes do Código de Bom Governo, do Código de Conduta, do Código de Ética e pelos princípios e acordos internacionais dos quais o Grupo MAPFRE é signatário. A Empresa também segue as orientações e as diretrizes da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) no desenvolvimento de seus produtos e serviços.

Para todos os colaboradores e estagiários, disponibiliza cursos *e-learning*, de realização obrigatória, com informações básicas necessárias sobre os controles internos específicos de Prevenção a Fraudes e Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro.

Em 2011, 1.041 colaboradores receberam treinamentos sobre Prevenção a Fraudes e 1.007 sobre Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro. **GRI S03, FS15**

A MAPFRE Brasil não tem registro de casos significativos de corrupção. Mesmo as ocorrências consideradas não relevantes, após apuradas pela Auditoria Interna, podem resultar em demissão ou em demissão por justa causa e, até mesmo, em queixas-crime conduzidas pela área jurídica. Em 2011, não foram registrados casos de discriminação nem multas e sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos. **GRI S04, S08**

## Gestão de Riscos

O processo de gestão de riscos operacionais no GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE utiliza principalmente o sistema Riskmap, que propicia a autoavaliação bianual, pelos gestores, sob o conceito *control self-assessment*, de cerca de 600 fatores de riscos previamente identificados, distribuídos entre os vários processos e subprocessos e classificados por tipos de risco e áreas de risco. **GRI 4.11**

A avaliação dos riscos operacionais relacionados a corrupção, no GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, é realizada por meio do processo CSA, com periodicidade bianual. A última avaliação foi realizada somente com as empresas do Grupo MAPFRE e contou com a participação de 90% dessas empresas. Foram envolvidas todas as unidades de negócio. Participaram da avaliação 474 gestores, que responderam a 3.921 questionários sobre 584 fatores de risco, sendo que 68 fatores são relacionados a corrupção. A próxima avaliação do risco operacional está prevista para iniciar em março de 2012 e contará com a participação de todas as empresas do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE.

Os conceitos de prevenção relacionados também são periodicamente reforçados por meio de palestras e treinamentos presenciais, para a disseminação constante de uma cultura de controle visando a um patamar elevado de conduta, atitude e transparência para todos os colaboradores sobre o funcionamento dos serviços e das atividades. **GRI S02**

Ciente da importância dos riscos ambientais para o sucesso do negócio, foi iniciada no Brasil a implementação da Política Ambiental e Energética Internacional do Grupo MAPFRE, que prevê, em até três anos, estudos que abordem as implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas. **GRI EC2**

A avaliação da qualidade dos elementos de gestão de riscos é feita de forma sistemática pela Auditoria Interna, que testa a conformidade dos negócios e as atividades do Grupo. A frequência das auditorias leva em conta uma matriz de risco que, revisada anualmente por ocasião da elaboração do Plano Anual de Auditoria Interna, define as prioridades e a periodicidade com que cada processo ou subprocesso operacional deve ser auditado. Os resultados da matriz de risco são associados com os requerimentos regulamentares vigentes, que fornecem as referências sobre revisões de caráter obrigatório sob o ponto de vista do regulador, assim como com demandas da *holding* e com solicitações específicas dos administradores da MAPFRE Brasil. **GRI FS9**

## Prêmios e Reconhecimentos GRI 2.10

---

A atuação da MAPFRE e seu comprometimento com os princípios da sustentabilidade foram reconhecidos em 2011 com uma série de prêmios e selos. Entre eles, destacam-se:

- 100 Melhores Empresas para Trabalhar no País – revista *Época*.
- Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual – Abrasca (Associação Brasileira das Companhias Abertas).
- Prêmio Melhores do Seguro – revista *Apólice*.
- Melhor Empresa em Responsabilidade Social – Guia Melhores da *Dinheiro*
- Reconhecimento internacional no *Sustainability Yearbook* – publicação anual da PricewaterhouseCoopers e *Sustainable Asset Management*.



3



# 3

## Resultados Financeiros Consolidados

### Estratégia e Perspectivas

Na MAPFRE Brasil, a gestão estratégica é um processo contínuo e interativo que busca manter a integração e o alinhamento em toda a Empresa, por meio de uma trajetória definida rumo a sua visão de futuro.

Ao longo dos anos, a cultura de planejamento estratégico vem sendo consolidada como uma das principais ferramentas de gestão da MAPFRE Brasil, a partir da aplicação de cinco pilares (Mobilizar, Transformar, Motivar, Alinhar e Traduzir), que são a base do trabalho de elaboração, disseminação e controle do planejamento.

Esse posicionamento é sustentado também pelo trinômio Clientes (marca, serviços e distribuição), Pessoas (alta performance, reconhecimento e ambiente) e Processos (administração enxuta, tecnologia e Seis Sigma). Em cada um desses âmbitos a Empresa adota um conjunto de ações e ferramentas estratégicas que reforçam seu posicionamento no mercado segurador e, conseqüentemente, permitem alcançar seus objetivos estratégicos.

O resultado do esforço de cada um dos colaboradores na busca pela superação desses objetivos estratégicos pode ser verificado, quantitativa e qualitativamente, neste Relatório. É o resultado de uma organização que acredita que "cada um de seus colaboradores faz a diferença".

#### PERSPECTIVAS

O Brasil vive um momento de crescimento econômico, com a ascensão de grande parte da população, e é alvo de investimentos e exposição internacional. Assim, questões importantes sobre o desenvolvimento do País estão em discussão e o setor de seguros tem um papel significativo na condução dessas discussões para a promoção do desenvolvimento sustentável. **GRI 1.2**

A atuação da MAPFRE Brasil permeia algumas das principais questões econômicas, tais como grandes eventos esportivos (grandes riscos), discussões sobre matriz energética (grandes riscos), mobilidade nos grandes centros urbanos (seguro automóvel), inclusão social (seguro de vida e microsseguros), abertura de novas fronteiras agrícolas (seguro rural), entre outras.

Nesse sentido, a expectativa é aproveitar as oportunidades advindas desse cenário e, ao mesmo tempo, buscar novos segmentos de atuação. O ano de 2012 será um período de consolidação do processo de integração e de busca de novas oportunidades, com perspectivas de crescimento e da participação cada vez maior das operações do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE no contexto da MAPFRE Brasil.

#### Objetivos Estratégicos

- Buscar posição de liderança no mercado brasileiro nas linhas e nos segmentos em que atua.
- Ser referência no Brasil com uma atuação sustentável e de responsabilidade empresarial.
- Ser provedor global de produtos e serviços financeiros e deter rede potente de sucursais, delegadas e territoriais.
- Aprimorar todos os processos que fazem parte do foco de atuação da MAPFRE Brasil.
- Aperfeiçoar a qualidade do clima organizacional, seguindo o fator Great Place to Work.

## Desempenho Econômico-Financeiro

- As receitas totais da MAPFRE BRASIL totalizaram R\$ 7.125 milhões em 2011.
- O patrimônio líquido alcançou R\$ 7.053 milhões no ano.
- A sinistralidade e o comissionamento em 2011 ficaram em R\$ 5.257 milhões.
- Em 2011, o lucro líquido totalizou R\$ 846 milhões.
- As provisões técnicas da MAPFRE BRASIL totalizaram a cifra de R\$ 8.615 milhões.

## FLUXO DE CAIXA

<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS MAPFRE BRASIL</b>	<b>31/12/2011</b> Em R\$ mil
<b>LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>434.007</b>
Depreciação	21.123
Amortização	17.468
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	
<b>Variações nos ativos e passivos:</b>	
Variações das aplicações	(8.163.007)
Variações nos créditos das operações com seguros e resseguros	(2.712.216)
Variações nos créditos das operações com previdência complementar	(295)
Variações nos ativos de resseguro – provisões técnicas	(971.881)
Variações nos títulos e créditos a receber	(1.942.384)
Variações nos créditos tributários e previdenciários	(704.095)
Variações nas despesas antecipadas	(57.161)
Variações nos custos de aquisição diferidos	(1.081.370)
Variações em ativos não correntes disponíveis para venda	(145.745)
Variações em propriedades imobiliárias de investimento	(4.095)
Variações no contas a pagar	1.250.776
Variações nos débitos de operações com seguros e resseguros	963.351
Variações nos débitos de operações com previdência complementar	130
Variações nos depósitos de terceiros	1.472.015
Variações nas provisões técnicas – seguros	6.839.493
Variações nas provisões técnicas – previdência complementar	441.460
Variações nas provisões técnicas – capitalização	16.014
Variações em passivos diferidos	1.378.993
Variações em outros passivos	1.649.404
<b>CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>(1.298.014)</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>	
Investimento	(6.318)
Imobilizado	(178.381)
Intangível	(4.316.797)
<b>CAIXA LÍQUIDO GERADO (CONSUMIDO) NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(4.501.496)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	
Aumento de capital	1.845.774
Ajustes de avaliação patrimonial	621.349
Participação de sócios externos	4.141.600
Ajustes de avaliação patrimonial	9.627
	<b>6.618.350</b>
<b>AUMENTO (DIMINUIÇÃO) NAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>818.839</b>
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	–
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	818.839
<b>AUMENTO (DIMINUIÇÃO) NAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>818.839</b>

AS NOTAS EXPLICATIVAS SÃO PARTE INTEGRANTE DESTAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS.





## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) GRI EC1

Em 2011, a riqueza gerada pela MAPFRE Brasil totalizou R\$ 7.334 milhões e o valor adicionado líquido à disposição da Empresa foi de R\$ 1.532 milhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- Remuneração do trabalho – R\$ 307 milhões, para a remuneração dos colaboradores, com a geração de empregos e investimentos em treinamento.
- Pagamento de impostos e contribuições – R\$ 399 milhões, para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas.
- Valor retido – R\$ 826 milhões, em valores retidos, que foram incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas, considerando a participação de acionistas minoritários.



<b>DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO</b>		<b>R\$ MIL</b>
<b>RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)</b>		<b>7.334.032</b>
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar + planos de capitalização + receitas operacionais de capitalização		6.866.361
(+) Receitas financeiras		467.671
<b>CUSTOS E DEVOLUÇÕES DE ATIVIDADE</b>		<b>(3.513.929)</b>
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)		(3.513.929)
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>		<b>3.820.102</b>
<b>CUSTO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>(2.609.726)</b>
(-) Comissões pagas aos corretores		(1.743.426)
(-) Serviços de terceiros		(182.192)
(-) Localização e funcionamento		(127.952)
(-) Outras despesas administrativas		(556.156)
<b>VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS</b>		<b>322.107</b>
Resultado não operacional		318.252
Valor adicionado recebido em transferência		3.856
<b>VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>		<b>1.532.484</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>		
<b>REMUNERAÇÃO DO TRABALHO</b>		<b>306.882</b>
Despesas com pessoal próprio		306.882
<b>REMUNERAÇÃO DO GOVERNO</b>		<b>399.477</b>
<b>Tributos e contribuições</b>		<b>286.280</b>
PIS		64.056
COFINS		97.386
CPMF		0
CSLL		80.498
Outros		44.340
<b>Impostos e taxas</b>		<b>113.197</b>
IRPJ		113.197
<b>DIVIDENDOS</b>		<b>0</b>
<b>VALOR RETIDO</b>		<b>826.125</b>
Incorporação ao patrimônio líquido		826.125
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>		<b>1.532.484</b>

4



#

# 4

## MAPFRE Serviços Financeiros

### Apresentação

---

Para os negócios que não integram o acordo de parceria com o Banco do Brasil, a MAPFRE Brasil mantém uma atuação direta e independente nos segmentos de previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, comercialização de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários.

Este conjunto de atividades é desenvolvido por diversas empresas, que estão agrupadas sob uma mesma estrutura de governança corporativa, gestão administrativa, financeira e operacional independente, denominada MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS.

Os princípios de governança corporativa e de desenvolvimento sustentável do Grupo MAPFRE foram mantidos e incentivados e contam com o apoio e suporte das ações promovidas pela FUNDACIÓN MAPFRE no Brasil. A MSF segue, inclusive, a política de responsabilidade social da MAPFRE Brasil, com a aplicação dos dez princípios que a compõem.

### MISSÃO

Prover, com excelência, produtos e soluções financeiras e de seguros, visando à estabilidade socioeconômica e à geração de valor para os clientes, observando os princípios da sustentabilidade nas relações com todos os públicos.

### VISÃO

Seremos a opção preferencial dos clientes e uma das melhores alternativas de investimento para os acionistas, pautada por sustentabilidade, ética, respeito às pessoas e transparência.

### VALORES

**Orgulho de ser MAPFRE** – Cultivar a admiração pela MAPFRE, enaltecendo sua história, valores e conquistas, assumindo a responsabilidade advinda do fato de pertencer ao Grupo.

**Orientação para o cliente** – Enfocar o cliente como o norteador da atuação da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, agindo e tomando decisões com base em suas necessidades e expectativas.

**Ética** – Atuar com responsabilidade e respeito a todas as partes interessadas, não aceitando nem se omitindo em qualquer questão que contrarie seus valores.

**Espírito de equipe** – Priorizar o coletivo em detrimento do individual, fortalecer a unidade organizacional e gerar maior valor para todas as partes interessadas.

**Alta performance** – Estar sempre à frente dos demais competidores, antecipando-se em relação às mudanças no ambiente externo e mantendo o alto padrão de qualidade em sua entrega.

**Sustentabilidade** – Buscar o equilíbrio entre os aspectos financeiros, sociais e ambientais. Gerar valor para o acionista, devolver parte do lucro para a sociedade e preservar o meio ambiente são diretrizes das quais a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS não abrirá mão.

**Respeito pelas pessoas** – Respeitar as pessoas, a partir da valorização da diversidade e do tratamento humanizado dispensado a todos aqueles que estão direta ou indiretamente envolvidos com a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS.



## Dimensão Econômica

### DESEMPENHO OPERACIONAL

Em 2011, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS consolidou sua participação nos segmentos de previdência privada, gestão de recursos financeiros (com a MAPFRE Investimentos), capitalização e seguros de crédito à exportação. Com a efetivação da parceria estratégica com o Banco do Brasil, em junho de 2011, as operações da MSF e do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE foram separadas, o que culminou com a mudança das equipes para uma nova sede da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, também localizada na cidade de São Paulo. **GRI 2.2, 2.7**

Em Previdência, alcançou a 3ª colocação do mercado entre as operadoras independentes (sem vínculo com instituições financeiras), encerrando o ano com R\$ 1,6 bilhão de reservas sob gestão e crescimento acima da média do mercado. No segmento de Gestão de Recursos Financeiros, onde atua com a MAPFRE Investimentos, aumentou sua visibilidade de mercado, com a conquista de novas contas e a manutenção dos clientes existentes. O desempenho da MSF em Capitalização também foi positivo, com um crescimento de 28,9% em relação a 2010, acima do percentual registrado pelo mercado no ano (19,6%).

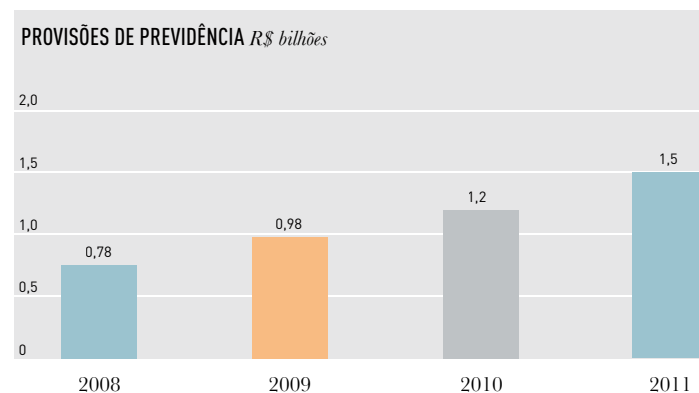
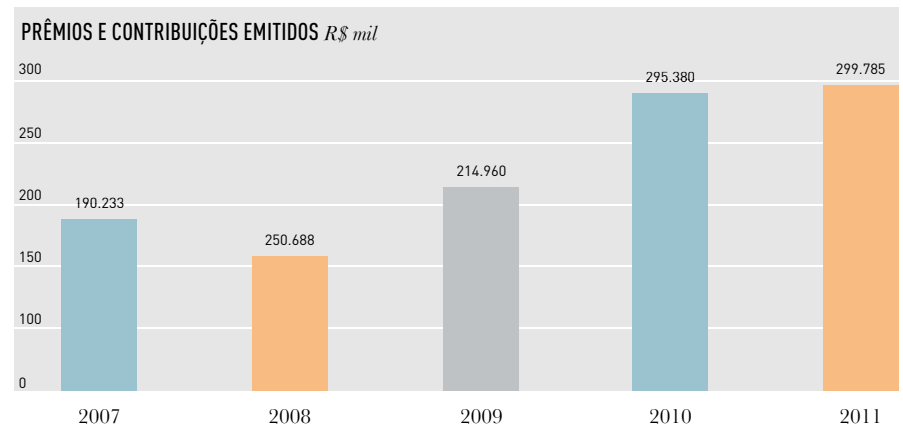
### PREVIDÊNCIA

No segmento de Previdência, um dos principais desafios de 2011 foi manter o mesmo ritmo de crescimento registrado antes da consolidação da parceria com o Banco do Brasil, quando o negócio era integrado ao segmento de Vida.

Para isso, uma das estratégias adotadas foi implementar e potencializar a participação de outros canais de vendas, além da Rede de Distribuição MAPFRE, a partir de parcerias estratégicas com gestores de ativos, grandes *brokers*, corretores de grande porte com foco em previdência, prospecção direta e até por meio de sinergias com outras áreas da MSF.

Como resultado, as metas de vendas estimadas para 2011 foram superadas, o que possibilitou à MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS registrar um crescimento de 1,49% e conquistar a 3ª colocação entre as operadoras independentes (sem vínculo com instituições financeiras), encerrando o ano com R\$ 1,6 bilhão de reservas sob gestão (números relativos à Previdência e Vida com cobertura por sobrevivência) e 34 mil clientes em carteira.

Outro destaque foi o lançamento de um produto diferenciado e inovador no mercado brasileiro, com foco na classe A: o Bien Vivir – um seguro de vida destinado a clientes com renda mensal acima de R\$ 10 mil, que leva em conta os ciclos de vida das pessoas e as necessidades de capital para cada fase (casamento, nascimento dos filhos, educação, etc.), com valores segurados que variam entre R\$ 500 mil e R\$ 9 milhões.





## MAPFRE Investimentos

A atuação da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS no segmento de Gestão de Recursos Financeiros é viabilizada com a MAPFRE Investimentos.

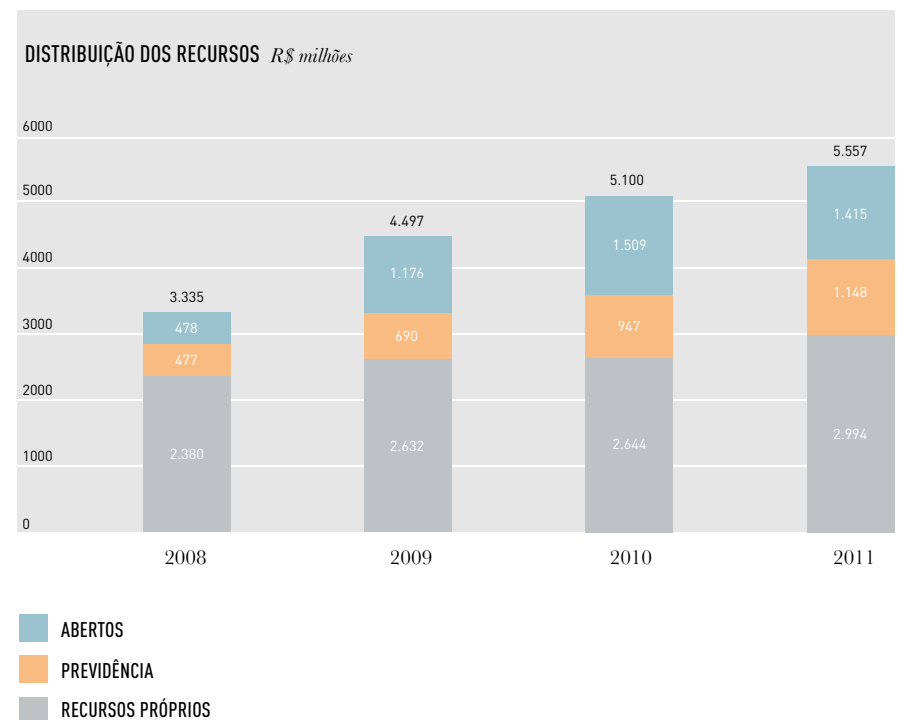
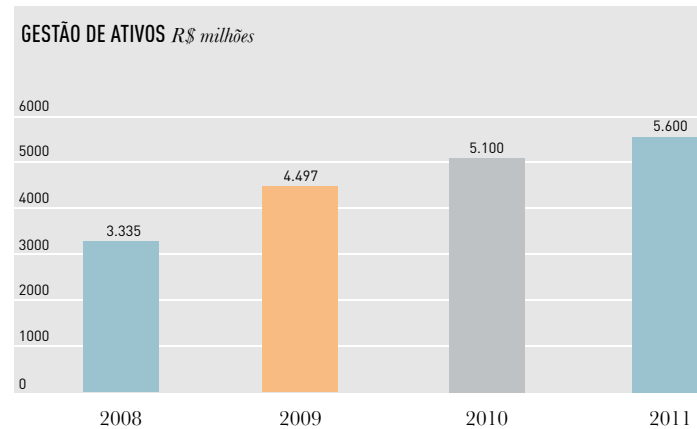
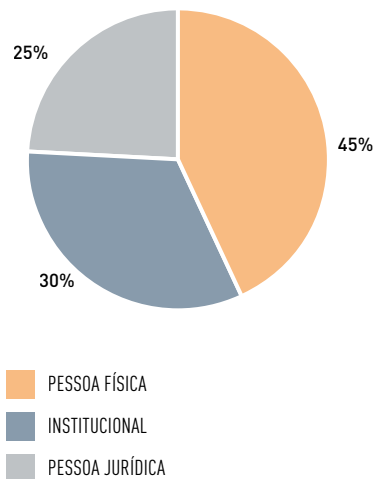
Em 2011, os recursos sob gestão totalizaram R\$ 5,6 bilhões, um incremento de 10% em relação a 2010. Esse desempenho é resultado, principalmente, da conquista de novos clientes, com ênfase para a área institucional, que passou a representar 30% do portfólio sob gestão.

Outro ponto importante foi a retenção do índice de resgates das carteiras, na contramão do mercado, que registrou perdas significativas de recursos em decorrência do aumento nos resgates. As carteiras de ativos de investimentos também apresentaram performance diferenciada no ano, com destaque para os fundos de multimercado.

O ano de 2011 também foi um período de consolidação, marcado pela mudança física para a nova sede, o que contribuiu para que a MSF realizasse uma série de avanços tecnológicos e de infraestrutura, demonstrando elevado comprometimento com as melhores práticas deste segmento de atuação.

Com uma equipe altamente técnica e dedicada, com *expertise* em gestão de recursos, a MAPFRE Investimentos destaca-se ainda pela disciplina, o respeito e a visão de longo prazo em relação aos riscos e retornos, o que garante resultados sustentáveis às carteiras sob sua gestão. Durante o ano, esse posicionamento foi reforçado com a criação da área de Compliance e Riscos, responsável pela análise dos riscos de todas as empresas que compõem a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS.

### PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES





## CAPITALIZAÇÃO

Com um crescimento de 28,9% em relação a 2010, acima do percentual registrado pelo mercado no ano (19,6%), a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS vem fortalecendo sua participação no segmento de Capitalização.

A partir da consolidação da estrutura independente da MSF no segundo semestre de 2011, o foco de atuação nesse segmento deixou de ser o atendimento exclusivo às necessidades e demandas internas das áreas de negócio da MAPFRE.

Desde então, a estratégia tem sido direcionada para três segmentos de mercado: tradicional, de incentivos e de promoções. Uma das ações já desenvolvidas no ano foi o lançamento de títulos de capitalização para fiança locatícia, em parceria com as imobiliárias.

As demandas da MAPFRE, como os produtos de acidentes pessoais premiados, continuarão a ser atendidas e, com a nova configuração a partir da parceria estratégica com o Banco do Brasil, a expectativa é de que esse relacionamento seja ampliado para mais unidades de negócio. Nesse sentido, a atuação da rede de corretores tem papel fundamental na disseminação e na distribuição dos produtos.

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

### Receitas Totais

As receitas da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS em 2011 totalizaram R\$ 400 milhões em prêmios, contribuições e receitas com administração de fundos, um aumento de 1,6% em relação a 2010.

### Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido totalizou R\$ 3,1 bilhões em 2011 e os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 3,4 bilhões.

### Lucro Líquido

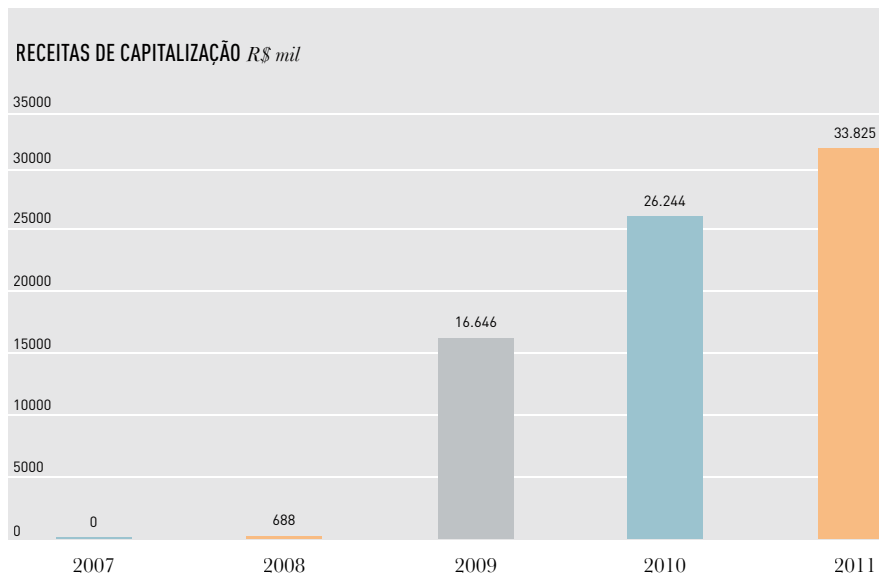
Em 2011, o lucro antes dos impostos e participações totalizou R\$ 567 milhões e o lucro líquido ficou em R\$ 325 milhões.

### Provisões Técnicas

As provisões técnicas totalizaram a cifra de R\$ 1,6 milhão, o que representa um incremento de 30,2% em relação a 2010.

### Retorno sobre os Investimentos

Em 2011, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS registrou uma taxa de retorno sobre os investimentos (ROE – Return on Equity) ajustada de 3,5%.





## Distribuição do Valor Adicionado (DVA) (GRI EC1)

Em 2011, a riqueza gerada pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizou R\$ 415,5 milhões e o valor adicionado líquido à disposição da Empresa foi de R\$ 368,4 milhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- Remuneração do trabalho – R\$ 17 milhões.
- Pagamento de impostos e contribuições – R\$ 22,6 milhões.
- Valor retido – R\$ 328,8 milhões.

### DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO – MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS (Valores expressos em milhares de reais)

<b>RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)</b>	<b>415.513</b>
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar + planos de capitalização + receitas operacionais de capitalização	408.409
(+) Receitas financeiras	7.104
<b>CUSTOS E DEVOÇÕES DE ATIVIDADE</b>	<b>(339.112)</b>
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	(339.112)
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>76.402</b>
<b>CUSTO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>(30.668)</b>
(-) Comissões pagas aos corretores	(5.747)
(-) Serviços de terceiros	(7.618)
(-) Localização e funcionamento	(2.277)
(-) Outras despesas administrativas	(15.026)
<b>VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS</b>	<b>322.712</b>
Resultado não operacional	322.712
Valor adicionado recebido em transferência	-
<b>VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	<b>368.446</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	
<b>REMUNERAÇÃO DO TRABALHO</b>	<b>17.017</b>
Despesas com pessoal próprio	17.017
<b>REMUNERAÇÃO DO GOVERNO</b>	<b>22.618</b>
<b>Tributos e contribuições</b>	<b>6.561</b>
PIS, COFINS, CPMF, CSLL e outros	6.561
<b>Impostos e taxas</b>	<b>16.057</b>
IRPJ	16.057
<b>DIVIDENDOS</b>	<b>0</b>
<b>VALOR RETIDO</b>	<b>328.812</b>
Incorporação ao patrimônio líquido	328.812
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	<b>368.446</b>
	328.812

## Dimensão Socioambiental

### COLABORADORES

A equipe da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é formada por 201 colaboradores, 100% dos quais abrangidos por acordos de negociação coletiva. A MSF oferece a toda a sua equipe o MAPFRE PREV, plano de previdência privada baseado em contribuição definida, com coberturas de risco que podem ser contratadas opcionalmente pelos colaboradores. **GRI LA1, LA4, LA5, EC3**

Desde 2004, a MAPFRE Brasil realiza o SGD (Sistema de Gerenciamento de Desempenho) e a Avaliação de Competência para a construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual). Em 2011, esse processo foi revisado para se adequar à nova estrutura da MAPFRE e às necessidades específicas da MSF. Por esse motivo, não foi aplicado durante o ano e deve voltar a vigorar em 2012. Ciente da importância em contratar colaboradores provenientes das comunidades locais, em 2011 foram admitidos três gerentes na cidade de São Paulo. **GRI LA12, EC7**

Além disso, a MAPFRE tem em seus objetivos o engajamento de seus colaboradores para ações sociais; por isso criou o Programa de Voluntariado, que promove vivências de ação social visando à conscientização do papel de cada um na busca por um mundo mais justo. Em 2011, foram criadas campanhas de ajuda humanitária para pessoas em situação de exclusão social com a participação de colaboradores em todo o País e a arrecadação de mais de 15.000 doações. Os colaboradores da MSF puderam participar de todas as atividades do Programa de Voluntariado em 2011.

### FORNECEDORES

Em linha com os princípios internacionais da MAPFRE em Responsabilidade Social, a MSF investe no desenvolvimento de práticas responsáveis na cadeia de valor, bem como na seleção e contratação rigorosa de fornecedores, promovendo entre eles valores de desenvolvimento sustentável e boas práticas de gestão ambiental.

Além disso, na seleção de novos fornecedores são analisados critérios como certificados de regularidade em relação a tributos municipais, estaduais e federais; existência de pedidos de falência ou concordata; e ainda a solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo MAPFRE, que engloba, entre outros itens, a não utilização e o não apoio à utilização de trabalho infantil e forçado por seus fornecedores e subcontratados. **GRI HR7**

### CLIENTES

Após a consolidação da parceria estratégica com o Banco do Brasil, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS conquistou maior independência para se adequar às regras do mercado financeiro e se dedicar mais de perto a sua carteira de clientes, que pôde se diversificar.



No segmento de Gestão de Recursos Financeiros, até 2010 a base de clientes era formada essencialmente por pessoas físicas e jurídicas e, a partir de 2011, a participação de grandes investidores institucionais cresceu significativamente, passando a representar 30% do portfólio sob gestão.

Outra mudança favorecida com a consolidação da parceria foi a criação da área de Compliance e Análise de Riscos, o que confere maior transparência das operações aos clientes e atende às exigências tanto do Banco Central quanto da CVM (Comissão de Valores Mobiliários).

Além disso, em 2011 a MSF passou a ter assento permanente no Conselho da ANBIMA, podendo participar de importantes decisões relativas à regulamentação de mercado, garantindo que o cliente estará representado nos processos de mudanças regulatórias.

Uma iniciativa diretamente relacionada à preocupação com a segurança do cliente é o CESVI, um centro de pesquisa dedicado ao estudo da reparação automotiva, a pesquisas, treinamentos e publicações, contribuindo para a redução da sinistralidade e a evolução dos trabalhos de reparabilidade automotiva e segurança viária. **GRI PR1**

## CORRETORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

Parte da distribuição dos produtos oferecidos pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é feita a partir da rede de corretores MAPFRE, que têm acesso a clientes com patrimônio disponível para aplicar nos fundos da MSF. Portanto, o processo de seleção é o mesmo utilizado pelo GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE e pela área jurídica corporativa: visa à consonância dos princípios éticos na contratação de serviços e inclui nos contratos e minutas padronizadas uma cláusula relativa à proteção ambiental e ao trabalho infantil.

Na seleção de novos corretores são analisados critérios como certificados de regularidade em relação aos tributos municipais, estaduais e federais; existência de pedidos de falência ou concordata; além da solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo, que engloba a não utilização e o não apoio à utilização de trabalho infantil e forçado por seus fornecedores e subcontratados. Não existe nenhum tipo de controle de contratados submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. **GRI HR1, HR2, HR11**

Outro modelo utilizado para atingir o cliente final é a partir dos clientes institucionais, ou seja, fundos de pensão de empresas que investem os recursos de previdência de seus colaboradores nos fundos oferecidos pela MSF.

## COMUNIDADE

Pela natureza de sua operação, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS não provoca potenciais ou reais impactos negativos nas comunidades locais, assim como não são necessárias medidas de prevenção e mitigação de riscos. **GRI S09, S010**

## SOCIEDADE

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS busca estabelecer uma relação estreita com a sociedade e, em especial, o poder público, para o desenvolvimento conjunto de programas e projetos, o que possibilita a aproximação da MSF com seus públicos de interesse e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável. A relação com o terceiro setor e com os governos municipais, estaduais e federal é apartidária e sujeita a critérios de seleção técnicos. **GRI S05**

Prova disso é que, dentre seus produtos, a MSF oferece a seus clientes a possibilidade de investir em um fundo de renda fixa, o Fundo DI AACD, que tem 70% de sua taxa de administração revertida para os projetos da AACD (Associação de Assistência à Criança com Deficiência) e o MAPFRE Governance, que destina 5% da taxa de administração para a APAE/SP (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais de São Paulo).

## MEIO AMBIENTE

A MSF segue todas as normas e políticas internacionais da MAPFRE Brasil em relação às práticas ambientais. A implementação da Política Ambiental Internacional, cujo processo foi dividido em sete fases, está ocorrendo no Brasil desde 2010, com previsão de término em 2012.

Até o final de 2011, três fases já foram implementadas: (1) estabelecimento de responsáveis locais pelo meio ambiente e por mecanismos de supervisão, (2) definição do alcance do plano estratégico para cada entidade e (3) reconhecimento do entorno, que engloba o estudo da legislação local sobre meio ambiente, práticas já adotadas e entrevistas e reuniões com os responsáveis pela unidade.

Mais quatro fases serão implementadas até o final de 2012: (4) diagnóstico ambiental local, (5) desenvolvimento de um plano estratégico local, (6) implementação do plano estratégico e (7) verificação e acompanhamento dos projetos.

Por ser uma empresa do setor de serviços, a MSF não conta com nenhum processo que gera impacto ambiental significativo. Em 2011, não foi registrada nenhuma multa resultante de não conformidade com leis e regulamentos ambientais. **GRI EN28**



A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS também não possui área própria, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, áreas de alto índice de biodiversidade ou adjacente a elas, nem comercializa produtos e serviços que causam impacto em áreas protegidas ou de alto índice de biodiversidade. Além disso, em relação ao consumo de materiais, 100% do papel utilizado é certificado com o selo FSC e não há uso de energia indireta. **GRI EN2, EN04, EN11, EN12**

Atualmente, a MSF não possui estudos desenvolvidos que quantificam a emissão de gases do efeito estufa e a emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio. E, pelas características de seu setor de atuação, a questão de derramamentos significativos não se aplica à MSF. **GRI EN16, EN17, EN19, EN20**



5



# 5

## GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

### Apresentação GRI 2.3

Com a efetivação, em 30 de junho de 2011, da parceria estratégica firmada entre o Banco do Brasil e o Grupo MAPFRE, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE consolidou-se como um dos maiores grupos seguradores do Brasil em suas áreas de atuação: Riscos de Pessoas, Automóveis, Grandes Riscos, Seguros Gerais, Agronegócios, Habitacional e Affinities.

Líder do mercado de seguros (sem produtos de acumulação), com participação total de 15,7%, encerrou 2011 com mais de 25 milhões de clientes, 5 mil colaboradores, 20 mil pontos de venda e R\$ 9,6 bilhões em prêmios e contribuições.

A união de um dos mais importantes grupos seguradores do mundo com o maior banco do País resultou na criação de uma empresa preparada para o futuro, com capacidade para aproveitar as perspectivas de crescimento.

O ano de 2011 foi caracterizado como um período de integração das operações, reformulação do planejamento estratégico e realização de uma série de ações:

- incremento do número de corretores independentes para a distribuição dos seguros neste canal;
- inauguração de um novo *site* para o atendimento dos serviços de assistência, aviso de sinistros e serviços de atendimento ao consumidor (SAC);
- incremento da quantidade de oficinas credenciadas no País para a regulação de sinistros de automóvel;
- redimensionamento dos espaços físicos do GRUPO SEGURADOR, integrando as equipes para aproveitamento das sinergias;
- lançamento de produtos;
- revisão dos produtos comercializados para a distribuição nos canais do Banco do Brasil e corretores.

Em sintonia com um dos principais destaques da parceria, a complementaridade de canais, o GRUPO SEGURADOR fechou ainda novos acordos de distribuição, promoveu a maximização da distribuição dos produtos entre canais e investiu na especialização dos distribuidores.

Em 2012, além do lançamento de um novo *call center*, estão previstos lançamentos de produtos em quase todos os segmentos de seguros, em linha com a estratégia de multiprodutos com distribuição multicanais. A atenção também estará voltada

para segmentos em expansão no País, especialmente na área de seguros populares e microsseguros, para a potencialização do canal Affinity e para o segmento de Grandes Riscos, impulsionado pelas obras de infraestrutura em curso e programadas para os próximos anos. Seguirão em curso também a consolidação de todo o processo de integração das duas empresas, a captura de sinergias do negócio, a busca por uma melhor distribuição entre os canais, investimento em tecnologia e integração de processos de TI.

### MISSÃO

Pessoas protegendo pessoas, com excelência e inovação, em seguros, produtos financeiros e serviços que atendam às necessidades de indivíduos, famílias e empresas, e agreguem valor aos parceiros, corretores, colaboradores, acionistas e à sociedade.

### VISÃO

Somos um GRUPO SEGURADOR com uma proposta diferente de trabalho:

Acreditar nas pessoas, gostar das pessoas e trabalhar pelas pessoas.

Acreditamos que nossos esforços e nossos produtos realmente ajudam as pessoas a protegerem e a defenderem vidas, famílias e empresas; garantem as conquistas, as pessoas e os bens importantes. Fazemos isso para milhões de brasileiros.

Mas queremos fazer mais do que isso:

Queremos ser o melhor, o mais querido e mais admirado grupo segurador no País.

Para isso, vamos agir de forma diferente e melhor.

Por reconhecer a complexidade dos mercados e a importância de atuar em sinergia com todos os públicos com os quais nos relacionamos, temos, para cada um desses grupos, uma proposta de ação:

Seremos reconhecidos pelos **clientes** como o melhor grupo segurador, oferecendo produtos, serviços e atendimento de qualidade a preço justo, com respeito, segurança, ética e responsabilidade socioambiental.

Alcançaremos os objetivos definidos pelos **acionistas**, crescendo de forma permanente e sustentável, conforme o modelo de governança corporativa, com inovações e com serviços de qualidade, gerando rentabilidade e credibilidade, que conduzam à liderança do mercado de seguros, consolidando nossas marcas como referências em todos os segmentos em que atuarmos.



Pautaremos nosso relacionamento com as **autoridades** no cumprimento da legislação e por elevados padrões de governança corporativa. Forneceremos informações claras e precisas e trabalharemos para a prevenção e o combate à fraude e à lavagem de dinheiro.

Participaremos efetivamente de **associações de classe**, com seriedade, comprometimento e ética, garantindo nossa representatividade, defendendo a livre concorrência, o desenvolvimento socioeconômico do País e do mercado e unindo esforços para a defesa dos interesses do setor.

Valorizaremos o comprometimento de nossos **colaboradores** com a Missão e os Valores; com o objetivo de proporcionar um ambiente ético, de alto desempenho e com comunicação eficaz, que estimule a melhoria da qualidade de vida e contribua para a felicidade, o respeito às pessoas, a credibilidade e o orgulho, por meio de equipes motivadas, integradas, focadas no autodesenvolvimento, fundamentados por conceitos avançados de liderança, remuneração e reconhecimento baseados em mérito.

— Seremos éticos com a **comunidade**, transparentes e cumpridores das leis. Por meio de uma gestão sustentável e da cultura de voluntariado, envolveremos todos os públicos nos aspectos sociais, econômicos e ambientais do GRUPO SEGURADOR, considerando o impacto de nossas atividades na vida da população. Além de tributos, devolveremos parte de nossos lucros em forma de ações sociais, culturais, educativas e ambientais, promovendo uma cultura apoiada nos direitos humanos e na democracia. Seremos um grupo segurador gerador de oportunidades a todas as camadas da sociedade e que contribuirá para a qualidade de vida.

Reconhecemos os **corretores**, de seguros ou resseguros, como empreendedores e nossos aliados estratégicos. Contribuiremos para seu desenvolvimento de forma sustentável e rentável, oferecendo soluções inovadoras em produtos, serviços e sistemas, com qualidade, atendimento preciso, processos simples, eficazes e transparentes.

Manteremos com os **fornecedores** relação ética, de confiança e desenvolvimento recíproco, que nos conduza a um conjunto de soluções para maximizar a qualidade e os resultados de nossos negócios. Priorizaremos fornecedores que adotem práticas empresariais e socioambientais sustentáveis.

Ofereceremos e manteremos para nossos **parceiros de distribuição** oportunidades de negócios inovadores e rentáveis, com produtos e serviços de qualidade, suportados por processos e sistemas simples e confiáveis, preservando o equilíbrio entre os parceiros e ampliando nosso principal ativo comum, a base de clientes.

Promoveremos parcerias duradouras e equilibradas com os **resseguradores**, subscrevendo os riscos com eficácia e responsabilidade técnica atuarial, subsidiando-os de informações precisas, que permitirão condições contratuais competitivas e adequada aceitação do risco.

Disponibilizaremos informações por meio de **atendimento especializado**, com características e linguagem adequadas aos diversos públicos, para garantir aos veículos de comunicação acessibilidade ao GRUPO SEGURADOR e, quando pertinente, informação e dados, atendendo com senso de urgência e transparência, além de disseminar a Missão, a Visão e os Valores do GRUPO SEGURADOR, contribuindo na divulgação da cultura de seguros.

Para viabilizar essa Visão, nossas estratégias de ação, de estrutura, de processos, de sistemas e de desempenho estarão em permanente melhoria, com foco em inovação, agilidade, comunicação e crescimento sustentável.

Estamos comprometidos com essa Visão e faremos tudo que estiver a nosso alcance para torná-la realidade.

## VALORES

- Atuação Ética
- Respeito por Pessoas e suas Diversidades
- Iniciativa
- Espírito de Equipe
- Busca por Excelência
- Responsabilidade Socioambiental
- Orientação para Resultado Sustentável
- Estímulo à Qualidade de Vida
- Abordagem Humanitária
- Independência de Atuação
- Humildade

## Dimensão Econômica

### O MERCADO BRASILEIRO DE SEGUROS

Em 2011, o mercado brasileiro de seguros arrecadou R\$ 129,3 bilhões em prêmios e contribuições, o que representa um crescimento de 16% em comparação a 2010. Esse resultado foi impulsionado, principalmente, pelo desempenho dos seguintes segmentos:

- Seguro de Pessoas, que registrou uma evolução de 22% sobre o mesmo período do ano anterior, encerrando 2011 com participação de 15% (R\$ 19 bilhões).
- Danos, que apresentou uma evolução de 20% sobre 2010, encerrando 2011 com participação de 14% (R\$ 18 bilhões).
- Capitalização, que registrou uma evolução de 20% em relação a 2010, encerrando 2011 com participação de 11% (R\$ 14 bilhões).

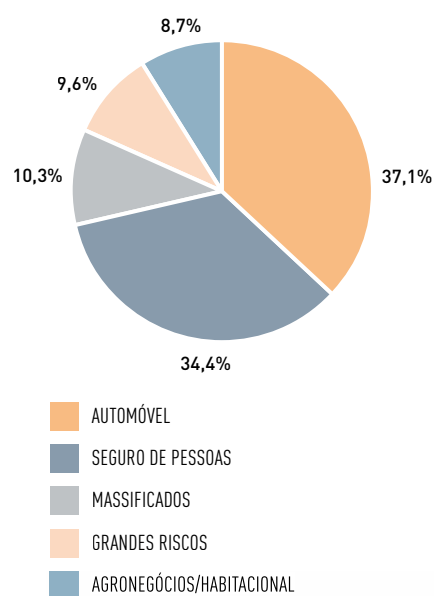
RAMOS	2011	PARTICIPAÇÃO NO MERCADO	2010	PARTICIPAÇÃO MERCADO	EVOLUÇÃO	EVOLUÇÃO EM R\$ MIL	EVOLUÇÃO PART. MERC.
Seguro de Pessoas	19.063.167	14,73%	15.681.200	14,10%	22%	3.381.967	0,63%
Danos	41.136.207	31,79%	36.672.671	32,97%	12%	4.463.536	-1,18%
Capitalização	14.081.268	10,88%	11.780.949	10,59%	20%	2.300.319	0,29%
VGBL	43.389.570	33,53%	36.704.259	33,00%	18%	6.685.311	0,53%
Previdência e PGBL	10.341.422	7,99%	9.359.218	8,41%	10%	982.204	-0,42%
Agronegócios	1.386.713	1,07%	1.022.846	0,92%	36%	363.867	0,15%
Mercado	129.398.347	100,00%	111.221.142	100,00%	16,34%	18.177.205	



## DESEMPENHO OPERACIONAL

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE é líder no mercado de seguro de pessoas, com participação de 17,8%; detém a segunda posição nos mercados de Automóvel (14,6%) e Grandes Riscos (11,6%); e ocupa a terceira posição no segmento de Massificados, com 12,2% de participação.

MIX DE PRÊMIOS EMITIDOS LÍQUIDOS



Os ramos de atuação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE são agrupados da seguinte forma: **GRI 2.2, 2.7**

AUTOMÓVEL	Automóvel DPVAT
RISCOS DE PESSOAS	Acidentes pessoais Vida Prestamista
GRANDES RISCOS	Riscos industriais Aeronáutico/casco Transportes Riscos patrimoniais Riscos de responsabilidades Riscos financeiros – garantias e crédito
MASSIFICADOS	<b>Seguros tradicionais</b> Residencial Riscos diversos Condomínio (atividades residenciais, escritórios e flats) Empresarial – até R\$ 2 milhões Máquinas e equipamentos não agrícolas RC médico e dentista Imobiliário RC geral – clubes e agremiações Quebra de garantia <b>Seguros especiais</b> Garantia estendida para eletroeletrônico Garantia estendida para veículos Garantia mecânica Roubo e furto de eletroportátil Proteção de cartões Fiança locatícia Multirriscos – eventos Seguro de celular
AGRONEGÓCIOS	Agrícola e danos rurais Habitacional Prestamistas/vida rural

### Automóvel GRI 2.2, 2.7

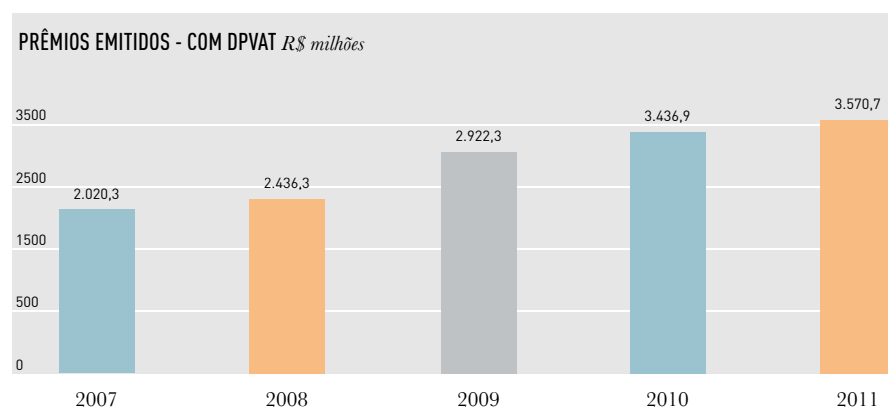
O segmento de Automóvel foi um dos mais beneficiados com a efetivação da parceria estratégica entre o Banco do Brasil e a MAPFRE Seguros, encerrando o ano com uma frota de 2,47 milhões de veículos segurados, praticamente o dobro do ano anterior.

A receita em 2011 totalizou R\$ 3,6 bilhões (incluindo DPVAT) em prêmios emitidos, o que representa um incremento de 3,9% em relação ao ano anterior. Esse resultado é consequência da unificação das operações entre as duas empresas, mas reflete principalmente o desempenho positivo conquistado pela unidade em 2011.



O processo de integração foi consolidado ao final do exercício, garantindo a sinergia operacional e tecnológica e mantendo, ao mesmo tempo, a individualidade de atuação das marcas em seus respectivos canais de distribuição.

Durante o ano, foi lançado um novo produto, Assistência Domiciliar, com versão gratuita para todas as apólices do GRUPO SEGURADOR e outros três pacotes com cobertura completa a ser contratada. A rede AutoMais, onde são oferecidos serviços como *check-up*, vistoria de veículos sinistrados e liberação de carro-reserva, também foi ampliada, com a inclusão de mais 10 unidades no ano.



#### Riscos de Pessoas GRI 2.2, 2.7

Para a unidade de Riscos de Pessoas, 2011 foi um ano de resultados expressivos, R\$ 3,3 bilhões em volume de prêmios emitidos, mas também um período de desafios e reestruturações, em virtude da parceria estratégica que culminou com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE e da integração da estrutura da MAPFRE Nossa Caixa Vida e Previdência.

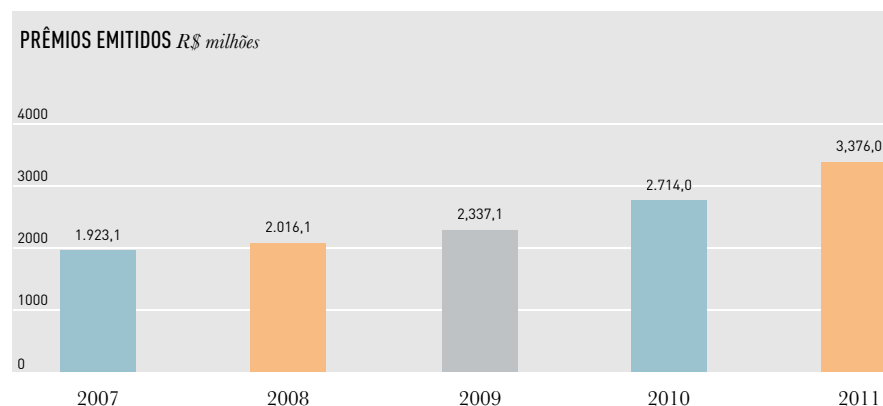
Durante o ano, as equipes e as operações foram integradas sob uma única gestão, com uniformidade em produtos e serviços, sinergias e alta produtividade, o que culminou com a divisão da unidade em quatro focos de atuação:

- Diretoria de Negócios, focada no desenvolvimento de negócios nos canais estratégicos, corretores e agências do Banco do Brasil.
- Superintendência de Seguros Individuais, responsável tecnicamente pelo desenvolvimento e a performance dos produtos individuais comercializados, garantindo uniformidade e equivalência de qualidade aos canais.
- Superintendência Executiva de Seguros Coletivos, responsável tecnicamente pelo desenvolvimento e a performance dos seguros coletivos e de afinidades, atendendo também a todos os canais de distribuição.

— Superintendência Executiva de Controles Técnicos, Operações e Sinistros, responsável pelas informações relacionadas ao planejamento estratégico e orçamentário da unidade, pelo acompanhamento e o controle dos resultados, assim como pela coordenação e a gestão dos processos operacionais e de sinistros.

Durante o ano, além da centralização das gestões técnicas e da melhoria significativa de processos, foi lançado na rede bancária um novo produto para o segmento de pequenas e médias empresas, BB Seguro Vida Empresa Flex, que se destaca por sua fácil comercialização, uma vez que o negócio pode ser fechado sem a necessidade de consulta às áreas internas, e com forte apelo de vendas na rede de agências do Banco do Brasil. Foi também disponibilizado para a Rede MAPFRE de Corretores o seguro para eventos MAPFRE AP Proteção Programada, com possibilidade de cotação pelo MAPFRE *Connect Site*. Este produto atende principalmente ao segmento de eventos culturais, promocionais e empresariais, que geralmente tem obrigatoriedade de contratação de tal seguro. Entre os diferenciais do produto, destaca-se a inclusão das coberturas de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente e Despesas Médicas Hospitalares e Odontológicas.

Em 2011, o GRUPO SEGURADOR recebeu ainda um incentivo importante da FIDES (Federação Interamericana de Empresas de Seguros), que reforçará ainda mais sua atuação no segmento de microsseguros. O projeto desenvolvido pelo GRUPO SEGURADOR para oferecer produtos e serviços destinados às camadas mais carentes da população foi a única iniciativa brasileira selecionada para receber um apoio financeiro de US\$ 100 mil da FIDES. A expectativa é de utilizar o potencial das redes MAPFRE, por meio de seus canais de distribuição, e do Banco do Brasil para atingir comunidades localizadas em regiões mais distantes das principais áreas metropolitanas do País, oferecendo produtos e serviços desenvolvidos especialmente para as necessidades e a realidade desse público.





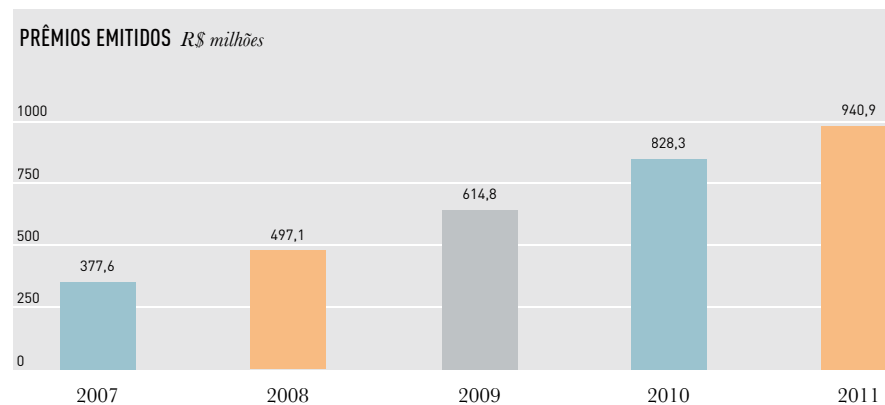
### Grandes Riscos GRI 2.2, 2.7

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE atua no segmento de Grandes Riscos com produtos direcionados para os setores aeronáutico, de transportes, riscos industriais, patrimoniais, financeiros e de responsabilidades. Em 2011, os resultados conquistados pela unidade foram positivos, totalizando R\$ 940 milhões em prêmios, o que garantiu a 3ª posição no mercado nacional.

Entre as ações promovidas durante o ano, os destaques foram a conquista de um cliente importante no setor de Cascos Marítimos, Transpetro, e a consolidação da mudança no perfil dos clientes dos seguros de Transportes, que passaram de transportador para embarcador, com melhorias significativas na qualidade dos riscos. Em Riscos de Engenharia, foi escolhido como seguradora líder do seguro da Hidrelétrica de Belo Monte.

Nos segmentos de Garantias e Crédito, foi desenvolvida uma nova estratégia de análise para o setor, que entrará em operação em 2012, para garantir o reposicionamento do GRUPO SEGURADOR nesses segmentos.

O foco de atuação da unidade durante o ano também esteve voltado para a integração das áreas, processos, produtos e equipes, com ênfase para o fortalecimento da multiplicidade de canais e produtos.



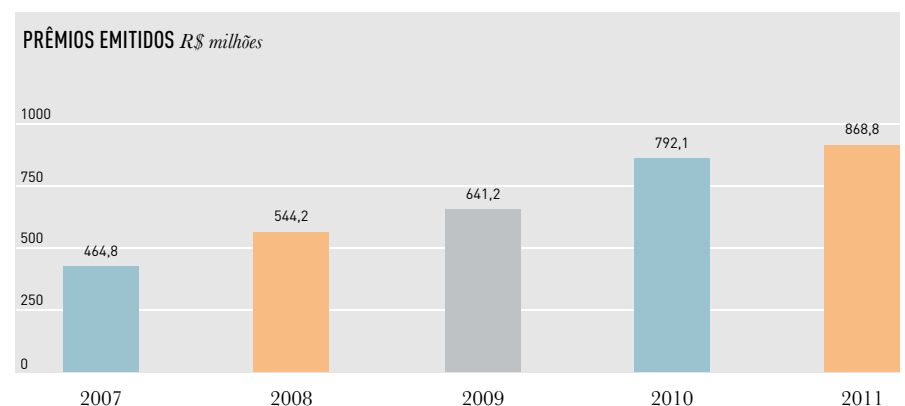
### Massificados GRI 2.2, 2.7

Esta unidade concentra a maior diversidade de produtos do GRUPO SEGURADOR, que são divididos em tradicionais (residencial, condomínios, empresarial, máquinas e equipamentos não agrícolas, imobiliário, fiança locatícia, seguro quebra de garantia, etc.) e especiais (garantia estendida, garantia estendida veículo, seguro de perda e roubo de cartões, seguro de celular, RC eventos, microsseguros, etc.).

O desempenho apresentado em 2011 foi positivo: o volume de prêmios emitidos totalizou R\$ 868,8 milhões, com destaque para os seguros tradicionais. Durante o ano, o GRUPO SEGURADOR passou a atuar mais fortemente em seguros residenciais e empresariais e reforçou sua atuação em seguros de garantia estendida.

Em decorrência da efetivação da parceria estratégica no mês de junho, o ano também foi um período de revisão da operação, com a integração das equipes e dos processos, garantindo as especificidades dos produtos e fortalecendo sua participação em relação aos canais de distribuição.

A expectativa é de que, a partir dos próximos anos, os seguros especiais conquistem cada vez mais importância no negócio, em decorrência, principalmente, dos microsseguros, cuja lei será regulamentada no País (Resolução 244 – 06/12/2011). Para se preparar e aproveitar essas novas oportunidades, o GRUPO SEGURADOR conta com um profissional especialista no assunto, dedicado exclusivamente a estudar e entender o tema.



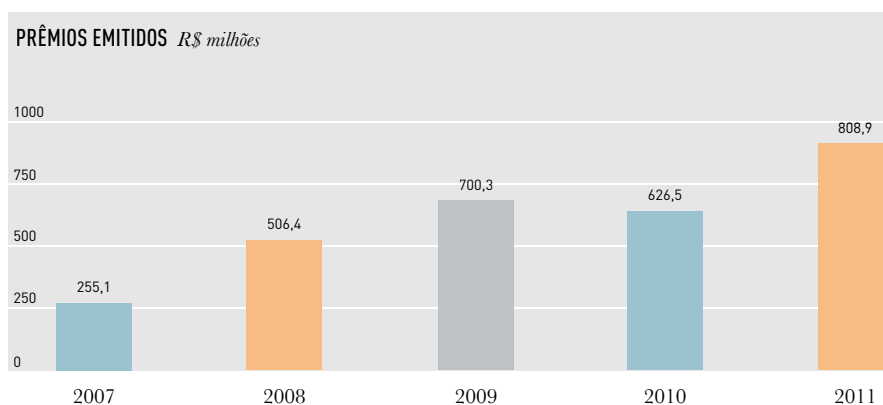




## Agronegócios GRI 2.2, 2.7

No segmento de Agronegócios, o GRUPO SEGURADOR atua com três tipos de produto: seguro da produção, que protege o agricultor contra fenômenos da natureza; seguro do patrimônio, para máquinas agrícolas e construções rurais; e seguro prestamista, que cobre o crédito tomado pelo produtor em caso de sinistro.

O faturamento registrado pela unidade em 2011 foi de R\$ 808,9 milhões, com destaque para o lançamento do Seguro Agrícola Faturamento, que garante a indenização em caso de diferença entre o faturamento garantido e o faturamento obtido com a produção segurada, a partir de uma definição prévia da cobertura no mercado de futuros (BM&F).



*“O GRUPO SEGURADOR contrariou a regra de que o primeiro ano de empresas que unem operações é marcado por alguma estagnação ou lentidão. Nós, diferentemente, fomos ágeis, lançamos novos produtos e serviços, geramos empregos, investimos e mantivemos boas posições de liderança, isso em meio ao processo de integração. Junte-se isso à solidez financeira do Grupo e temos ótimas perspectivas de crescimento e expansão.”*

Marcos Ferreira, presidente do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE nas áreas de Auto, Seguros Gerais e Affinities – SH2.

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

### Prêmios Emitidos

A receita do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE em 2011 totalizou R\$ 9,6 bilhões em prêmios. Esse resultado foi impulsionado, principalmente, pelo início da parceria com o Banco do Brasil, que proporcionou o crescimento da atuação do GRUPO SEGURADOR em todos os segmentos, considerando as sinergias positivas existentes entre as empresas, cujas competência e efetividade em seguros são reconhecidas pelo mercado segurador.

Também contribuíram para esse desempenho: incremento do número de corretores independentes para a distribuição dos seguros neste canal; inauguração de novo *site* para o atendimento dos serviços de assistência, aviso de sinistro e serviços de atendimento ao consumidor (SAC); incremento da quantidade de oficinas credenciadas no País para a regulação dos sinistros de automóvel; e lançamento de produtos.

### Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE totalizou R\$ 4,9 bilhões em 2011. Os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 17 bilhões.

### Sinistralidade e Comissionamento

O índice de sinistralidade do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE em 2011 ficou em 52%, um dos menores do mercado, graças às políticas de subscrição. O índice de comissionamento geral foi de 29% e as despesas administrativas representaram 9%, ambos sobre os prêmios ganhos.

### Lucro Líquido

O lucro antes dos impostos e participações totalizou R\$ 1,2 bilhão e o lucro líquido, R\$ 813 milhões.

### Provisões Técnicas

As provisões técnicas do GRUPO SEGURADOR totalizaram a cifra de R\$ 8,7 bilhões.

## Distribuição do Valor Adicionado (DVA) (GRI EC1)

Em 2011, a riqueza gerada pelo GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE totalizou R\$ 10.717 milhões e o valor adicionado líquido à disposição da Empresa foi de R\$ 2.194 milhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- Remuneração do trabalho – R\$ 400 milhões.
- Pagamento de impostos e contribuições – R\$ 980 milhões.
- Valor retido – R\$ 814 milhões.

*“A união estratégica que formou o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE está sendo muito bem-sucedida. Começamos com grande competitividade, capacidade de investimento, potencial de expansão e, principalmente, com um time altamente capacitado. Este resultado só foi possível porque temos colaboradores e gestores que desde o início trabalharam em sintonia e que possuem alta capacidade de realização.”*

Roberto Barroso, presidente do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE nas áreas de Riscos de Pessoas, Agronegócios e Habitacional – SH1.



DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO	R\$ MIL
<b>RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)</b>	<b>10.717.730</b>
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros	9.986.853
De planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar	293.191
(-) Cessões e repasses para congêneres	(955.361)
(+) Receitas financeiras	981.474
(+) IOF (sobre prêmios de seguros)	411.573
<b>CUSTOS E DEVOLUÇÕES DE ATIVIDADE</b>	<b>(4.356.340)</b>
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos)	(4.151.392)
Benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	(204.948)
<b>AUMENTO DAS RESERVAS E DA POUPANÇA ACUMULADA</b>	<b>(624.806)</b>
Aumento das reservas para preservação da riqueza segurada	(543.633)
Acumulação das reservas dos planos previdenciários	(81.173)
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>5.736.584</b>
<b>CUSTO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>(3.547.722)</b>
(-) Comissões pagas aos corretores	(2.156.022)
(-) Marketing	(33.466)
(-) Serviços contratados de terceiros	(227.911)
(-) Despesas gerais	(1.130.323)
<b>VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS</b>	<b>5.720</b>
Resultado não operacional	2.862
Valor adicionado recebido em transferência	2.858
<b>VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	<b>2.194.582</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	
<b>REMUNERAÇÃO DO TRABALHO</b>	<b>400.414</b>
Despesas com administração	(16.559)
Despesas com empregados	(250.991)
Despesas com indenização	(7.069)
Remunerações	274.619
Encargos sociais	57.686
Despesas com assistência social	(28.930)
Despesas com formação profissional	(3.766)
Despesas com PAT	(31.954)
Despesas com vale-transporte	(3.459)
Benefícios	68.109
<b>REMUNERAÇÃO DO GOVERNO</b>	<b>980.255</b>
<b>Tributos e contribuições</b>	<b>163.417</b>
PIS	1.835
COFINS	11.292
CSLL	150.290
<b>Impostos e taxas</b>	<b>816.838</b>
IRPJ	164.214
IOF (sobre prêmios de seguros)	411.573
Outros	241.051
<b>VALOR RETIDO</b>	<b>826.125</b>
Incorporação ao Patrimônio Líquido	813.913
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	<b>2.194.582</b>



## Dimensão Socioambiental

### COLABORADORES

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE encerrou 2011 com 4.815 colaboradores, sendo 1.948 homens e 2.867 mulheres, e *turnover* de 17,48% registrado no período. **GRI LA1, LA2**

O recrutamento dos membros de alta gerência e diretoria é, normalmente, realizado nas cidades onde eles serão alocados. Em 2011, não foram contratados novos membros para essas áreas. **GRI EC7**

#### Colaboradores por tipo e gênero **GRI LA1**

- **Diretores** – 62 homens e 29 mulheres.
- **Chefes e gerentes** – 265 homens e 171 mulheres.
- **Técnicos** – 820 homens e 925 mulheres.
- **Administrativos** – 801 homens e 1.742 mulheres.

#### Desenvolvimento e formação

Em 2011, foram promovidas diversas ações de treinamento, formação, capacitação e qualificação, visando ao aperfeiçoamento dos colaboradores no desempenho de suas atividades profissionais. Cada profissional recebeu, em média, 13 horas de treinamento no ano, sendo 61.436 horas com foco em conteúdos corporativos e 4.127 horas em conteúdos técnicos. Além disso, a participação de colaboradores em atividades de capacitação por categoria funcional ficou dividida da seguinte maneira: 326 (diretores), 1.304 (chefes ou gerentes); 2.281 (técnicos); 6.953 (administrativos). **GRI LA10, HR3**

Outra ação promovida pelo GRUPO SEGURADOR para o desenvolvimento de seus colaboradores é a Academia de Sustentabilidade, uma iniciativa pioneira no mercado de seguros criada para engajar todos os públicos de interesse sobre a importância desse tema. Por meio de encontros presenciais de formação realizados em parceria com entidades especializadas e faculdades de gestão, o GRUPO SEGURADOR promove a discussão de temas como o histórico da sustentabilidade no Brasil e no mundo, evolução de cidadania corporativa, pactos e princípios adotados. Em 2011, foram realizados, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, seis encontros em São Paulo, que envolveram 113 colaboradores, totalizando 24 horas de formação.

O GRUPO SEGURADOR também disponibiliza, na Intranet, cursos *e-learning*, de realização obrigatória, para todos os colaboradores e estagiários sobre os controles internos específicos de Prevenção a Fraudes e Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro. Em 2011, 1.007 colaboradores receberam treinamento sobre Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro, totalizando 1.007 horas de treinamento (média de 1 hora de treinamento por colaborador). **GRI S03, FS15**

Os conceitos corporativos de prevenção também são periodicamente reforçados por meio de palestras e treinamentos presenciais e ações de *endomarketing*, para a disseminação constante de uma cultura de controle em busca de um patamar elevado de conduta, atitude e transparência para todos os colaboradores sobre o funcionamento dos serviços e das atividades. Em 2011, 2.067 colaboradores (41% do GRUPO SEGURADOR) receberam esta formação, totalizando 2.199 horas.

Em 2011, o processo de Avaliação de Competência para a construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) e o SGD (Sistema de Gerenciamento de Desempenho) foram revisados para se adequar à nova estrutura da MAPFRE e às necessidades específicas do GRUPO SEGURADOR. Por esse motivo, não foi aplicado durante o ano e deve voltar a vigorar em 2012. **GRI LA12**

#### Integração, Comunicação e Qualidade de Vida

Além de investir na capacitação e constante atualização de sua equipe, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE também promove iniciativas que visam à segurança, ao bem-estar e à qualidade de vida de seus colaboradores. Esse posicionamento foi reconhecido em 2011 com a inclusão do GRUPO SEGURADOR entre as 100 Melhores Empresas para Trabalhar no País, da revista *Época*.

Anualmente também são promovidos programas de prevenção de riscos ambientais do trabalho; ações com foco na prevenção e no controle de riscos referentes a enfermidades; POP (Programa de Ouvidoria e Papo), que oferece atendimento especializado com profissionais habilitados, como nutricionistas, advogados e psicólogos; assistente social, para atendimentos específicos; ginástica laboral; programa de prevenção e controle do uso indevido de álcool e drogas; laudos ergonômicos e fornecimento de equipamentos como *mouse pad*, apoio para os pés, apoio de teclado; PSCMO (Programa de Saúde e Controle Médico Ocupacional), responsável pelos exames admissionais, de retorno ao trabalho e demissionais; PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), com foco no controle dos agentes que podem causar riscos à saúde. **GRI 4.4, LA8**

Durante o ano, foram registrados três acidentes de trabalho com homens (20 horas perdidas) e três acidentes de trabalho com mulheres (23 horas perdidas). **GRI LA7**

#### Cidadania

Para promover o engajamento dos colaboradores em iniciativas sociais, o GRUPO SEGURADOR conta com o Programa de Voluntariado, que entrou em vigor em 2010 e em 2011 possibilitou a arrecadação de 15 mil doações para campanhas de ajuda humanitária. Além disso, divididos em três equipes com diferentes temáticas (Formando Comunidades, Construindo Redes Nacionais e Contribuindo com Comunidades Locais), os colaboradores participaram de uma gincana na qual a equipe com a maior quantidade de boas ações sairia vencedora. Como resultado, 12 mil pessoas foram atingidas e 1,1 mil horas foram aplicadas em boas ações.



## Remuneração e Benefícios

No GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, 100% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociações coletivas e a Empresa não interfere em seu direito de exercer a liberdade de associação. **GRI LA4, LA5**

Toda a equipe conta com um plano de previdência privada baseado em contribuição definida, com coberturas de risco que podem ser contratadas opcionalmente pelos colaboradores. **GRI EC3**

O princípio de igualdade é adotado também na remuneração dos colaboradores, sem distinção entre homens e mulheres, que recebem o mesmo salário para exercerem a mesma função. **GRI LA14**

## FORNECEDORES

Em 2011, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE cumpriu sua vocação de agente transformador da cadeia de valor, com a realização de iniciativas que mobilizem seus *stakeholders* na adoção de práticas sustentáveis, como a Academia de Sustentabilidade.

Durante o ano, foi realizado um encontro da Academia voltado para esse público, no qual foram discutidos temas como combate a posturas ilícitas na cadeia de valor, além de conceitos-chave de sustentabilidade e pautas atuais relacionadas ao tema. Ao todo, foram envolvidas 45 empresas fornecedoras, totalizando quatro horas de formação. Em 2012, este compromisso com o fortalecimento das relações com os fornecedores e o crescimento conjunto rumo às práticas sustentáveis será ampliado.

Na escolha de fornecedores, os contratos e processos de seleção levam em consideração questões ligadas à corrupção, como lavagem de dinheiro e prevenção de fraudes, seguindo as indicações da Circular Susep 380. O GRUPO SEGURADOR também possui uma Política de Compras, disponível para seus colaboradores, que direciona os processos de seleção e gestão de fornecedores. **GRI EC6**

O GRUPO SEGURADOR não conta com nenhum processo formal de identificação e avaliação de critérios relacionados a direitos humanos ou à ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. Entretanto, na seleção de novos fornecedores são analisados critérios como certificados de regularidade em relação aos tributos municipais, estaduais e federais; existência de pedidos de falência ou concordata; além da solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo MAPFRE, que engloba, entre outros itens, a não utilização e o não apoio à utilização de trabalho infantil e forçado por seus fornecedores e subcontratados. Em 2012 entrará em vigor a Política de Gestão de Fornecedores, que inclui processos formais de avaliação de critérios relacionados a direitos humanos ou à ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, bem como o alinhamento das práticas dos fornecedores com as do GRUPO SEGURADOR. **GRI HR1, HR2, HR6, HR7**

Além disso, não há operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco considerável. Também não houve, no ano, nenhum registro de discriminação contra qualquer tipo de fornecedor. **GRI HR4, HR5**

## CLIENTES

O ano de 2011 foi caracterizado pela integração das operações do Banco do Brasil e da MAPFRE Seguros. Os benefícios já começaram a ser percebidos pelos clientes, em decorrência dos ganhos de escala, especialmente no seguro de automóveis, que geraram economias e tornaram o produto mais barato para o cliente final.

Uma novidade foi a expansão do limite do seguro de vida oferecido pelo Banco do Brasil que anteriormente não ultrapassava R\$ 2 milhões e em 2011 passou para o mesmo patamar oferecido aos clientes MAPFRE, de R\$ 10 milhões.

## Aproximação, Comunicação e Fidelização de Clientes

Toda a comunicação dos produtos e serviços aos segurados é feita de forma ética e transparente, de acordo com as normas do Conar (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária) e com as circulares da Susep 256/04 e 369/08, que regulamentam a propaganda e a publicidade de produtos e serviços no segmento de seguros. Em 2011, não foi registrado nenhum descumprimento em relação ao Código de Defesa do Consumidor. **GRI PR6, PR9**

Como prova da preocupação do GRUPO SEGURADOR com a acessibilidade, 50% das sucursais espalhadas pelo Brasil são preparadas para receber clientes que utilizam cadeira de rodas. Além disso, não conta com nenhum processo de monitoramento da implementação e do cumprimento de exigências ambientais e sociais pelos clientes, incluídos em acordos ou transações. **GRI FS3, FS14**

## Projeto Segurês

Em 2011, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE montou uma equipe técnica de 55 profissionais que foi a campo conhecer as necessidades e dificuldades do comprador do seguro. A preocupação era enxergar o serviço do ponto de vista do cliente, para gerar mais valor a este *stakeholder*.

Após uma extensa e profunda pesquisa, descobriu-se que a principal dificuldade do cliente na compra do seguro era compreender os termos técnicos, altamente específicos, além de ter de lidar com uma quantidade de documentos muito grande.

Foi implementada, então, uma nova plataforma de relacionamento com o cliente, com recursos gráficos virtuais e eletrônicos, além da elaboração de um vocabulário de mais fácil compreensão. Esta mudança garantiu mais facilidade para o cliente e maior transparência no processo de contratação do seguro.

## Meio Ambiente e Clientes

Em 2011, vigorou um programa de desconto de R\$ 113,00 na renovação da apólice para segurados que tivessem seus carros aprovados na inspeção veicular da Prefeitura de São Paulo, como uma forma de estímulo à manutenção de veículos que respeitem os níveis corretos de poluição atmosférica. Como resultado, 22.115 apólices foram emitidas com o desconto.

Além disso, a partir do AutoMais Serviços, que oferece postos de verificação de itens de segurança dos veículos em diversas cidades, o GRUPO SEGURADOR investe na infraestrutura das comunidades em que está inserido. Outra iniciativa inovadora é o programa ECO MAPFRE, em que parte dos recursos financeiros conquistados com projetos de ecoeficiência implementados é destinada ao Villa Ambiental, que contribui com a disseminação de conceitos ambientais e, desde sua criação, em 2009, recebeu mais de 24.150 crianças e 7.512 adultos, entre pais, professores e acompanhantes. **GRI EC8**

## Acesso a Produtos e Serviços Financeiros

A partir de parcerias formadas com grandes bancos e varejistas para distribuição de microsseguros, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE tem abrangência nacional, possibilitando que áreas com baixo poder aquisitivo e densidade populacional tenham acesso a seus produtos e serviços. Dentre as iniciativas que atendem a um mercado que tradicionalmente não tem acesso a produtos de seguros, destacam-se: **GRI FS13, FS7**

— Programa de Garantia de Preços da Agricultura Familiar (PGPAF), destinado ao agricultor familiar que toma crédito e pode ter garantia de preço mínimo de sua produção, mantendo a renda da família mesmo em casos de adversidades climáticas;

— PASI, seguro destinado aos trabalhadores de todos os setores produtivos, contratado por meio de convenções coletivas de trabalho, com coberturas amplas e diferenciadas, como: morte do segurado, cômputo e filhos, sendo extensivo aos empregados domésticos, invalidez por acidente ou doença do segurado, auxílio-alimentação (duas cestas básicas), indenização por nascimento de filho com doença congênita, auxílio-funeral, reembolso por despesas com rescisão trabalhista, PAED – pagamento antecipado por doença profissional, cobertura para morte de agregado do titular e cesta-natalidade;

— VPP – Vida Protegida e Premiada, seguro destinado a amenizar as preocupações da população de baixa renda, com coberturas que preveem três meses de cestas básicas para a família em caso de morte do segurado, indenização especial por morte acidental em transporte público, diárias por internação hospitalar, sorteio mensal pela loteria e convênio para descontos de até 50% na compra de medicamentos;

— Seguro Vida Crediamigo, destinado aos clientes do Programa Crediamigo de Microcrédito, com coberturas para morte e assistência funeral, além de quatro sorteios mensais pela loteria a partir da capitalização;

— Seguro Decessos, que garante a tranquilidade familiar provendo todos os serviços de funeral ou o reembolso das respectivas despesas até o limite do valor contratado;

— Seguro MAPFRE Proteção Financeira, que garante o pagamento integral ou parcial de uma dívida do segurado na ocorrência de falecimento, invalidez ou desemprego, normalmente complementado com sorteios pela loteria.

## CORRETORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

O GRUPO SEGURADOR mantém um canal estreito de comunicação e relacionamento com seus corretores por meio da revista *Negócios*, publicação trimestral focada em apresentar ferramentas de vendas para o trabalho de profissionais comerciais.

Em 2011 também foi realizado um encontro da Academia de Sustentabilidade para corretores, no qual foram discutidos conceitos e ideias de atuação sustentável no mercado de seguros, com a participação de 112 corretores. Em 2012, a interação e a troca de boas práticas entre o GRUPO SEGURADOR e sua rede de corretores será ampliado com a Academia de Sustentabilidade. **GRI FS4**

Para a seleção dos parceiros de negócio são analisados critérios como certificados de regularidade fiscal; existência de pedidos de falência ou concordata; além da solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo MAPFRE, que engloba, entre outros itens, a não utilização e o não apoio à utilização de trabalho infantil e forçado por seus fornecedores e subcontratados. Não existe um controle de contratados submetidos a avaliações referentes a direitos humanos, mas em 2011 não houve nenhuma queixa relativa a violações de direitos humanos. **GRI HR1, HR2, HR11**



*Encontro da Academia de Sustentabilidade*



## COMUNIDADE

Com atuação nacional, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE mantém presença física em cidades de todos os portes e tamanhos e, como a especificidade de sua operação não representa nenhum tipo de impacto negativo à população residente no local, não há a necessidade de medidas preventivas a possíveis impactos. Mesmo assim, o GRUPO SEGURADOR colabora com projetos nas diversas localidades onde está presente. **GRI S09, S010**

Em 2011, tornou-se parceira preferencial do Banco do Nordeste, instituição de microcrédito, em suas operações. Além disso, manteve o apoio à ACRICA (Associação de Apoio à Criança e ao Adolescente), destinado a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, promovendo sua inclusão e o desenvolvimento de seus potenciais. O projeto atende 150 crianças, de 5 a 11 anos, do município de Piraquara (PR).



*Evento na ACRICA*

Para incentivar os estudos associados à saúde física e mental, o GRUPO SEGURADOR patrocinou ações do projeto PORĀBASK (Clube de Basquete de Ponta Porã), que atua em uma comunidade no Mato Grosso do Sul e adjacências, atendendo 100 atletas diretamente e 350 crianças indiretamente, com o objetivo de privilegiar o ensino e a prática do basquete como alternativa de educar e preencher o tempo livre da comunidade participante, além de resgatar a autoestima das crianças. Os alunos participam do projeto no período contrário ao da escola, recebem alimentação apropriada, visando à recuperação do desgaste físico nos treinos, apoio à aprendizagem, atendimento médico e odontológico, palestras educativas e treinamento de basquete.

Outro projeto apoiado pelo GRUPO SEGURADOR é a Associação Judô com Tranquillini, que dá oportunidade para crianças e adolescentes de ambos os sexos, com idade entre 6 e 19 anos, de terem acesso gratuito à prática de judô em horário alternado ao das aulas, como atividade física formadora de cidadania, instrumento de incentivo ao melhor rendimento escolar e não evasão. O projeto existe desde 2000 e, atualmente, atende 400 crianças em São Sebastião, 110 crianças no Paranoá e mais 100 crianças em Santa Maria, todas em Goiás.



*Projeto Porãbask*



*Associação Judô com Tranquillini*



## Comunidade e Meio Ambiente

A Associação Reciclázaro, também apoiada pelo GRUPO SEGURADOR em 2011, atua com a missão de reintegrar na sociedade pessoas em situação de risco social e dependentes químicos por meio de ações socioambientais. O objetivo é garantir aos participantes o restabelecimento de sua participação ativa como cidadãos, para que possam conhecer e defender seus direitos básicos de cidadania, a partir de ações nas áreas de saúde, educação e trabalho, com acesso à sustentabilidade a partir de atividades de geração de renda.

## SOCIEDADE

### Formação para Gerações Futuras – Educação e Cultura

Em 2011, a parceria do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE com a Cinemateca Brasileira resultou em iniciativas culturais bem-sucedidas, como o programa Cine Educação, que contribui para a formação de cidadãos a partir da produção audiovisual brasileira de boa qualidade, capacitando professores a trabalhar filmes com seus alunos. Durante o ano, foram realizadas mais de 140 sessões de cinema, que atenderam 11 mil alunos da rede pública de ensino de São Paulo.

Ainda com o intuito de ampliar o interesse público pelas atividades culturais, o GRUPO SEGURADOR apoiou iniciativas nas áreas de literatura, artes plásticas e música, como exposições, concertos e programas educativos realizados em parceria com instituições importantes e reconhecidas em sua área de atuação, que têm atuação educativa representativa e, dessa forma, complementam os demais projetos socioculturais apoiados: Pinacoteca do Estado de São Paulo e Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP).

Outro projeto para prestigiar a cultura nacional foi o Circuito Musical, que promoveu *shows* em diversas cidades do Brasil de artistas como Titãs, Paula Lima, Ivan Lins, Toquinho, entre outros.

A partir dessas iniciativas, foram promovidas outras ações para corretores, colaboradores e demais *stakeholders*, tais como ingressos de cortesia de cinema e exposições, sessões de cinema especiais para filhos de colaboradores e debates sobre qualidade de vida e cultura.

### Mobilização para o Envelhecimento Ativo e Saudável

O programa Cine Maior Idade, também decorrente da parceria do GRUPO SEGURADOR com a Cinemateca Brasileira, visa à capacitação de profissionais de saúde e à exibição de filmes para idosos, promovendo o bem-estar, a saúde integral e a inserção sociocultural das pessoas na terceira idade. Em 2011, foram atendidos mais de 1,5 mil idosos em 22 sessões de cinema e formados 61 profissionais de saúde. Também foram realizados dois debates sobre qualidade de vida na terceira idade, envolvendo 490 pessoas.

### Fomento a Políticas Públicas e Parcerias com Entidades de Referência

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE mantém uma relação estreita com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e projetos, o que possibilita a aproximação do GRUPO SEGURADOR com seus públicos de interesse e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável. A relação com o terceiro setor e com os governos municipais, estaduais e federal é apartidária e sujeita a critérios de seleção técnicos. **GRI 505**

Prova disso é que, em 2011, o programa Cine Educação foi transformado em política pública do Ministério da Educação e, com isso, será expandido para 23 Estados brasileiros em 2012, envolvendo mais de 60 mil alunos.



*Programa Cine Educação*



*Programa Cine Maior Idade*

## MEIO AMBIENTE

### Estudos e Serviços Voltados para Minimizar os Riscos Socioambientais

Promover e incentivar boas práticas ambientais de redução de impactos, mitigação de riscos e conscientização entre seus colaboradores, clientes, parceiros de negócio e a sociedade. Este é o posicionamento do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, que não possui imóveis próprios, arrendados ou administrados dentro de áreas protegidas, áreas de alto índice de biodiversidade ou adjacentes a elas. Seus produtos e serviços também não causam impacto algum em áreas protegidas ou de alto índice de biodiversidade. **GRI EN11, EN12**

O GRUPO SEGURADOR não possui estudos desenvolvidos que quantifiquem a emissão de gases do efeito estufa e a emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio. No entanto, desde 2010 vem sendo implementada a Política Ambiental Internacional do Grupo MAPFRE no Brasil e a previsão é iniciar em 2012 esse tipo de mensuração. Pelas características do negócio e do setor de atuação, o consumo de energia indireto e a questão de derramamento significativos não se aplicam ao GRUPO SEGURADOR. Além disso, em 2011 não foi registrada nenhuma multa resultante de não conformidade com leis e regulamentos ambientais. **GRI EN4, EN16, EN17, EN19, EN20, EN23, EN28**

### Compras Ambientalmente Responsáveis, Uso Consciente de Recursos e Descarte Ambientalmente Adequado

No GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, a área de Compras é responsável por fazer uma análise rígida das solicitações de materiais feitas pelas demais áreas. O GRUPO SEGURADOR prioriza, por exemplo, a compra de material reciclado, quando possível. Além disso, 100% do papel utilizado é certificado com o selo FSC. **GRI EN2**

Durante o ano, o consumo de papel totalizou 720 toneladas. Desse total, 32 toneladas foram recicladas por uma empresa especializada, que integra o projeto Recicla MAPFRE e realiza a coleta semanalmente. Como parte deste projeto, também foram recicladas 300 unidades de lâmpadas fluorescentes e 565 kg de pilhas e baterias, além de terem sido instalados redutores de água nas torneiras e sensores de presença para economia de energia. Os 26 kg de resíduo hospitalar gerados no período foram mantidos em área condominial específica e retirados por empresa especializada, que faz a coleta semanalmente.

O cuidado com o descarte de embalagens dos produtos comercializados é um procedimento que não se aplica aos produtos oferecidos pelo GRUPO SEGURADOR.

Em 2012, será implementado um sistema de descarte correto das peças dos automóveis de segurados que sofreram perda total e ficam sob a responsabilidade do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, alocados em espaços específicos. Em 2011, foi adotado um sistema de coleta de líquidos liberados por esses carros, que antes iam para o solo e agora são retirados e descartados corretamente.

A principal fonte para o consumo de água no GRUPO SEGURADOR são as redes de abastecimento municipais (Sabesp). Em 2011, o consumo totalizou 12.540 m<sup>3</sup>. No mesmo período, 4.485 m<sup>3</sup> foram descartados, referentes a esgoto de poço artesiano.

O consumo de energia elétrica foi de 1.151.432,83 kWh em 2011 e, nas ocasiões de falta desta fonte, foi utilizado óleo diesel, que totalizou um consumo de 3.920 litros. Toda a matriz energética do GRUPO SEGURADOR vem das grandes distribuidoras da cidade de São Paulo, ou seja, é brasileira. **GRI EN1, EN3, EN8, EN21, EN22, EN27**

### Disseminação de Conhecimento e Conscientização Ambiental

Em parceria com o Governo de São Paulo e viabilizado por recursos de outros programas, o GRUPO SEGURADOR mantém o Villa Ambiental, um centro de educação ambiental inovador e dinâmico, instalado no Parque Villa-Lobos, em São Paulo. A iniciativa recebe grupos de alunos de 8 a 10 anos de escolas das redes pública e privada, além do público em geral. Conceitos como aquecimento global, desenvolvimento sustentável e uso racional de água são transmitidos aos visitantes na prática e de maneira interativa. Desde seu lançamento, em março de 2009, o Villa Ambiental já recebeu mais de 24.150 crianças e 7.512 adultos, entre pais, professores e acompanhantes.



Villa Ambiental

Outra iniciativa que contribui e promove a formação ambiental e a disseminação de informações e atitudes socioambientais responsáveis para a sociedade é o *site EcoBlogs*. Desde seu lançamento, em 2008, o *site* já foi acessado por mais de 840 mil pessoas do Brasil e de diversos países. Com mais de 10 mil seguidores, o perfil do *EcoBlogs* no Twitter tem servido como ferramenta de conscientização ambiental e de atualização em relação às novas mídias.





O projeto Pomar Urbano, do Governo do Estado de São Paulo, realizado por meio da Secretaria do Meio Ambiente, recebeu o apoio do GRUPO SEGURADOR em 2011. Trata-se de uma iniciativa criada para revitalizar áreas degradadas às margens do rio Pinheiros, na capital paulista, que traz benefícios não só para o meio ambiente, mas para a população presente na região.



*Projeto Pomar Urbano*

Com o projeto Segurês, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE levou para plataformas eletrônicas parte dos processos de relacionamento com o cliente que antes era feita por documentos em papel. Com isso, o uso de papel foi eliminado drasticamente: serão evitadas 20 milhões de impressões ao ano, o que representa 87.845.814 folhas A4.



6



# 6

## Informações Complementares

### Principais Associações GRI 4.13

ASSOCIAÇÃO	DESCRIÇÃO
<b>CNSeg</b> Confederação Nacional de Seguros, Resseguros, Previdência Privada Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização	Contribuir para a organização de seguros, com a definição de políticas, práticas e ações que preservem os interesses das seguradoras e agreguem valor à sociedade brasileira.
<b>SINDSEG</b> Sindicato das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (SP, RJ, RS, PR, SC, MG e PE)	Contribuir para a organização do mercado de seguros, com a definição de políticas, práticas e ações que preservem os interesses das seguradoras e agreguem valor à sociedade brasileira.
<b>FENAPREVI</b> Federação Nacional de Previdência Privada e Vida	Contribuir para o mercado de vida e previdência.
<b>FENSEG</b> Federação Nacional de Seguros Gerais	Contribuir para o mercado de seguros gerais.
<b>FUNENSEG</b> Fundação Escola Nacional de Seguros	Contribuir para que a entidade cumpra os projetos aprovados pelo Conselho de Administração.
<b>SBCS</b> Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro	Contribuir para que a entidade cumpra os projetos aprovados pelo Conselho de Administração.
<b>Instituto São Paulo contra a Violência (Disque Denúncia)</b>	A MAPFRE é mantenedora do instituto, contribuindo economicamente para a realização de seus projetos.
<b>Clubes de Vida em Grupo SP, RJ, RS e PR</b>	Contribuir economicamente para que os clubes alcancem seus objetivos.
<b>LIMRA</b> Life Insurance Marketing Research Association	Promover o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades de seguro de vida e previdência no mundo.
<b>LOMA</b> Life Office Management Association	Promover o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades de seguro de vida e previdência no mundo.
<b>ABGR</b> Associação Brasileira de Gerência de Riscos	Contribuir para o desenvolvimento de ações, inclusive economicamente, apoiando seus projetos.
<b>ABRAMET</b> Associação Brasileira de Medicina de Tráfego	Contribuir para o Núcleo de Pesquisa em Segurança Viária, oferecendo apoio científico e prestando serviços ligados às áreas de segurança e medicina do tráfego.
<b>ABNT</b> Associação Brasileira de Normas Técnicas	Auxiliar nos trabalhos técnicos e receber informações de novas normas brasileiras com maior agilidade.

ASSOCIAÇÃO	DESCRIÇÃO
<b>AEA</b> Associação Brasileira de Engenharia Automotiva	Participar de discussões técnicas sobre temas automotivos promovidas pela associação e das comissões técnicas da entidade.
<b>ABT</b> Associação Brasileira de Telesserviços	Promover o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades de <i>telemarketing</i> no Brasil.
<b>Camara Oficial Española de Comercio en Brasil</b>	Contribuir para discussões e decisões de relevância para as relações econômicas e comerciais entre Brasil e Espanha.
<b>FENACAP</b> Federação Nacional de Capitalização	Contribuir para discussões e decisões de relevância na área de capitalização.
<b>FIDES</b> Federação Internacional de Empresas de Seguro	Promover o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades de seguro no Brasil.
<b>Instituto Ethos</b>	Promover o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável.
<b>Fundação Abrinq</b>	Promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania da criança e do adolescente.



## Principais Parceiros nas Ações de Responsabilidade Social Corporativa da MAPFRE Brasil

### Parcerias com Governos

- Ministério da Cultura;
- Cinemateca Brasileira / Secretaria do Audiovisual do Ministério da Cultura;
- Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do Estado de São Paulo;
- Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo;
- Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo – Oficina Cultural da Terceira Idade;
- Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;
- Secretaria do Emprego e Relações de Trabalho do Estado de São Paulo;
- Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo;
- Prefeitura Municipal de Bragança Paulista – Secretaria de Educação;
- Prefeitura Municipal de Diadema – Secretaria de Educação;
- Prefeitura Municipal de Guarulhos – Secretaria de Educação;
- Prefeitura Municipal de São Paulo – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social;
- Prefeitura Municipal de São Paulo – Secretaria Municipal de Participação e Parceria.

### Parcerias com Instituições

- Associação Amigos das Oficinas Culturais do Estado de São Paulo;
- Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo;
- Fundação Abrinq;
- Fundação para o Desenvolvimento da Educação;
- Instituto Ethos;
- Lar Escola São Francisco;
- PUC (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo) – Núcleo de Estudo e Pesquisa do Envelhecimento;
- ONU – Organização das Nações Unidas.



# Índice de indicadores GRI e Princípios do Pacto Global GRI 3.12

REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
GRI 01.01	Declaração do presidente		4
GRI 01.02	Descrição dos principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e os efeitos em relação aos <i>stakeholders</i> , inclusive os direitos conforme definidos pela legislação nacional e normas relevantes internacionalmente aceitas. Impacto de tendências, riscos.		29
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>			
GRI 02.01	Nome da organização		11
GRI 02.02	Principais marcas, produtos e/ou serviços		11, 34, 44, 45, 46, 47
GRI 02.03	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .		11
GRI 02.04	Localização da sede da organização.		11
GRI 02.05	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.		11
GRI 02.06	Tipo e natureza jurídica da sociedade		11
GRI 02.07	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)		11, 34, 44, 45, 46, 47
GRI 02.08	Porte da organização, incluindo: número de empregados; número de operações; vendas líquidas; capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido; quantidade de produtos ou serviços oferecidos.		11
GRI 02.09	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: localização ou mudança nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais; mudanças na estrutura.		11
GRI 02.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.		27
<b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>			
GRI 03.01	Período coberto pelo relatório		7
GRI 03.02	Data do relatório anterior		7
GRI 03.03	Ciclo de emissão de relatórios		7
GRI 03.04	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório e seu conteúdo.		74
GRI 03.05	Processo para a definição do conteúdo do relatório (incluindo determinação da materialidade; priorização de temas dentro do relatório; identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório).		7
GRI 03.06	Limite do Relatório (países, divisões, subsidiárias, <i>joint ventures</i> , fornecedores, instalações arrendadas).		7
GRI 03.07	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite da GRI		7
GRI 03.08	Base para a elaboração do Relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.		7
GRI 03.09	Técnicas de Medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentem as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.		7

REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
GRI 03.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).		7
GRI 03.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.		7
GRI 03.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.		60
GRI 03.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e o(s) auditor(es).		64
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>			
GRI 04.01	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.		14
GRI 04.02	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).		14
GRI 04.03	Para organizações com uma estrutura administrativa unitária, declaração do número e gênero de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.		14
GRI 04.04	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.		49
GRI 04.06	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados		14
GRI 04.07	Processo para determinar a composição, qualificação e especialização dos membros do órgão de governança e de suas comissões, incluindo qualquer consideração de gênero e outros indicadores de diversidade		14
GRI 04.08	Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.		12
GRI 04.09	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas.		14
GRI 04.10	Processos para autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com o respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.		14
GRI 04.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução. O artigo 15 dos Princípios do Rio introduziu o princípio da precaução. A resposta ao item 4.11 poderia relatar a abordagem da organização para gestão de risco no planejamento operacional.		26
GRI 04.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. Inclua a data da adoção e países/unidades operacionais em que são aplicados e a gama de <i>stakeholders</i> envolvidos.		16, 19



REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
GRI 04.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: tenha posição em órgãos de governança; participe em comitês e projetos; forneça fundos significativos além de tarefas rotineiras de membros; veja sua participação como estratégica. Mencionar se possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês.		57
GRI 04.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		24
GRI 04.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.		24
GRI 04.16	Abordagens para engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupos de <i>stakeholders</i> .		25
GRI 04.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.		25

REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>			
<b>ECONÔMICO</b>			
GRI EC01	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.		31, 37, 48
GRI EC02	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	PG7, PG8	26
GRI EC03	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.		37, 50
GRI EC06	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.		50
GRI EC07	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local (entorno da empresa) em unidades operacionais importantes.	PG6	37, 49
GRI EC08	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i> .		51
<b>AMBIENTAL</b>			
GRI EN01	Materiais usados por peso ou volume.		54
GRI EN02	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	PG8, PG9	39, 54
GRI EN03	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	PG8	54
GRI EN04	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.		54
GRI EN08	Total de retirada de água por fonte.	PG8	54
GRI EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	PG8	39, 54
GRI EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	PG7, PG8	39, 54
GRI EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	PG8	39, 54
GRI EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	PG8	39, 54
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	PG8	39, 54
GRI EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	PG8	39, 54
GRI EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	PG8	54
GRI EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	PG8	54
GRI EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.		54
GRI EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	PG8, PG9	22
GRI EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	PG8, PG9	54
GRI EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.		38, 54

REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
<b>DIREITOS HUMANOS</b>			
GRI HR01	Percentual e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.		38, 51
GRI HR02	Percentual de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócios críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	PG1, PG2, PG4, PG6	38, 50, 51
GRI HR03	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.		49
GRI HR04	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	PG1, PG6	50
GRI HR05	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar este direito.	PG1, PG3	50
GRI HR06	Operações e fornecedores significativos identificados como risco de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	PG1, PG5	50
GRI HR07	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	PG1, PG4	50, 37
GRI HR11	Número de queixas relativas aos direitos humanos apresentadas, destinadas e resolvidas por meio de queixa formal ou outros mecanismos.		38, 51
<b>TRABALHO</b>			
GRI LA01	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região e sexo.		37, 49
GRI LA02	Número total e taxa de novas contratações, taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	PG6	49
GRI LA04	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	PG3	37, 50
GRI LA05	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	PG3	37, 50
GRI LA07	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.		49
GRI LA08	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	PG6	49
GRI LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e por gênero.	PG6	49
GRI LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.		37, 49
GRI LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	PG1, PG6	72
GRI LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional, e por unidades operacionais importantes.		50

REFERÊNCIA	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
<b>PRODUTO</b>			
GRI PR01	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.		38
GRI PR06	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.		50
GRI PR09	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		50
<b>SOCIAL</b>			
GRI S001	Percentual de operações implementadas com o envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvidos.	PG1, PG7	19
GRI S002	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	PG10	26
GRI S003	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	PG10	26, 49
GRI S004	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	PG10	26
GRI S005	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .		38, 53
GRI S008	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.		26
GRI S009	Operações com significativos potenciais ou reais impactos negativos nas comunidades locais.		38, 52
GRI S010	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativos potenciais ou reais impactos negativos nas comunidades locais.		38, 52
<b>SUPLEMENTO FINANCEIRO</b>			
GRI FS01	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicados às linhas de negócio.		23
GRI FS03	Processos de monitoramento da implementação e do cumprimento de exigências ambientais e sociais pelos clientes, incluídos em acordos ou transações.		50
GRI FS04	Processo(s) para capacitação de pessoal na implementação das políticas ambientais e sociais e procedimentos, quando são aplicados às linhas de negócio.		23, 51
GRI FS05	Interações com os clientes/parceiros de negócios sobre oportunidades e riscos ambientais e sociais.		25
GRI FS07	Valor monetário de produtos e serviços destinados a proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócio, separados por objetivos.		51
GRI FS09	Cobertura e frequência das auditorias para avaliação da implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de apuração de risco.		26
GRI FS10	Porcentagem e número de empresas no seu portfólio institucional com as quais a organização tenha interagido em questões ambientais ou sociais.		25
GRI FS13	Pontos de acesso em regiões menos populosas ou economicamente desfavorecidas, por tipo.		51
GRI FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros para pessoas carentes.		50
GRI FS15	Políticas para o justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.		26, 49





## Nível de Aplicação dos Indicadores GRI V3 GRI 3.13

Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Reportar a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para Nível B	Com verificação externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Social e Ambiental		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao Indicador ou b) explicando o motivo da omissão	

\*Suplemento Setorial em sua versão final.



## Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **MAPFRE Brasil Participações** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2011" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 18 de abril de 2012

Nelmara Arbex  
Vice-Presidente  
Global Reporting Initiative



O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque MAPFRE Brasil Participações submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

*A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Isenção de Responsabilidade:** No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 11 de abril de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

## Informe de Verificação Externa e Auditoria

### VERIFICAÇÃO EXTERNA DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA MAPFRE BRASIL 2011

A MAPFRE Brasil submeteu seu Relatório de Sustentabilidade a verificação externa para conferir mais transparência ao processo e por recomendação da Global Reporting Initiative (GRI). A verificação foi realizada por alunos da disciplina Environmental Management and Corporate Social Responsibility do Insper – Instituto de Ensino e Pesquisa, sob a coordenação da Prof<sup>a</sup> Dra. Priscila Borin Claro, doutora em Gestão Socioambiental. **GRI 3.13**

### EQUILÍBRIO

O relatório apresenta mais indicadores qualitativos do que quantitativos a respeito do desempenho da Organização em relação ao meio ambiente. O relatório dá ênfase maior aos aspectos positivos relacionados ao desempenho social, econômico e ambiental. Seria interessante que o aspecto negativo fosse tratado com vistas a mostrar os desenvolvimentos futuros em termos das respostas da Empresa em relação aos problemas enfrentados.

### COMPARABILIDADE

Os indicadores dispostos no atual relatório, em sua grande maioria, puderam ser avaliados realizando uma comparação dos anos anteriores. Neste sentido, constatamos uma melhora significativa em alguns indicadores. A comparação de indicadores qualitativos, porém, é muito subjetiva, uma vez que uma mudança de ação pode resultar em diferentes consequências. Desta forma, sugere-se, mais uma vez, a adoção de mais indicadores quantitativos.

### TRANSPARÊNCIA/CLAREZA

Alguns indicadores apresentam respostas incompletas. Ainda que tal problema não seja efetivamente significativo e amplificador de outros, visto que os dados com a resposta incompleta não são de gravidade, é necessário que a MAPFRE Brasil trabalhe para esclarecer alguns pontos, dado que a Empresa se propõe a seguir os padrões de sustentabilidade da GRI e de melhoria contínua. Os indicadores EC06, HR01, LA01, LA02 e LA07 têm dados incompletos, são valores e porcentagens que podem ser contabilizados, e são relevantes, dada a natureza das operações analisadas.

A Empresa tem buscado estruturar novas práticas de contratação com seus novos fornecedores, garantindo um padrão de qualidade que evite problemas relacionados a Direitos Humanos, corrupção, lavagem de dinheiro, prevenção de fraudes. A Empresa ainda não tem formalizado um processo de contratação local de fornecedores, abrangidos pelos indicadores EC06 e EC07; desta mesma maneira, vemos uma falta de controle regional em alguns indicadores referentes às práticas de trabalho (como evidenciado pelos indicadores LA01, LA02 e LA07).

Vale ressaltar que a MAPFRE Brasil se propõe a melhorar a qualidade da informação disponível em seu relatório anualmente, como o indicador EC01, em que ela trabalhou para se adequar em 2011.

Similarmente, em questões referentes às práticas de trabalho e sociais, a MAPFRE Brasil mostra preocupar-se muito em manter um ambiente justo, livre de corrupção, fraudes ou qualquer tipo de discriminação demográfica. A Empresa possui fortes ações para atingir tal meta, faltando apenas controle interno dos impactos de tais ações.

No que trata dos indicadores FS, é importante ressaltar que, em muitos itens, a exemplo dos procedimentos para avaliação e identificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio, as informações poderiam estar mais detalhadas. Além disso, percebe-se que, em outros anos, a MAPFRE Brasil chegou a disponibilizar informações, como as políticas com componentes ambientais e sociais específicos às linhas de negócio; todavia, por alguma razão, parou de publicar essas informações em 2010 e 2011.

Quanto aos indicadores relacionados a consumo e dimensão ambiental, vale ressaltar que, dada a grande frota de carros, a MAPFRE Brasil tem alto consumo de combustíveis, o que impacta direta e indiretamente nesses indicadores. Assim, seria importante levar em consideração o consumo de combustíveis para os indicadores de consumo e indicadores de impacto ambiental.

Finalmente, para algumas informações quantitativas disponíveis, não foram apresentados os respectivos cálculos, apenas os números finais. A fim de garantir ainda mais clareza, sugere-se um detalhamento maior nesse sentido nos próximos anos.


### CONCLUSÃO

Em uma visão geral, a MAPFRE Brasil apresentou grande parte dos indicadores requeridos pelo padrão GRI, dentre os quais, alguns mostram melhoras se comparados dos anos anteriores. Por outro lado, alguns indicadores importantes não foram publicados, ficando a sugestão para os próximos anos. Além disso, seria mais interessante se a MAPFRE apresentasse mais metas para os indicadores em 2012, deixando mais claro suas propostas futuras e o direcionamento gerencial.

São Paulo, março de 2012.

Alunos: Aline Amirati, Ana Carolina Ferlin, Bruna Saraiva, Camila Martins, Daniel Miranda, Filipe Heilberg, Flávio Silva e Renata Rodrigues.

**Coordenação: Prof<sup>a</sup> Priscila Borin Claro.**



Condomínio São Luiz  
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830  
Torre I - 8º Andar - Itaim Bibi  
04543-900 - São Paulo, SP, Brasil  
Tel: (5511) 2573-3000  
Fax: (5511) 2573-5780  
[www.ey.com.br](http://www.ey.com.br)

**Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório de Sustentabilidade 2011 da MAPFRE Brasil Participações S.A.**

Aos Srs. Administradores  
**MAPFRE Brasil Participações S.A.**

**Introdução**  
Fomos contratados com objetivo de assegurarmos o Relatório de Sustentabilidade 2011 da MAPFRE Brasil Participações S.A. ("MAPFRE"), preparado sob a responsabilidade da sua administração. Esta responsabilidade inclui o desenho, a implementação e a manutenção de controles internos para a adequada elaboração e apresentação do Relatório de Sustentabilidade 2011. Nossa responsabilidade é a de emitir um relatório de asseguração limitada das informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE do exercício de 2011.

**Critérios para elaboração do Relatório de Sustentabilidade**  
O Relatório de Sustentabilidade 2011 foi preparado de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI) para o Nível de Aplicação A+. Seguindo essas diretrizes, a MAPFRE reportou 102 indicadores de desempenho entre essenciais e adicionais e 10 indicadores de desempenho do suplemento do setor financeiro.

**Procedimentos aplicados**  
O trabalho de asseguração limitada foi realizado de acordo com a norma brasileira para trabalho de asseguração diferente de auditoria e revisão NBC TO 3000, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade. Esta norma exige o cumprimento com os padrões éticos, o planejamento e a realização do serviço para obter asseguração limitada de que nenhuma questão tenha chegado ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que o Relatório de Sustentabilidade 2011 da MAPFRE não esteja adequado de acordo com os critérios descritos abaixo (Escopo e limitações), em todos os seus aspectos relevantes.

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited

Em um serviço de asseguração limitada, os procedimentos de obtenção de evidências são mais limitados do que em um serviço de asseguração razoável; portanto, obtém-se um nível de asseguração menor do que seria obtido em um serviço de asseguração razoável. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor independente, incluindo a avaliação dos riscos do Relatório de Sustentabilidade não cumprir significativamente com os critérios descritos abaixo (Escopo e limitações). Nosso trabalho compreendeu a aplicação, entre outros, dos seguintes procedimentos: (i) planejamento dos trabalhos considerando a relevância e o volume das informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade 2011 da MAPFRE; (ii) obtenção do entendimento dos controles internos; (iii) constatação, com base em testes, das evidências que suportam os dados quantitativos e qualitativos do Relatório de Sustentabilidade; (iv) entrevistas com os gestores responsáveis pelas informações e (v) confronto das informações de natureza financeira com os registros contábeis.

Dessa forma, os procedimentos aplicados foram considerados suficientes para permitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles requeridos para emissão de um relatório de asseguração mais ampla, como conceituado na referida norma.

Nosso trabalho de asseguração limitada compreendeu, também, a verificação da aplicação dos requisitos previstos pelo GRI para relatórios com Nível de Aplicação A+.

#### **Escopo e limitações**


Nosso trabalho teve como objetivo verificar e avaliar se os dados incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2011 da MAPFRE, no que tange à obtenção de informações qualitativas, à medição e aos cálculos de informações quantitativas, se apresentam em conformidade com os seguintes critérios: (i) a Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental; e (ii) as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI). As opiniões, informações históricas e informações descritivas e sujeitas a avaliações subjetivas não estão no escopo dos trabalhos desenvolvidos.

**Conclusão**

Com base em nosso trabalho de asseguuração limitada, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser procedida nas informações contidas no Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2011, para que essas informações estejam apresentadas adequadamente, em todos os aspectos relevantes, em relação aos critérios utilizados para o Nível de Aplicação A+.

São Paulo, 14 de junho de 2012.

ERNST & YOUNG TERCO  
Auditores Independentes S.S.  
CRC 2SP015199/O-6



Patricia di Paula da Silva Paz  
Contador CRC-1SP198827/O-3

ECONÔMICO			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Desempenho Econômico	EC1	DF	4
	EC2	DF	3
	EC3	DF	5 e 6
	EC4	R/P	-
Presença no Mercado	EC5	N/A	-
	EC6	EI	6
	EC7	EI	5 e 6
Impactos econômicos indiretos	EC8	EI,RE	6
	EC9	N/A	-
AMBIENTAL			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Materiais	EN1	EI,RE	6
	EN2	EI,RE	5 e 6
Energia	EN3	EI	6
	EN4	RP	5 e 6
	EN5	N/A	-
	EN6	N/A	-
	EN7	N/A	-
Água	EN8	EI	6
	EN9	N/A	-
	EN10	N/A	-
Biodiversidade	EN11	EI	5 e 6
	EN12	EI	5 e 6
	EN13	N/A	-
	EN14	N/A	-
	EN15	N/A	-
Emissões, efluentes e resíduos	EN16	EI	5 e 6
	EN17	EI	5 e 6
	EN18	N/A	-
	EN19	EI	5 e 6
	EN20	EI	5 e 6
	EN21	EI	6
	EN22	EI,RE	6
	EN23	EI	6
EN24	N/A	-	
Produtos e Serviços	EN25	N/A	-
	EN26	EI,RE	3
Controle	EN27	EI,RE	6
Transportes	EN28	EI,RE	5 e 6
	EN29	N/A	-
Global	EN30	N/A	-
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Trabalho	LA1	EI	5 e 6
	LA2	EI	6
	LA3	N/A	-
Gestão das relações trabalhistas	LA4	EI	5 e 6
	LA5	EI	5 e 6
Segurança e saúde ocupacional	LA6	N/A	-
	LA7	EI	6
	LA8	E1	6
	LA9	N/A	-
Educação e treinamento	LA10	EI	6
	LA11	N/A	-
	LA12	EI	5 e 6
Diversidade e igualdade de oportunidades	LA13	EI	7
	LA14	EI	6

DIREITOS HUMANOS			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Investimentos e práticas de aquisição	HR1	EI,RP	5 e 6
	HR2	EI,RP	5 e 6
	HR3	EI	6
Não discriminação	HR4	EI	6
	HR5	EI	6
Liberdade de associação e negociação coletiva	HR6	EI,RP	6
	HR7	EI,RP	5 e 6
Trabalho infantil	HR8	N/A	-
	HR9	N/A	-
Trabalho forçado	HR10	N/A	-
	HR11	N/A	6
Práticas de segurança	HR12	N/A	6
	HR13	N/A	6
Direitos indígenas	HR14	N/A	-
	HR15	N/A	-
Avaliação	HR16	N/A	-
	HR17	N/A	-
Remediação	HR18	N/A	6
	HR19	N/A	6
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Comunidade	SO1	EI	3
	SO2	EI	3
Corrupção	SO3	EI	3 e 6
	SO4	EI	3
	SO5	RP	5 e 6
Política pública	SO6	N/A	-
	SO7	N/A	-
Concorrência	SO8	RP	3
	SO9	RP	5 e 6
Comunidade	SO10	RP	5 e 6
	SO11	RP	5 e 6
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Bem estar e segurança dos clientes	PR1	RP	5
	PR2	N/A	-
Produtos e serviços de	PR3	N/A	-
	PR4	N/A	-
	PR5	N/A	-
Comunicação de Marketing	PR6	EI,RE	6
	PR7	N/A	-
Privacidade dos clientes	PR8	N/A	-
	PR9	EI,RE	6

LEGENDA Procedimentos de Verificação	DF	Verificação realizada nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2011	R/P	Verificamos com o responsável pelas informações mencionadas
		Verificação realizada por meio de recursos externos	N/A	Indicadores não aplicáveis a atividade do Grupo MAPFRE
	EI	Verificamos evidências internas que nos foram disponibilizadas	S/R	Indicadores aplicáveis as atividades do Grupo MAPFRE, porém não possuem essa informação

INDICADORES DE DESEMPENHO ESPECÍFICOS PARA O SETOR FINANCEIRO			
AMBIENTAL E SOCIAL			
ASPECTOS	IND.	P.V.	CAP.
Indicador de impacto dos produtos e serviços	FS1	EI,RP	3
	FS2	N/A	-
	FS3	RP	6
	FS4	EI,RP	3 e 6
	FS5	EI,RP	3
Produtos	FS6	N/A	-
	FS7	EI	6
	FS8	N/A	-
Auditoria	FS9	EI	3
	FS10	EI	3
Acionistas ativos	FS11	N/A	-
	FS12	N/A	-
Comunidade	FS13	EI	6
	FS14	EI	6
Bem estar e segurança dos clientes	FS15	EI,RE	3 e 6
Comunicação de Marketing	FS16	N/A	-

Capítulo	Conteúdo
Capítulo 1	Carta do Presidente
Capítulo 2	Informação geral
Capítulo 3	MAPFRE e desenvolvimento sustentável
Capítulo 4	Resultados Financeiros Consolidados
Capítulo 5	MAPFRE Serviços Financeiros
Capítulo 6	Grupo Segurador Banco do Brasil e
Capítulo 7	Informações complementares

IND - Indicadores  
P.V. - Procedimentos de verificação  
CAP. - Capítulo



## Glossário

---

**Apólice** – instrumento do contrato de seguro, ato escrito que constitui a prova normal desse contrato.

**Balanced Scorecard (BSC)** – metodologia que busca traduzir a visão e a estratégia de uma empresa em indicadores-chave de desempenho que permitam o contínuo monitoramento e relacionem os objetivos estratégicos da organização a métricas estendidas a todos os níveis.

**Beneficiário** – pessoa em cujo proveito se faz o seguro.

**Benefício** – importância que o segurador deve pagar na liquidação do contrato e que consiste em um capital ou uma renda.

**Capital segurado** – termo utilizado pela empresa seguradora para definir o valor do seguro no Seguro de Vida e Acidentes Pessoais.

**Carência** – período em que a sociedade seguradora está isenta de qualquer responsabilidade indenizatória pela morte do segurado.

**Classe do risco** – expressão empregada para designar a situação do risco, quando encarado sob determinado aspecto.

**Comissão** – modo de pagamento empregado pelas sociedades seguradoras para remunerar o trabalho dos corretores de seguros.

**Corretor de seguros** – pessoa física devidamente credenciada, por meio de curso e exame de habilitação profissional, autorizada pelos órgãos competentes a promover a intermediação de contrato de seguros e sua administração.

**Cosseguero** – divisão de um risco segurado entre vários seguradores, ficando cada um deles responsável direto por uma quota-parte determinada do valor total do seguro.

**Dano** – prejuízo sofrido pelo segurado e indenizável, de acordo com as condições da apólice.

**Desenvolvimento sustentável** – o conceito de desenvolvimento sustentável surgiu em 1987, na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, criada pela ONU, e consiste na capacidade de a Sociedade atender a suas necessidades no presente, por meio das práticas econômicas e de mercado, sem comprometer a capacidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades.

**Ecoeficiências** – termo utilizado para identificar economias advindas do uso adequado de recursos naturais, possibilitado pela otimização de processos da empresa.

**Educação ambiental** – é um processo de reconhecimento de valores e conceitos que têm por objetivo o desenvolvimento das habilidades e a modificação das

atitudes em relação ao meio ambiente para entender e apreciar as inter-relações entre os seres humanos, suas culturas e seus meios biofísicos.

**Endosso** – modo pelo qual o segurador formaliza qualquer alteração em uma apólice de seguro.

**Evento** – sinistro ou acontecimento, previsto em cobertura ou não no contrato, que resulta em dano para o segurado, como incêndio, roubo, etc.

**Franquia** – termo utilizado pelo segurador para definir o valor calculado matematicamente e estabelecido no contrato de seguro até o qual ele não se responsabiliza por indenizar o segurado em caso de sinistro.

**Geração de valor** – no contexto da sustentabilidade, significa a geração de benefícios monetários mensuráveis (valores tangíveis) a partir de práticas de responsabilidade social corporativa, como economia de custos ou geração de receitas, ou de benefícios não monetários (valores intangíveis) advindos também dessas práticas, como o aumento do valor da marca e da reputação da empresa, obtenção de licença para operar, atração e retenção de talentos, acesso ao capital, melhor gestão de riscos.

**Global Reporting Initiative (GRI)** – organização internacional, baseada na Holanda, pioneira no desenvolvimento de normas globais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

**Inclusão social** – prática voltada a deliberações sobre a inclusão de pessoas com falta de oportunidades sociais à educação, ao mercado de trabalho, à cultura, à saúde e a outros direitos essenciais.

**Indenização** – reparação do dano sofrido pelo segurado.

**Indicadores GRI** – diretrizes qualitativas e quantitativas para mensuração, avaliação e comunicação de práticas da organização nos âmbitos econômico, social e ambiental.

**Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase)** – instituição sem fins lucrativos, sem vinculação religiosa e partidária, criada em 1981. O Ibase desenvolve projetos e/ou iniciativas nas seguintes linhas: Alternativas Democráticas à Globalização; Desenvolvimento e Direitos; Direito à Cidade; Economia Solidária; Processo Fórum Social Mundial; Juventude, Democracia e Participação; Observatório da Cidadania: Direitos e Diversidade; Responsabilidade Social e Ética nas Organizações; Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional.

**Instituto Ethos** – o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização não governamental criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma Sociedade sustentável e justa.

**Mutualismo** – princípio fundamental que constitui a base de todas as operações de seguro. É pela aplicação do princípio do mutualismo que as empresas de



seguros conseguem repartir os riscos tomados, reduzindo desse modo os prejuízos que a realização de tais riscos poderia lhes trazer.

**Políticas públicas** – entende-se por políticas públicas um conjunto de ações coletivas organizadas pelo Estado voltadas à garantia dos direitos civis, políticos e sociais, configurando um compromisso público que visa contemplar determinada demanda, em áreas diversas.

**Prêmio** – é a soma em dinheiro paga pelo segurado ao segurador para que este assuma a responsabilidade de um determinado risco.

**Preposto** – título utilizado por pessoa física devidamente credenciada por corretor de seguros na SUSEP e autorizada a promover intermediação de contratos de seguros em nome e sob a responsabilidade do primeiro.

**Relatório de sustentabilidade** – é a principal ferramenta de comunicação do desempenho social, ambiental e econômico das organizações. O modelo de relatório da GRI é atualmente o mais completo e mundialmente difundido. Seu processo de elaboração contribui para o engajamento das partes interessadas da organização, a reflexão dos principais impactos, a definição dos indicadores e a comunicação com os públicos de interesse.

**Reserva técnica** – termo utilizado para definir valores matematicamente calculados pelo segurador, com base nos prêmios recebidos dos segurados, para a garantia dos pagamentos eventuais dos riscos assumidos e não expirados.

**Responsabilidade social corporativa** – forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da Sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

**Ressegurador** – é aquele que aceita, em resseguro, as cessões feitas pelo segurador direto.

**Resseguro** – operação pela qual o segurador, com o intuito de diminuir sua responsabilidade na aceitação de um risco considerado excessivo ou perigoso, cede a outro segurador uma parte da responsabilidade e do prêmio recebido.

**Seguro** – contrato de seguro é aquele que estabelece para uma das partes, mediante recebimento de um prêmio da outra parte, a obrigação de pagar a esta, ou à pessoa por ela designada, determinada importância no caso da ocorrência de um evento futuro e incerto ou de data incerta, previsto no contrato.

**Seis Sigma** – é uma metodologia de melhoria de processos, centrada na redução da variabilidade desses processos, que busca reduzir ou eliminar os defeitos e as falhas de um produto ou de um serviço ao cliente. Entre os benefícios obtidos com a metodologia está a melhoria da rentabilidade e da produtividade.

**Sinistro** – termo utilizado para definir, em qualquer ramo ou carteira de seguro, o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato.

**Stakeholders (públicos de interesse)** – pessoas, grupos, organizações ou sistemas que afetam, direta ou indiretamente, as ações de uma empresa e podem ser afetados por elas. São exemplos de *stakeholders*: colaboradores, fornecedores, consumidores, comunidade, governo, formadores de opinião, meio ambiente, acionistas, etc.

**Tarifa** – relação das taxas correspondentes a cada classe de risco. É de acordo com a taxa constante da tarifa que o segurador calcula o prêmio relativo ao seguro que lhe é proposto.

**Vulnerabilidade social** – designa os segmentos populacionais mais vulneráveis à pobreza e à exclusão social.



## Informações Corporativas GRI LA13

---

### MAPFRE BRASIL

Wilson Toneto – Presidente

### GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

#### Conselho de Administração

Aldemir Bendine

Antonio Fernando Siqueira Rodrigues

Victoria Eugenia Bejarano De La Torre

Marcelo Estrela Fiche

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Osmar Fernandes Dias

Paulo Rogério Caffareli

Wilson Toneto

#### Conselho Fiscal

Adilson do Nascimento Anísio

Gueitiro Matsuo Genso

Luiz Carlos Zambinatti Tapete

Luiz Roberto Castiglioni de Lima

#### Comitê de Auditoria

Carlos Eduardo da Silva Monteiro

Egídio Otmar Ames

Ilenor Elemar Zingler

#### Diretoria Executiva

Roberto Barroso – Diretor-Presidente BB MAPFRE SH1 PARTICIPAÇÕES

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira – Diretor-Presidente MAPFRE BB SH2 PARTICIPAÇÕES

Alencar R. Ferreira Junior – Diretor Geral de CI Atuário Risco

Antonio Clemente Campanario – Diretor Geral de Assistência e Pós-Venda

Benedito Luiz Alves Dias – Diretor Geral de Marketing e Comunicação

Bento Aparicio Zanzini – Diretor Geral de Vida

Caio Cezar Valli Junior – Diretor Geral de Massificados e Affinities

Carlos Alberto Landim – Diretor Geral de Planejamento e Controladoria

Cleide P. Fonseca Rodrigues – Diretora Geral de Recursos Humanos

Dirceu Tieg – Diretor Geral da Rede MAPFRE

Eduardo de Oliveira Martins – Diretor Geral da Rede BB

Elenelson Honorato Marques – Diretor Geral de Ouvidoria

Felipe Costa da S. Nascimento – Diretor Geral de TI & Operações

Jabis de Mendonça Alexandre – Diretor Geral de Automóveis

Julio Cezar Alves de Oliveira – Diretor Geral da Rede Canal Eletrônico

Luis Carlos Guedes Pinto – Diretor Geral de Habitacional e Rural

Paulo Euclides Bonzanini – Diretor Geral Administrativo-Financeiro

Wady Jose Mourão Cury – Diretor Geral de Grandes Riscos



## MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

### Comitê Executivo

Wilson Toneto – Presidente

Dirceu Tiegs – Diretor

Eduardo Soares de Freitas

Eliseo João Viciano

Fábio Roberto Colpas

Germaine Ribeiro Cardoso – Secretária

Renato Fernandes

### Diretoria Executiva

Wilson Toneto – Presidente

Eduardo Freitas – Diretor Geral de Previdência

Eliseo João Viciano – Vice-Presidente MAPFRE Investimentos

Renato Fernandes – Diretor MAPFRE Capitalização

Almir Fernandes da Costa – Diretor do CESVI

Marcos Eduardo Santos Ferreira – Diretor Vice-Presidente MAPFRE Capitalização

Carlos Alberto Landim - Diretor Geral de Planejamento e Controladoria

Mariano B. de Mesquita Cirello – Diretor Executivo de Investimentos

## FUNDACIÓN MAPFRE

### Diretoria Executiva

Wilson Toneto

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Maria de Fátima Mendes de Lima



## Contatos GRI 3.4

---

Informações adicionais e esclarecimentos sobre este relatório ou qualquer parte de seu conteúdo podem ser obtidos pelos seguintes canais de comunicação:

*Site:* [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)

*E-mail:* [rsc@mapfre.com.br](mailto:rsc@mapfre.com.br) / [fvarga@mapfre.com.br](mailto:fvarga@mapfre.com.br)

Telefone: (11) 5112-7075

## Créditos

---

O Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil foi concebido com a colaboração de diversas áreas da Empresa na coleta criteriosa de informações. As unidades de negócio envolvidas neste trabalho foram:

Diretoria Geral de Administração e Finanças

Diretoria Geral de Assistência e Pós-Venda

Diretoria Geral de Controles Internos e Riscos

Diretoria Geral de Grandes Riscos

Diretoria Jurídica Corporativa

Diretoria Geral de Marketing e Comunicação

Diretoria Geral de Massificados e Microseguros

Diretoria Geral de Ouvidoria

Diretoria Geral de Planejamento e Controladoria

Diretoria Geral de Recursos Humanos

Diretoria Geral da Rede BB SH1

Diretoria Geral da Rede BB SH2

Diretoria Geral da Rede MAPFRE

Diretoria Geral de Seguros de Automóveis

Diretoria Geral de Seguros de Pessoas

Diretoria Geral de Seguros Rurais e Habitacional

Diretoria Geral de Tecnologia e Operações

Diretoria MAPFRE Previdência

Diretoria MAPFRE Investimentos

Diretoria MAPFRE Capitalização

Diretoria CESVI

### DIREÇÃO GERAL

Diretoria de Sustentabilidade

### SUPERVISÃO EDITORIAL E REDAÇÃO

Gatopardo Comunicação – Sílvia Martinelli

### COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO GRI

Via Gutenberg

### ADAPTAÇÃO DO PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E FINALIZAÇÃO

Set Design

### FOTOS

Paulo Pepe

Eliane Cunha Brito de Souza

### IMPRESSÃO

Ipsis

### TIRAGEM

1.000 exemplares









# FUNDACIÓN MAPFRE

## 1. Introdução

Há muitos anos, a preocupação social tem sido inerente à atuação da MAPFRE e faz parte dos princípios institucionais da Empresa, definidos em seu Código de Boa Governança. Cumprindo esse princípio, desde 1975 a MAPFRE tem dedicado parte de suas receitas anuais para promover e financiar atividades não lucrativas e de interesse geral. Esse posicionamento se dá por meio de diversas fundações privadas, integradas desde 1º de janeiro de 2006 na FUNDACIÓN MAPFRE, que desenvolve atividades com foco nas seguintes diretrizes:

- Segurança das pessoas e de seus patrimônios, com especial atenção à segurança viária, à medicina e à saúde.
- Melhora da qualidade de vida e do meio ambiente.
- Difusão da cultura, das artes e das letras.
- Formação e pesquisa em questões relacionadas ao seguro e à gerência de riscos.
- Pesquisa e divulgação de conhecimentos em relação à história comum da Espanha, de Portugal e dos países a eles vinculados.

- Aperfeiçoamento das condições econômicas, sociais e culturais das pessoas e dos setores menos favorecidos da Sociedade.

Por deter a maioria das ações da MAPFRE S/A, a FUNDACIÓN MAPFRE exerce seus direitos como acionista majoritário, zelando pela boa governança corporativa, mas não intervém na gestão do negócio, que é feita por seus órgãos de governo.

A sede da FUNDACIÓN MAPFRE está situada em Paseo de Recoletos, 23 – Madrid, Espanha, em um edifício de 6.000 m<sup>2</sup> construído entre 1881 e 1884 pelo arquiteto Agustín Ortiz de Villajos. O edifício abriga as dependências institucionais e operativas da FUNDACIÓN, incluindo três salas nas quais se desenvolvem exposições de artes plásticas, escultura e fotografia.

Desde 2008 a FUNDACIÓN MAPFRE edita a revista *La Fundación*, de periodicidade bimestral, com a finalidade de levar à Sociedade o conjunto de suas atividades na Espanha e em outros países, e difundir artigos, reportagens e entrevistas sobre temas relacionados com suas áreas de interesse.

No Brasil, a FUNDACIÓN MAPFRE atua com uma delegação, que segue as diretrizes internacionais da Espanha. Como consequência do trabalho pautado pela ética e transparência, com foco no longo prazo e, sobretudo, com acompanhamento e avaliação de resultados, a delegação brasileira tem conquistado resultados significativos nos últimos anos.



As atividades da FUNDACIÓN MAPFRE são desenvolvidas a partir de cinco institutos especializados:

O **Instituto de Ação Social** tem como objetivo geral contribuir para o progresso da Sociedade, com a realização de ações destinadas a melhorar as condições de vida das pessoas e de grupos menos favorecidos. Suas atividades se concentram principalmente em duas grandes linhas de atuação:

- Na Espanha, o objetivo é impulsionar a integração social e laboral das pessoas com deficiência. Lazer, formação e emprego são as linhas básicas dessas atividades, com atenção também aos familiares e a seu entorno.
- Em âmbito internacional, especialmente na América Latina, o objetivo é apoiar a educação integral de crianças e jovens com menos recursos. Para isso, foi criado o programa Formando Comunidades, no qual se integram os projetos dos diferentes países.

Além dessas atividades, o Instituto também promove o voluntariado em seus projetos sociais entre os colaboradores da MAPFRE e seus familiares.

O **Instituto de Ciências do Seguro** busca contribuir para o aperfeiçoamento da atividade seguradora e para um melhor conhecimento dela, por seus usuários e pela Sociedade. Suas atividades se concentram em:

- Programas de formação especializada de alto nível em ciências atuariais, seguros e gerência de riscos, tanto presencial como a distância, em colaboração com a Universidade Pontifícia de Salamanca, na Espanha.
- Jornadas e seminários profissionais especializados, em colaboração com universidades e outras instituições.
- Pesquisas e estudos sobre questões relacionadas com o seguro e a gerência de riscos.
- Concessão de ajuda à realização de pesquisas, prêmios e bolsas de estudo, bem como a utilização da Internet como meio preferencial de apoio às atividades de formação a distância e como elemento de ajuda a pesquisa, documentação e informação e divulgação (Campus Virtual, Centro de Documentação, Museu Virtual do Seguro, publicações eletrônicas e Dicionário MAPFRE de Seguros).

O **Instituto de Cultura** procura contribuir com a promoção e a difusão da cultura, das artes e das letras, com o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Organização de exposições de obras artísticas (pinturas, esculturas, desenhos, fotografias, gravuras) nas salas da sede da FUNDACIÓN MAPFRE (Paseo de Recoletos, 23) e AZCA (Av. del General Perón, 40), com obras de diferentes procedências (incluindo suas próprias coleções) e em colaboração com instituições culturais e museus europeus, americanos e, ocasionalmente, de outros locais.

- Organização de cursos, conferências e oficinas de iniciação aos diferentes aspectos da cultura contemporânea.

- Concessão de prêmios para o desenho como expressão artística; para o jornalismo de qualidade literária; para a criação cinematográfica; e auxílio à preservação do estudo do patrimônio cultural e documental.

- Programa editorial, que inclui as publicações que acompanham as exposições e outras importantes coleções autônomas, tanto a respeito da arte espanhola contemporânea como da história recente da Espanha e da América.

- Atividades *on-line* de caráter informativo a respeito dos projetos desenvolvidos pelo Instituto, bem como de conteúdos pedagógicos para professores, alunos e famílias.

- Atividades pedagógicas a respeito das exposições e de fomento à leitura.

O **Instituto de Prevenção, Saúde e Meio Ambiente** tem como objetivo proteger a saúde das pessoas frente a todo tipo de risco, tanto na esfera individual como coletiva. Neste sentido, atua no âmbito da prevenção e da promoção da saúde, contribuindo com o cuidado da pessoa por meio da redução de lesões e enfermidades, e no âmbito do meio ambiente fomentando a redução da poluição e colaborando com a sustentabilidade. Para isso, desenvolve as seguintes atividades:

- Concessão de auxílios, bolsas e prêmios para promover a pesquisa e a formação nas áreas citadas e a redução de suas consequências e dos acidentes.
- Campanhas de fomento de condutas seguras e responsáveis, que ajudem a prevenir acidentes e enfermidades, sensibilizando a população sobre a conservação do meio ambiente e incentivando estilos de vida saudáveis.
- Publicações e ações informativas para difundir conhecimentos e avanços técnicos e científicos relacionados a tais questões.

O **Instituto de Segurança Viária** desenvolve atividades com o objetivo de colaborar para a redução dos acidentes de trânsito, sensibilizar a Sociedade acerca deste problema e contribuir para que a formação e a educação em segurança viária e a responsabilidade na condução se tornem um assunto de interesse público.

Para isso, sua atuação está focada em três fatores principais: a conscientização dos usuários para que tenham um comportamento mais responsável, promovendo a educação viária mediante cursos de formação para estudantes, jovens, terceira idade e empresas; o aumento da segurança dos veículos, apoiando os avanços técnicos e participando de campanhas permanentes sobre os elementos de segurança ativa e passiva; e a melhora das infraestruturas viárias, realizando trabalhos de investigação sobre infraestrutura (traçado, características geométricas, conservação e sinalização).



No que diz respeito aos grupos de risco, o Instituto de Segurança Viária volta sua ação principalmente a estudantes e jovens, em colaboração com os centros de ensino; a trabalhadores e profissionais, mediante cursos de formação *on-line*, em colaboração com empresas; e à terceira idade, mediante ações formativas dirigidas aos idosos, seus familiares e aos profissionais que os atendem.

No desenvolvimento de suas atividades, o Instituto utiliza novas tecnologias de informação e comunicação, usando a Internet e as redes sociais como canais preferidos de divulgação da educação viária.

A Fundação realiza suas atividades tanto na Espanha como em outros numerosos países, com especial presença nos países da América Latina. No ano de 2011, especificamente, a Fundação desenvolveu atividades em 21 países. No ano passado, sua atuação mereceu os seguintes reconhecimentos e distinções:

#### **a) Pela ação social:**

- Prêmio “Special Olympics España”, por seu compromisso com os esportistas com deficiência intelectual.
- Prêmio de Atualidade Econômica, pelo programa de integração laboral para pessoas com deficiência “Juntos somos capaces”.
- Prêmio “CERMI Andalucía”, pelo programa de integração laboral para pessoas com deficiência “Juntos somos capaces”.

#### **b) Pelas atividades de cultura:**

- Medalha de Honra da Real Academia de Bellas Artes de San Fernando.
- Prêmio para a melhor edição Lázaro Galdiano, concedido pelo Governo de Navarra pela publicação Ismael Smith – Caderno de Paris.
- Prêmio para a melhor exposição apresentada em São Paulo em 2010 por “Max Ernst. Une semaine de bonté”, concedido pela Associação Paulista de Críticos de Arte.
- Prêmio para o melhor projeto editorial pela coleção “América Latina na História Contemporânea”, concedido pela revista *La Aventura de la Historia*.

#### **c) Pelas atividades em prevenção, saúde e meio ambiente:**

- Distinção de honra outorgada pela Real Academia de Medicina y Cirugía de Murcia por sua contribuição para as atividades realizadas na comemoração do bicentenário da fundação desta Real Instituição.

#### **d) Pelas atividades em matéria de segurança viária:**

- Prêmio “Ponle Freno 2010” para a instituição mais ativa em segurança viária.
- Distinção concedida pela Fundação Guardia Civil como reconhecimento da colaboração conjunta entre ambas as instituições.
- Prêmio “Magistério” aos protagonistas da educação 2010 pelas campanhas de Educação Viária.
- Medalha “Rombo Amarillo” concedida pela Associação Movilidad y Desarrollo, primeira associação civil do México dedicada à segurança viária, na categoria “Programas e materiais de sensibilização e conscientização”, pelo projeto “Está en tus manos”, dirigido aos jovens.
- Prêmio concedido pelo Festival Ibero-Americano de Promoções e Eventos pela Caravana de Educação Viária do México.

2





## 2. FUNDACIÓN MAPFRE

### 2.1. Governança Corporativa

*Presidente Honorário* Julio Castelo Matrán

#### CONSELHO

*Presidente* Alberto Manzano Martos

*Vicepresidente Primeiro* Filomeno Mira Candel

*Vicepresidente Segundo* Francisco Ruiz Risueño

*Vicepresidente Terceiro* Andrés Jiménez Herradón

*Membros*

- Ángel Alonso Batres
- Ignacio Baeza Gómez
- Rafael Casas Gutiérrez
- María Jesús Fernández Antón
- Santiago Gayarre Bermejo
- Luis Hernando de Larramendi Martínez
- Sebastián Homet Duprá
- Antonio Huertas Mejías
- Rafael Márquez Osorio
- José Manuel Martínez Martínez
- Antonio Miguel-Romero de Olano
- Antonio Núñez Tovar
- Alfonso Rebuelta Badías
- Domingo Sugranyes Bickel
- Esteban Tejera Montalvo

*Secretario* Ángel Luis Dávila Bermejo

*Vicesecretario* Claudio Ramos Rodríguez

*Diretor Gerente* Teófilo Domínguez Anaya

#### COMISSÃO DE CONTROLE INSTITUCIONAL

*Presidente* Alberto Manzano Martos

*Vicepresidente Primeiro* Filomeno Mira Candel

*Vicepresidente Segundo* Francisco Ruiz Risueño

*Vicepresidente Terceiro* Andrés Jiménez Herradón

*Membros*

- Ignacio Baeza Gómez
- Luis Hernando de Larramendi Martínez
- Rafael Márquez Osorio
- Antonio Miguel-Romero de Olano
- Antonio Núñez Tovar
- Alfonso Rebuelta Badías
- Domingo Sugranyes Bickel

*Secretario* Ángel Luis Dávila Bermejo

*Vicesecretario* Claudio Ramos Rodríguez





## COMITÊ DE AUDITORIA

<i>Presidente</i>	Domingo Sugranyes Bickel
<i>Vicepresidenta</i>	María Jesús Fernández Antón
<i>Membros</i>	Ángel Alonso Batres
	Santiago Gayarre Bermejo
	Sebastián Homet Duprá
<i>Secretario</i>	Claudio Ramos Rodríguez

## COMITÊ EXECUTIVO

<i>Presidente</i>	Alberto Manzano Martos
<i>Vicepresidente Primeiro</i>	Filomeno Mira Candel
<i>Vicepresidente Segundo</i>	Andrés Jiménez Herradón
<i>Membros</i>	Rafael Casas Gutierrez
	Teófilo Domínguez Anaya
	Fernando Garrido Tomé
	Antonio Guzmán Córdoba
	Pablo Jiménez Burillo
	Julio Laria del Vas
	Francisco Marco Orenes
	Mercedes Sanz Septién
<i>Secretario</i>	Claudio Ramos Rodríguez

## INSTITUTOS

### Ação Social

<i>Presidente</i>	José Manuel Martínez Martínez
<i>Diretor Geral</i>	Fernando Garrido Tomé

### Ciências do Seguro

<i>Presidente</i>	Andrés Jiménez Herradón
<i>Diretora Geral</i>	Mercedes Sanz Septién

### Cultura

<i>Presidente</i>	Alberto Manzano Martos
<i>Diretor Geral</i>	Pablo Jiménez Burillo

### Prevenção, Saúde e Meio Ambiente

<i>Copresidentes</i>	Carlos Álvarez Jiménez
	Filomeno Mira Candel
<i>Diretor Geral</i>	Antonio Guzmán Córdoba

### Segurança Viária

<i>Presidente</i>	Filomeno Mira
<i>Diretor Geral</i>	Julio Laria del Vas

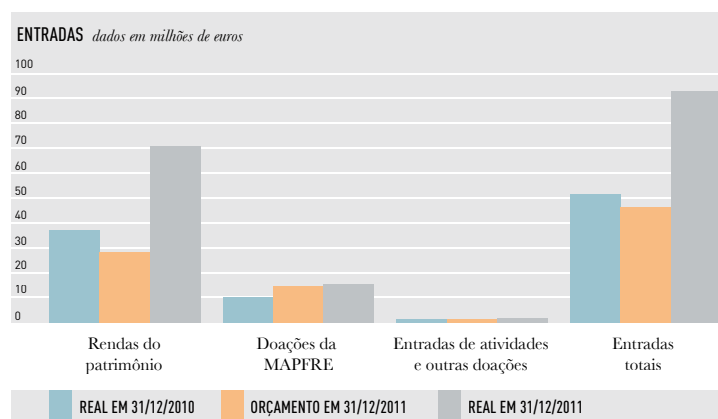
### Delegação Brasil

<i>Presidente</i>	Wilson Toneto
<i>Diretora Geral</i>	Maria de Fátima M. Lima

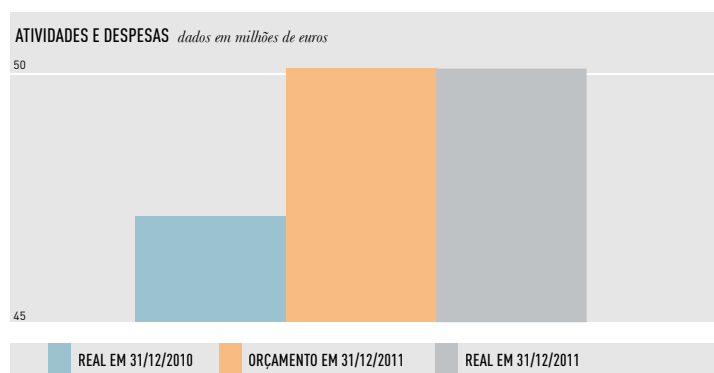


## 2.2. Informação Econômica

No exercício de 2011, as receitas da FUNDACIÓN MAPFRE totalizaram 92,6 milhões de euros, número que representa um incremento de 72,8% em relação ao exercício anterior.

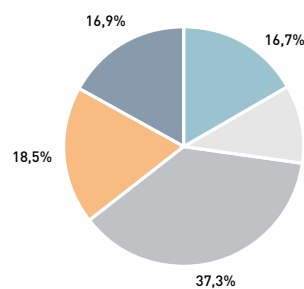


As quantias empregadas na realização de atividades fundacionais, incluindo os gastos de administração, alcançaram a cifra de 50,3 milhões de euros, com aumento de 6,6% em relação ao exercício anterior.

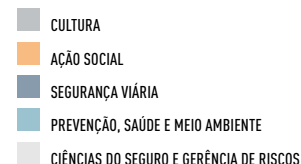
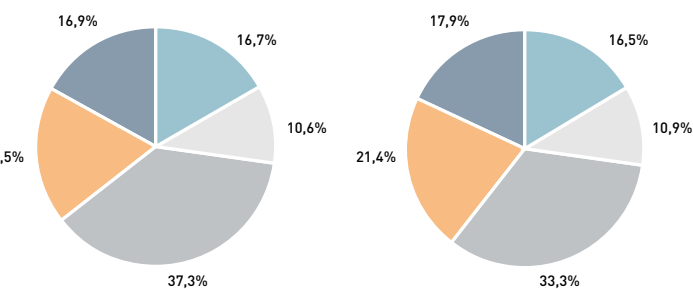


Essas quantias foram destinadas principalmente às atividades relacionadas a Cultura (33,3%), Ação Social (21,4%), Segurança Viária (17,9%), Prevenção, Saúde e Meio Ambiente (16,5%), Ciências do Seguro e Gerência de Riscos (10,9%). A seguir, essas informações serão apresentadas de forma gráfica e comparada com a do exercício anterior.

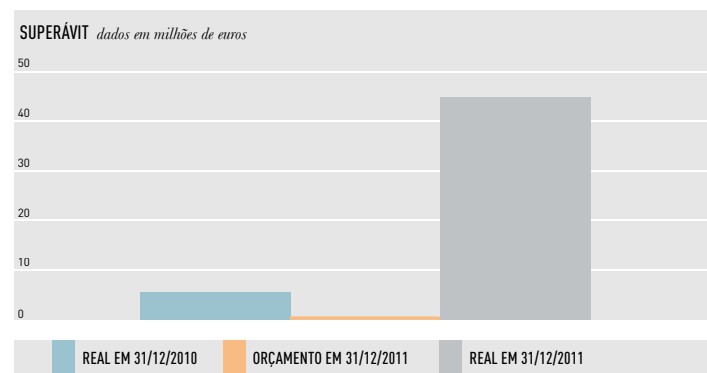
APLICAÇÃO DE FUNDOS POR ÁREAS DE ATIVIDADE 31/12/10



APLICAÇÃO DE FUNDOS POR ÁREAS DE ATIVIDADE 31/12/11



O superávit do exercício de 2011 aumentou em 42,3 milhões de euros, como consequência dos rendimentos extraordinários do patrimônio que foram destinados à aquisição do edifício localizado em Madrid (Paseo de Recoletos, 25).



Em 31 de dezembro de 2011, o patrimônio da FUNDACIÓN MAPFRE totalizou 2.752,8 milhões de euros.



## 2.3. Atividades – Delegação Brasil

### AÇÃO SOCIAL

Para contribuir com o desenvolvimento da Sociedade e a inclusão social, a FUNDACIÓN MAPFRE apoia a realização de iniciativas destinadas a melhorar as condições de vida das pessoas e de grupos menos favorecidos.

#### Formando Comunidades

O programa Formando Comunidades promove assistência continuada a crianças e adolescentes que vivem em comunidades carentes, a partir do apoio da FUNDACIÓN MAPFRE destinado a projetos de educação integral, com iniciativas focadas em educação, saúde e nutrição para crianças e adolescentes.

Em 2011, o programa expandiu sua atuação com a inclusão de mais três entidades, sendo dois projetos da CUFA (Central Única das Favelas) e outra iniciativa da Fundação Fé e Alegria, de Santa Catarina. Com isso, o programa encerrou o ano com a participação de 15 entidades e 2.315 crianças e adolescentes atendidos.

— Dois projetos promovidos pela CUFA passaram a receber o apoio da FUNDACIÓN MAPFRE em 2011: Vidas Urbanas: Gerando Renda, Construindo Valores, que atende 150 jovens, em Manaus (AM), e Formação pessoal e preparação para o mercado de trabalho e para a universidade de jovens marginalizados dos subúrbios de Salvador, que atende 50 jovens, em Salvador (BA). Com foco na formação social e pessoal de jovens entre 16 e 22 anos, os programas preparam os participantes para o mercado de trabalho, reduzindo a vulnerabilidade social a que estão sujeitos.

— O projeto Educação Popular Comunitária, da Fundação Fé e Alegria, de Santa Catarina, é destinado a crianças e adolescentes entre 5 e 18 anos. As atividades socioeducativas, realizadas em período extraescolar, são baseadas no diálogo, na troca e na discussão que geram autonomia e criticidade e enfocam cinco temas: educação em valores, saúde do corpo (nutrição alimentar), direitos humanos, arte e meio ambiente.

— Destinado a 40 crianças menores de 14 anos, o projeto Escola Jatobazinho é realizado pelo Instituto Acaia, na cidade de Corumbá (MS). Instalada em uma região isolada, sem acesso a serviços públicos essenciais, como saúde e educação, a escola oferece, além da educação formal, ações nas áreas de saúde (orientação, boas práticas de nutrição e exames clínicos) e cultura (oficinas de música, pintura, teatro e dança).

— Com o programa Crê-Ser, a Ação Comunitária do Brasil deu continuidade à educação complementar oferecida a 100 crianças de 6 a 15 anos, de 25 organizações sociais conveniadas, beneficiadas com atividades socioeducativas complementares e articuladas com família, escola e comunidade.

— O Colégio Mão Amiga recebeu incentivo para o projeto Educação para Crianças, com atuação nas comunidades que cercam o município de Itapeverica da Serra (SP), o que permitiu ampliar as intervenções capazes de oferecer melhores condições de vida para 467 crianças atendidas.

— O Centro de Promoção Social Bororé deu continuidade ao trabalho de inclusão social que desenvolve com a missão de promover a formação humana e social da comunidade do Jardim Lucélia, na capital paulista. O centro atua na complementação do ensino escolar com atividades esportivas, música, teatro, leitura e escrita, beneficiando 220 crianças e adolescentes.

— O projeto Ação-Escola, da Ação Comunitária do Brasil (RJ) promove a formação integral de 140 crianças de 6 a 14 anos, moradoras da Comunidade de Vila do João – Maré que se encontram em situação de risco social e pessoal.

— Desenvolvido pela Liga Solidária, o programa I.D.E.A.L. (I = Informação; D = Desenvolvimento; E = Educação; A = Artes; L = Lazer) oferece educação complementar à escola a 420 crianças e adolescentes, de 6 a 15 anos, favorecendo o acesso a uma diversidade de vivências culturais, ampliando a capacidade e sua atuação na comunidade, promovendo o protagonismo no processo de aprendizagem e incentivando hábitos de higiene bucal e adoção de hábitos alimentares saudáveis.

— Com o projeto Direitos Promovidos a Crianças e Adolescentes com Qualidade de Vida, a entidade Movimento Pró-Criança contribui para a melhoria da qualidade de vida e conquista da cidadania de crianças, adolescentes e jovens em situação de risco ou abandono em áreas com alto índice de vulnerabilidade e pobreza de Pernambuco. O projeto oferece uma diversidade de atividades e oportunidades para que as 100 crianças atendidas tenham condições de se tornar um exemplo para a sociedade onde vivem.

— No Rio de Janeiro, o projeto Cidadania Pelo Esporte, promovido pelas Missões Salesianas, recebe apoio da Fundación Real Madrid em parceria com a FUNDACIÓN MAPFRE com o objetivo de utilizar o esporte como uma ferramenta na transformação social. O projeto atende cerca de 250 crianças e adolescentes em risco de exclusão social de famílias com baixo nível socioeconômico.

— Para ajudar a comunidade carente do Jardim Damasceno, na Zona Norte de São Paulo, a Associação Sonhar e Acreditar desenvolve o projeto Pequenos do Futuro, que atende 80 crianças de 0 a 3 anos e 11 meses, contribuindo para a formação educacional e social e para a elevação da qualidade da alimentação e nutrição das crianças atendidas no centro de educação infantil.

— Com o projeto Reabilitar, a ONG Lar Escola São Francisco mantém uma equipe multiprofissional altamente especializada na Clínica de Paralisia Cerebral, onde o projeto é realizado, que avalia e promove a reabilitação de aproximadamente 100 crianças por mês.

— O projeto Semear, da Associação Morumbi de Integração Social, promove assistência continuada a 130 crianças e adolescentes, com idade entre 5 e 16 anos, pertencentes à comunidade carente de Vila Andrade, em São Paulo, que estejam em situação de risco e vulnerabilidade. Por meio do princípio da educação integral como orientação e apoio nas áreas de saúde, alimentação, reforço da educação formal, acompanhamento social e apoio familiar, são promovidas oficinas de arte, incentivo à cultura, inglês, esporte e lazer, que contribuem para o desenvolvimento das habilidades físicas, cognitivas e psicológicas dos participantes.

— O programa de Reabilitação para Crianças com Deficiência Física, da Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), atendeu 158 crianças, oferecendo sessões pontuais de avaliação e orientação, mediante a necessidade específica de cada paciente. O financiamento dos atendimentos de reabilitação contidos no projeto contribui para a redução do déficit do Centro de Reabilitação, uma vez que os atendimentos prestados são predominantemente gratuitos ou realizados via SUS.

— Colaboração com a Fundação Barcelona para o desenvolvimento do projeto “Aliança para o Esporte e Desenvolvimento”. O projeto fortalece 18 Vilas Olímpicas no Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro, que ajudam a promover a inclusão social por meio do esporte. O projeto conta com a colaboração do Banco Interamericano de Desenvolvimento.

## Experiências Educacionais Inclusivas

A FUNDACIÓN MAPFRE apoia a 2ª edição do Prêmio Experiências Educacionais Inclusivas – A Escola Aprendendo com as Diferenças. O projeto, realizado pela OEI (Organização dos Estados Ibero-Americanos) e pelo Ministério da Educação, tem como objetivo promover, difundir e valorizar experiências escolares inovadoras e efetivas de inclusão escolar de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação, realizadas por gestores, educadores, professores e estudantes.

Em sua 1ª edição, o Prêmio Experiências Educacionais Inclusivas recebeu 713 experiências, de mais de 420 municípios de todas as unidades federadas, das cinco regiões do País.



*Centro de Promoção  
Social Bororé*



## Voluntariado Corporativo

Desenvolvido há seis anos na MAPFRE com a participação de colaboradores em todo o Brasil, o Programa de Voluntariado é uma ação conjunta da FUNDACIÓN MAPFRE com a área de recursos humanos da MAPFRE, que já contabiliza 80 entidades atendidas no Brasil.

Em 2011, também foram criadas campanhas de ajuda humanitária para pessoas em situação de exclusão social, com a participação de colaboradores de todo o País e a arrecadação de mais de 15 mil doações, além de jornadas de voluntariado e campanhas solidárias que atenderam mais de 12 mil pessoas durante o ano, com a utilização de 1,1 mil horas em ações voluntárias.



*Ação dos voluntários no Villa Ambiental*



*Voluntariado no projeto Reciclar*

## CIÊNCIAS DO SEGURO

A FUNDACIÓN MAPFRE também incentiva a criação e a difusão do conhecimento a partir da formação e da disseminação da cultura de seguros entre profissionais do setor, nos diversos países onde atua.

### Bugamap

Em 2011, foi lançada a nova edição do Bugamap (sigla para "Business Game MAPFRE"), um jogo de estratégia empresarial aplicado ao mercado de seguros, desenvolvido pela FUNDACIÓN MAPFRE como importante ferramenta de informação para as companhias seguradoras.

O jogo promove a assimilação de conteúdos relacionados à gestão do negócio segurador, a partir da tomada de decisões representativas das diferentes áreas de gestão de uma companhia de seguros e da simulação de seu impacto no mercado, resultados e solvência.



*Bugamap*

Em 2011, foram realizadas quatro edições do Bugamap, com a participação total de 69 executivos do mercado de seguros, entre diretores, superintendentes e gerentes, além de 40 alunos das universidades FAAP e Fundação Getúlio Vargas. Este projeto teve o apoio da FUNENSEG/Escola Nacional de Seguros.



*Bugamap*



## Bolsas de Auxílio à Pesquisa

Para expandir ao máximo o acesso à informação, a FUNDACIÓN MAPFRE oferece bolsas de estudo e de auxílio à pesquisa aos países ibero-americanos. A disseminação desse trabalho é feita a partir de amplo processo de divulgação em universidades, órgãos de classe, empresas, clientes, profissionais do setor e acadêmicos.

Em 2011, foram lançadas as seguintes oportunidades:

- Formação Especializada em Seguros e Gestão do Risco (10 bolsas).
- VI Prêmio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán (2011-2012) – destinado a recompensar trabalhos científicos de importância relacionados com o tema Seguros, oferece premiação de 35 mil euros ao vencedor.

## Revista *Gerência de Riscos e Seguros*

Editada pelo Instituto de Ciências do Seguro, a revista *Gerência de Riscos e Seguros* é uma publicação quadrimestral especializada em seguros e gestão de riscos criada para disseminar informação aos profissionais da área.

Publicada originalmente em espanhol, a revista conta com um encarte em inglês, distribuído internacionalmente, e uma edição em português, traduzida especialmente para o público brasileiro.

Em 2011, foram editados 6.000 exemplares da revista, que também possui uma versão digital. Em 2012, a edição eletrônica terá prioridade, garantindo mais agilidade e praticidade aos leitores, além de contribuir para o meio ambiente, com a redução do uso do papel impresso.



Folder de bolsas e prêmios



Revista *Gerência de Riscos e Seguros*



## II Encontro de Seguro Garantia

A FUNDACIÓN MAPFRE marcou presença no II Encontro de Seguro Garantia – Atividades Públicas, realizado nos dias 25 e 26 de outubro de 2011, em Brasília, com a participação de mais de 200 pessoas. A entidade foi representada por Carlos Hoyos, especialista em seguro garantia na Espanha, que apresentou a palestra “Fundamentos do Seguro Garantia”. Em sua apresentação, Carlos Hoyos analisou o impacto das mudanças colocadas em consulta pública pela Superintendência de Seguros Privados no mercado de seguro garantia.

## CULTURA

Ciente do poder de transformação e da importância das atividades culturais como fomentadoras de um posicionamento crítico e mais consciente por parte da Sociedade, a FUNDACIÓN MAPFRE apoia a realização de atividades culturais consagradas para democratizar o acesso à cultura de qualidade a milhares de brasileiros.

### Festival de Cinema 4+1

Criado e promovido pela FUNDACIÓN MAPFRE na Espanha, o Festival de Cinema 4+1 é um projeto de recuperação do cinema alternativo, que seleciona alguns dos melhores filmes apresentados nos principais festivais internacionais de cinema e que não encontraram canais de distribuição comercial, proporcionando ao público a oportunidade de ver filmes de qualidade, que muitas vezes nem chegam a ser exibidos nos cinemas.

Em 2011, a parceria firmada entre a FUNDACIÓN MAPFRE e o CCBB – Centro Cultural Banco do Brasil possibilitou a realização do festival nas dependências do CCBB, localizado na cidade do Rio de Janeiro.

Ao todo, foram recebidos cerca de 1.500 expectadores em cinco dias de evento, inserindo o Rio de Janeiro no circuito de cinema alternativo.



*II Encontro de Seguro Garantia*



*Festival 4+1*



### **América Latina na História Contemporânea – Coleção “História do Brasil Nação: 1808–2010”**

Em setembro de 2011, foi lançada a coleção de livros “História do Brasil Nação: 1808–2010” – uma iniciativa pioneira desenvolvida pela FUNDACIÓN MAPFRE no Brasil, que integra o projeto América Latina na História Contemporânea.

A coleção brasileira, coeditada pela Editora Objetiva, é composta por seis volumes, que serão publicados até o 1º semestre de 2013, sob a coordenação da antropóloga Lilia Moritz Schwarcz e a participação de 28 autores de renome.

O lançamento do primeiro volume, que recebeu o título de “Crise Colonial e Independência: 1808-1830”, aconteceu na Academia Brasileira de Letras, no Rio de Janeiro, com a presença de acadêmicos, coordenadores, autores e cerca de 120 pessoas que marcaram presença no evento.

### **PREVENÇÃO, SAÚDE E MEIO AMBIENTE**

Para contribuir com a qualidade de vida da Sociedade, o Instituto de Prevenção, Saúde e Meio Ambiente apoia a realização de atividades com foco na prevenção de acidentes, na promoção da saúde e na melhora do meio ambiente. Entre as iniciativas desenvolvidas, destacam-se a concessão de auxílios, bolsas e prêmios para promover a pesquisa, a formação e a divulgação; campanhas de fomento de condutas seguras e responsáveis, sensibilizando a população sobre a conservação do meio ambiente e incentivando estilos de vida saudáveis; e publicações e ações informativas para difundir conhecimentos e avanços técnicos e científicos.

#### **Educação Ambiental nas Escolas**

O programa busca estimular a formação de valores e atitudes de identificação, prevenção e solução de problemas ambientais com alunos do Ensino Fundamental das redes pública e privada. Durante as capacitações, são abordados temas como o consumo de recursos naturais não renováveis, seus impactos sobre o planeta e alternativas de utilização sustentável.

Em 2011, a abrangência foi ampliada com a realização de duas parcerias com as secretarias de educação de Belo Horizonte (MG) e Arujá (SP). Além disso, o programa também está presente nos municípios de Araraquara e São Vicente (SP) e Uberaba (MG). Ao todo, foram beneficiados mais de 23 mil estudantes e 423 educadores no ano.

O objetivo do programa é interligar questões sociais, econômicas e políticas com questões ambientais, estimulando a formação de valores e atitudes que impulsionem a atuação individual e coletiva para a solução de problemas ambientais com professores e alunos de escolas das redes pública e privada.



*Coleção “História do Brasil Nação”*



*Educação Ambiental nas Escolas*

## Viver com Saúde

O programa foi criado para disseminar e ensinar hábitos saudáveis, com destaque para a alimentação, entre estudantes do ciclo I do Ensino Fundamental. As atividades envolvem a capacitação dos professores e a realização de oficinas lúdicas para os alunos, com idade entre 6 e 9 anos.

No Estado de Minas Gerais, o programa é realizado a partir de uma parceria com a Secretaria de Estado de Educação, que possibilitou a capacitação de 90 professores, que atuam com 5 mil alunos de escolas da rede pública.

Em 2011, mais de 6 mil estudantes e 90 professores foram beneficiados pelo programa, que contou com a realização de 18 oficinas em 22 municípios do Estado de Minas Gerais, além de 9 oficinas na cidade de São Paulo, realizadas em parceria com dois colégios da rede privada: Visconde de Porto Seguro e Pueri Domus.



*Viver com Saúde*

## EIMA 8

A FUNDACIÓN MAPFRE foi uma das co-organizadoras da 8ª edição do Encontro Ibero-Americano sobre Desenvolvimento Sustentável – EIMA 8.

Destinado a especialistas em desenvolvimento sustentável, representantes de instituições, órgãos locais, dirigentes de empresas, líderes de organizações da sociedade civil, professores, pesquisadores e jornalistas, o EIMA funciona como um fórum para gerar discussões, promover o intercâmbio de informações, experiências e conhecimentos visando ao avanço de um novo modelo de desenvolvimento sustentável.

O encontro, que foi estruturado em quatro eixos temáticos (Economia Verde, Energia, Água e Cidades), contou com a participação de 500 pessoas e 125 palestrantes, de 12 países.



*EIMA 8*

### Com Maior Cuidado

Concebido com o objetivo de estimular e propiciar a prevenção de acidentes nos lares de idosos que desejem manter sua independência e autonomia pessoal, o programa registrou importantes avanços em 2011.

Em comemoração ao Dia Mundial de Prevenção de Quedas dos Idosos, foram promovidas diversas atividades de conscientização desse público, em 7 diferentes entidades localizadas no Estado de São Paulo, que contaram com a participação de 2.000 idosos.

Durante o ano, também foram realizadas 55 capacitações, que atingiram 11 mil pessoas, entre idosos e profissionais. Nesse período, o programa esteve presente nas cidades de São Paulo, Santos, Guarujá, São Vicente, Guarulhos e Rio de Janeiro.

### Seminário Internacional de Energias Renováveis

Com a realização do VII Seminário FUNDACIÓN MAPFRE em Prevenção e Meio Ambiente, a FUNDACIÓN MAPFRE reforçou seu papel de incentivadora do diálogo e da busca por soluções inovadoras em sustentabilidade.

Para debater o tema “Energia Renovável – Inovação para o Desenvolvimento Sustentável”, foram convidados autoridades e especialistas no assunto, como o diretor de meio ambiente da FIESP, Nelson Pereira dos Reis, e Xico Graziano, ex-secretário de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Realizado em setembro, o evento contou com a participação de 108 pessoas, entre empresários e pesquisadores de renome.



*Com Maior Cuidado*



*Seminário Energias  
Renováveis*



## Bolsas de Auxílio à Pesquisa

Para expandir ao máximo o acesso à informação, a FUNDACIÓN MAPFRE oferece bolsas de estudo e de auxílio à pesquisa aos países ibero-americanos.

A disseminação desse trabalho é feita a partir de amplo processo de divulgação com universidades, órgãos de classe, empresas, clientes, profissionais do setor e acadêmicos.

Em 2011, foram lançadas as seguintes oportunidades:

— Concessão de bolsas de estudo para estudantes e profissionais interessados em desenvolver programas de pesquisa nas seguintes áreas: Prevenção e Meio Ambiente (25 bolsas) e Saúde (25 bolsas).

— Bolsas de Estudo Ignacio Hernando de Larramendi – com valor total de 120 mil euros, são destinadas a apoiar projetos de pesquisa ou a formação de profissionais nas seguintes áreas: Saúde (4 bolsas) e Prevenção e Meio Ambiente (4 bolsas).

## SEGURANÇA VIÁRIA

Para disseminar atitudes preventivas e colaborar ativamente com a redução dos acidentes de trânsito e de suas consequências, o Instituto de Segurança Viária desenvolve iniciativas que consolidam a FUNDACIÓN MAPFRE como referência sobre o tema. O foco dessas ações – que se destinam aos diferentes grupos de risco, desde crianças até pessoas idosas – é conscientizar a Sociedade sobre a necessidade de adotar padrões de comportamento mais prudentes e solidários nos deslocamentos viários, prevenindo e reduzindo os elevados índices de acidentes de trânsito a partir de ações centradas em valores como compromisso social, formação, comunicação e cooperação.

### Educação Viária é Vital

Com esta iniciativa, a FUNDACIÓN MAPFRE procura disseminar o conceito de segurança viária, capacitando professores que monitoram e orientam o desenvolvimento de trabalhos escolares. Para isso, é feita a distribuição de *kits* educacionais.

Desde o início de sua atuação no Brasil, em 2004, o programa já atingiu aproximadamente 4 milhões de alunos e 100 mil professores de 8 mil escolas. Em 2011, marcou presença em 99 escolas, localizadas em 6 municípios, de quatro Estados brasileiros. Foram capacitados 448 profissionais e beneficiados 37.000 alunos.

No mês de dezembro, também foi realizado o I Encontro Nacional do Programa Educação Viária é Vital, quando foram apresentados e premiados os melhores projetos de 2011.



*Programa Educação Viária é Vital*

Outro destaque foi a conquista, pelo programa Educação Viária é Vital, do 3º lugar no “XI Prêmio DENATRAN de Educação no Trânsito”, na categoria Educação no Trânsito – Projetos e Programas. Instituído pelo Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), o prêmio reconheceu a relevância do programa Educação Viária é Vital no cenário da educação viária no Brasil, por parte do mais importante órgão do Governo Federal no setor. O evento de entrega dos prêmios aconteceu em Brasília, com a presença de autoridades do governo.

### Na Pista Certa

A partir de experiências lúdicas e pedagógicas vivenciadas em um espaço cenográfico com estrutura modular e itinerante, o programa dissemina conteúdos sobre segurança viária e inicia os participantes (crianças de 6 a 10 anos) no conhecimento da sinalização viária, ressaltando a importância das regras de convivência e de valores como solidariedade, respeito, inclusão e gentileza para a segurança e a integridade das pessoas.

Também promove comportamentos e atitudes responsáveis e cívicas em relação ao trânsito sob os pontos de vista do motorista, do pedestre, do ciclista e de outros atores do trânsito.

Desde a implementação do programa Na Pista Certa, em 2007, já foram realizadas mais de 60 operações, que contaram com a participação de aproximadamente 54 mil crianças. Somente em 2011, mais de 14 mil crianças participaram do circuito itinerante de educação no trânsito, em um total de 16 operações no Estado de São Paulo.



*Prêmio Denatran 2011*



*Programa Na Pista Certa*

## Formação em Empresas

Com a realização de cursos e palestras de conscientização e distribuição de material didático em empresas, o programa Formação em Empresas procura sensibilizar empresários e trabalhadores sobre a problemática dos acidentes em seus deslocamentos diários.

Em 2011, mais de 1.000 profissionais foram beneficiados pelo programa, com destaque para as palestras realizadas no Sebrae, em São Paulo, e o circuito de palestras promovidas no Rio Grande do Sul para empresas de Novo Hamburgo e cidades adjacentes.



*Programa Formação em Empresas*

## Campanha de Conscientização na Semana do Trânsito

Anualmente, a FUNDACIÓN MAPFRE promove iniciativas para contribuir com a divulgação da Semana Nacional do Trânsito, que teve como tema "Década Mundial de Ações para a Segurança do Trânsito – 2011/2020: Juntos Podemos Salvar Milhões de Vidas".

Em 2011, uma das novidades foi a realização de uma campanha *on-line*, que consistiu na disseminação de conteúdo sobre Segurança no Trânsito na Internet, em uma *fan page* exclusiva criada no Facebook, que promoveu uma verdadeira corrente do bem em prol da segurança e da consciência no trânsito.

Também foi promovida uma ação *off-line*, realizada no estacionamento do Shopping Tamboré (Barueri/SP), onde o público foi estimulado a registrar bons exemplos de ação por um trânsito melhor. Aproximadamente 210 mil pessoas foram impactadas com essas duas ações.



*Campanha na Semana de Trânsito*



### Segurança Viária para Idosos

Em comemoração ao Dia Internacional do Idoso (1/10), a FUNDACIÓN MAPFRE realizou, pelo segundo ano consecutivo, a Campanha de Segurança Viária para Idosos.

Além de debater esse tema entre os idosos, a iniciativa tem como finalidade criar um espaço de reflexão e conscientização entre profissionais que lidam com pessoas acima de 60 anos, reduzindo o número de acidentes de trânsito com esse público.

Em 2011, foram realizadas 33 palestras, que capacitaram mais de 7,5 mil pessoas nos serviços de atendimento às pessoas idosas de São Paulo, da Região Metropolitana e da Baixada Santista.

### Seminário Internacional “Transporte Rodoviário de Cargas – Soluções Alinhadas à Década de Ações para a Segurança Viária”

Com a realização deste seminário, em novembro de 2011, a FUNDACIÓN MAPFRE promoveu a discussão de questões relacionadas aos acidentes rodoviários com veículos de carga no Brasil, contribuindo para ampliar a discussão sobre fatores que podem contribuir com a redução de acidentes, promover a educação no trânsito para que os acidentes sejam evitados, disseminar boas práticas de prevenção e estimular a realização de ações setoriais.

Cerca de 150 pessoas participaram do seminário, cujo tema estava alinhado à iniciativa recente da ONU que estabeleceu o período entre 2011 e 2020 como a Década de Ações para a Segurança Viária.



*Campanha de Segurança Viária para Idosos*



*Seminário Transporte Rodoviário de Cargas*

## Disseminação de Estudos e Pesquisas

Para reforçar seu papel de difusora de conhecimento e contribuir para a conscientização sobre o tema Segurança Viária, estimulando o aperfeiçoamento e a atualização dos profissionais da área no Brasil, a FUNDACIÓN MAPFRE publicou em 2011 dois estudos inéditos no País:

— **Segurança e Saúde para os Condutores de Mercadorias** – O estudo aborda os cuidados com a segurança no trabalho exercido pelos condutores sob o aspecto da segurança viária, os marcos regulatórios e as orientações preventivas, destacando a necessidade da formação profissional do condutor e da redução dos riscos a que estes trabalhadores estão sujeitos ao atuarem no segmento de transporte rodoviário de cargas.

— **Levantamento de Dados e Informações Relacionadas ao Transporte Rodoviário de Cargas no Brasil** – O estudo registra uma série de dados, como um resumo das orientações da ONU para a Década de Ações para a Segurança Viária, as estatísticas de fatalidades por acidentes no trânsito e as iniciativas no Brasil e no exterior no campo da promoção da segurança.

## 2.4. Colaboração Institucional

A FUNDACIÓN MAPFRE mantém parcerias com diversas instituições no Brasil, com as quais desenvolve projetos e ações em benefício da Sociedade:

- ABCR (Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias)
- ABRAMET (Associação Brasileira de Medicina de Tráfego)
- CEDATT-SP (Conselho Estadual para a Diminuição de Acidentes de Trânsito e Transporte)
- Centro Cultural Banco do Brasil (RJ)
- Centro de Referência da Cidadania do Idoso
- Centro de Referência do Idoso da Zona Norte
- CESVI (Centro de Experimentação e Segurança Viária) Brasil
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo)
- CFC Valdez – Novo Hamburgo (RS)
- CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguro)
- Colégio Pueri Domus (SP)
- Colégio Visconde de Porto Seguro (SP)
- CONAMA (Conselho Nacional do Meio Ambiente)
- Congregação Israelita
- Conselho Estadual do Idoso
- DENATRAN (Departamento Nacional de Trânsito)
- FAAP (Fundação Armando Álvares Penteado)
- FDE (Fundação para o Desenvolvimento da Educação de São Paulo)
- FENASEG (Federação Nacional das Empresas de Seguro Privadas)
- FGV (Fundação Getúlio Vargas)
- FIESP (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo)
- Fundação Energia e Saneamento de São Paulo
- Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do Estado de São Paulo
- FUNENSEG (Escola Nacional de Seguros)
- Governo do Estado de Minas Gerais
- Governo do Estado de São Paulo
- Grande Conselho Municipal do Idoso
- Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia
- Lar Escola São Francisco
- OEI – Organização dos Estados Ibero-Americanos
- PAMCARY
- Pinacoteca do Estado de São Paulo
- Prefeitura de Araraquara (SP)
- Prefeitura de Arujá (SP)
- Prefeitura de Barueri (SP)
- Prefeitura de Bragança Paulista (SP)
- Prefeitura de Guarulhos (SP)
- Prefeitura de Jacareí (SP)
- Prefeitura de Jundiaí (SP)
- Prefeitura de Osasco (SP)
- Prefeitura de Pato Branco (PR)
- Prefeitura de Potim (SP)
- Prefeitura de Santos (SP)
- Prefeitura de São Carlos (SP)
- Prefeitura de São Luís (MA)
- Prefeitura de São Paulo (SP)
- Prefeitura de São Vicente (SP)
- Prefeitura de Taubaté (SP)
- Prefeitura do Guarujá (SP)
- Prefeitura do Rio de Janeiro (RJ)
- SEBRAE-SP (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas)
- Sindicato Nacional dos Aposentados e Associação dos Aposentados
- Universidade Aberta da Terceira Idade
- Universidade Federal de São Paulo
- Universidade Federal do Rio de Janeiro





 **MAPFRE**



[www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)