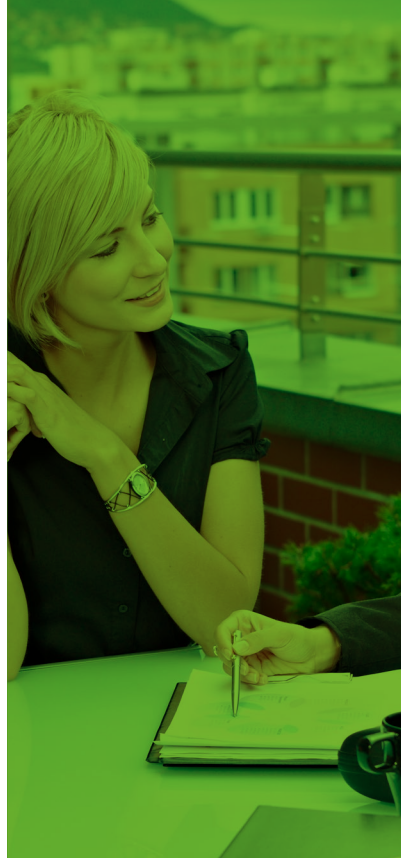


 **MAPFRE**

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2014



CONTEÚDO

1. Mensagem da Administração	5	7. GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE	77
2. Sobre o Relatório	9	7.1 APRESENTAÇÃO	77
3. MAPFRE no Mundo	11	7.2 DESEMPENHO DE MERCADO	78
4. MAPFRE no Brasil	15	7.3 DESEMPENHO OPERACIONAL	79
4.1 APRESENTAÇÃO	15	7.4 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	86
4.2 RECONHECIMENTO	16	8. BRASIL ASSISTÊNCIA	89
4.3 CONTEXTO DO PAÍS E DO MERCADO	17	8.1 APRESENTAÇÃO	89
4.4 ESTRATÉGIA E PERSPECTIVAS	19	8.2 DESEMPENHO OPERACIONAL	90
5. Gestão de Resultados Compartilhados	21	8.3 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	90
5.1 GESTÃO DE ASPECTOS MATERIAIS	21	9. Informações Complementares	93
5.2 MODELO DE ATUAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE	26	9.1 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	93
5.3 GOVERNANÇA CORPORATIVA	39	9.2 ÍNDICE REMISSIVO GRI	95
5.4 GESTÃO DE RISCOS	43	9.3 INFORME DE VERIFICAÇÃO EXTERNA	101
5.5 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS	44	9.4 INFORME DE REVISÃO DE AUDITORIA	103
5.6 RESULTADOS COMPARTILHADOS POR <i>STAKEHOLDER</i>	49	9.5 CRÉDITOS	106
6. MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	67		
6.1 APRESENTAÇÃO	67		
6.2 DESEMPENHO DE MERCADO	68		
6.3 DESEMPENHO OPERACIONAL	68		
6.4 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	74		



1

Mensagem da Administração

[G4-1]

Em 2014, a MAPFRE conseguiu cumprir com seus objetivos de crescimento, encerrando o ano com duas importantes metas atingidas: incremento do volume de negócios em praticamente todos os mercados em que atua, reforçando a liderança na Espanha, e crescimento significativo do lucro e da retribuição aos acionistas.

Entre os fatores que contribuíram para esse desempenho destacam-se a diversificação cada vez maior do negócio, que permite aumentar as vendas na maioria dos países e nas diferentes unidades de negócio; a volta do crescimento em nosso país de origem, a Espanha; a redução nos gastos totais do Grupo; e o aumento significativo das receitas financeiras líquidas e do patrimônio líquido.

Como resultado, encerramos 2014 com receitas totais consolidadas de 26,4 bilhões de euros e lucro líquido de 845 milhões de euros. É importante ressaltar que, além de serem os melhores resultados da história da MAPFRE, esses números ganham ainda mais significado por terem sido alcançados em um ambiente econômico global adverso.

Nesse contexto, o Brasil se destaca como a regional com o maior lucro bruto ao Grupo na atividade seguradora, com aumento de 38% em relação ao ano anterior. Soma-se a isso a grande capacidade de desenvolvimento do negócio de seguros no Brasil, que apresenta uma taxa de penetração em relação ao PIB inferior à de outros mercados equiparáveis.

O mercado brasileiro de seguros, assim como os demais segmentos da economia, foi impactado pelo baixo crescimento do PIB, mas, ainda assim, apresentou crescimento nominal de 9% durante o ano. Para enfrentar esse ambiente macroeconômico adverso, adotamos uma estratégia focada na eficiência operacional, no controle de custos e no fortalecimento de nossos diferenciais em cada segmento de negócio.

Como resultado, a MAPFRE Brasil encerrou 2014 com receitas totais de R\$ 17,1 bilhões, incremento de 16,8% em relação ao ano anterior, e lucro líquido de R\$ 1.503 milhões (superior em 16,1% ao registrado em 2013).

Com uma atuação focada na oferta de produtos e soluções de acumulação financeira, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS garantiu a manutenção dos resultados em todos os segmentos, com um posicionamento transparente e próximo dos clientes. Entre as conquistas do ano, vale a pena destacar o início da nossa operação de Seguros Saúde, com uma atuação focada no segmento corporativo e no conceito de gestão da saúde, que marcou a entrada da MAPFRE nesse segmento no país.

Após três anos e meio de parceria, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE encerrou 2014 como líder de mercado no conjunto dos segmentos em que opera (seguros de pessoas, automóvel e seguros gerais), com ganhos de *market share*. Internamente, consolidamos o processo de reorganização societária, com o objetivo de reduzir a

quantidade de empresas em busca de eficiências fiscais, redução de custos, produtividade da operação, eficiência e agilidade nos processos contábeis e de gestão. Também investimos na otimização de nossa infraestrutura de *call center*, com redução do número de sites, revisão dos modelos de operação e gestão e renovação das plataformas de atendimento, para aumentar a eficiência desses centros de atendimento.

Na BRASIL ASSISTÊNCIA, apostamos na melhoria de processos internos e na reconstrução das instalações, considerando um modelo de infraestrutura e comunicações capaz de garantir a segurança e a contingência de todas as nossas operações de assistência.

Diante da expectativa de um cenário macroeconômico ainda desafiador, continuaremos trabalhando para garantir a manutenção do crescimento acima da média de mercado nos segmentos em que atuamos.

O estabelecimento em 2013 da nova estrutura global da MAPFRE, que culminou com a criação da Regional Brasil, contribuiu para o fortalecimento de nossa participação no país, a partir da integração das operações de assistência e *global risk*, da potencialização de negócios por meio da troca de melhores práticas entre as diversas regiões e da gestão com ganhos de capital, economia e redução de custos.

Por isso, continuaremos investindo na modernização de nossos sistemas para aumentar a eficiência e a produtividade de nossas operações, simplificando cada vez mais as atividades, agilizando os processos de atendimento ao cliente e garantindo a redução dos riscos operacionais.

Em linha com a nossa missão, de ser uma seguradora global de confiança, manteremos um olhar atento para o equilíbrio dos aspectos econômico, social e ambiental, incentivando toda a cadeia de valor em busca de resultados integrados e de uma atuação equilibrada e capaz de gerar benefícios para toda a sociedade.

Também reafirmamos mais uma vez o nosso compromisso com o Pacto Global, com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), buscando consolidar em nosso dia a dia valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Esse posicionamento é resultado de um modelo de atuação focado na gestão da sustentabilidade, que inclui aspectos ambientais, sociais, de governança e de reputação em nossa agenda estratégica, contribuindo para o crescimento sustentável dos negócios.

E foi graças a esse comprometimento que fomos reconhecidos em 2014 com a conquista do Prêmio Cámara Española de Sustentabilidade, organizado pela Cámara Española de Comercio no Brasil, na categoria Sustentabilidade Aplicada ao Negócio, e com a inclusão do GRUPO BB E MAPFRE, pelo segundo ano consecutivo, no Guia Exame de Sustentabilidade, consolidando o posicionamento entre as 61 empresas mais sustentáveis do Brasil.

Por tudo isso, encerramos 2014 preparados para enfrentar um cenário cada vez mais competitivo e atender às expectativas do mercado. Queremos crescer sim, mas com qualidade e eficiência, garantindo e mantendo o nível de serviços oferecidos até então aos nossos clientes. Esses são os nossos diferenciais, e é a partir deles que continuaremos trabalhando para dar continuidade à atuação da MAPFRE nos próximos anos.

Wilson Toneto
CEO REGIONAL MAPFRE BRASIL



2

Sobre o Relatório

Pelo 9º ano consecutivo, a MAPFRE Brasil publica seu Relatório de Sustentabilidade. Os dados operacionais e financeiros, bem como as comparações que se referem ao mesmo período de 2013 – exceto onde estiver indicado de outra forma –, são apresentados com base em números consolidados e em reais, conforme a legislação societária vigente. Essas informações referem-se ao desempenho da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS (ou MSF), do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE (ou GRUPO BB E MAPFRE), da BRASIL ASSISTÊNCIA e de suas respectivas empresas que compõem a estrutura corporativa da MAPFRE no Brasil.

Com periodicidade anual, este relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), com informações sobre o desempenho econômico, social e ambiental da Companhia referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. O relatório anterior foi publicado em junho de 2014. Para este trabalho, a Empresa manteve a versão GRI G4, no nível essencial de adesão. [G4-28, G4-29, G4-30]

As informações referentes a alterações em relação aos anos anteriores, como dados do ano-base e métodos de medição, acompanham as novas informações nos respectivos capítulos ou tabelas específicas. Não foram promovidas alterações na natureza do negócio ou fusões e aquisições no período. Nos dados que passaram por mudanças na metodologia de cálculo, foi inserida uma nota explicativa sobre a natureza da mudança. [G4-22]

Assim como em anos anteriores, o relatório foi submetido à avaliação de duas organizações distintas para garantir um processo de verificação externa transparente, completo e abrangente. Assim, todo o conteúdo deste relatório passou pela auditoria externa da EY Auditores Independentes S.S. e, complementarmente, também foi submetido à avaliação independente dos alunos do núcleo de pesquisa em organizações, sociedade e sustentabilidade, coordenado pela Prof.a Dr.a Silmara Gonçalves Dias e pelo Prof. Dr. Alexandre Igari, da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP), que utilizaram este relato como uma oportunidade para estudar a aplicação prática da sustentabilidade no ambiente corporativo. [G4-33]

Informações adicionais e esclarecimentos sobre este relatório podem ser obtidos pelo e-mail sustentabilidade@mapfre.com.br. [G4-31]

Para mais informações sobre as diretrizes GRI, acesse www.globalreporting.org/languages/Portuguesebrazil.



3

MAPFRE no Mundo

A MAPFRE é uma seguradora global que atua nos segmentos segurador, ressegurador, financeiro e de serviço. Com ampla presença multinacional e sólida posição de liderança no mercado espanhol de seguros, está presente em 49 países, dos cinco continentes. Encerrou o exercício de 2014 em 10º lugar no *ranking* europeu de seguros e na 1ª posição desse setor na América Latina, região na qual é o segundo maior grupo de seguros.

MAPFRE em números

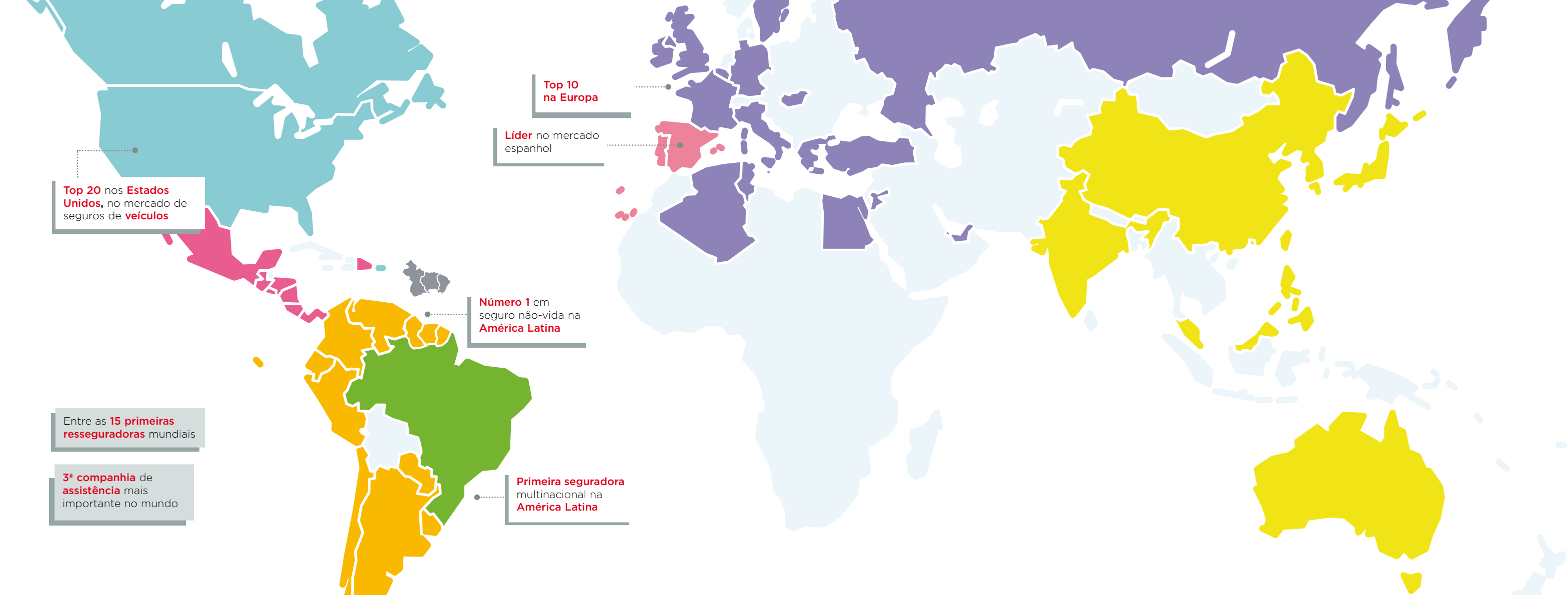
- 37.053 colaboradores em todo o mundo
- 5.524 escritórios próprios (3.069 na Espanha e 2.087 na América Latina)
- 79.289 intermediários, sendo 24.700 no Brasil
- Valor de mercado de R\$ 26,9 bilhões
- Índice combinado de 95,7%
- Distribuição de R\$ 1,4 bilhão em dividendos

A matriz do Grupo é a sociedade *holding* MAPFRE S.A., cujas ações são negociadas nas bolsas de Madrid e Barcelona e integram os índices IBEX 35, Dow Jones Stock Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good e FTSE4Good IBEX.

A estrutura da MAPFRE é dividida em quatro unidades de negócio (Seguros; Assistência, Serviços e Riscos Especiais; Global Risks; e Resseguro), três grandes áreas territoriais (Ibéria, América Latina e Internacional) e sete áreas regionais: Ibéria, América Latina Norte, América Latina Sul, Brasil, América do Norte, Emea e Apac.

As receitas totais registradas em 2014 totalizaram 26,4 bilhões de euros (R\$ 81,8 bilhões), com lucro líquido de 845,1 milhões de euros (cerca de R\$ 2,6 bilhões), ativos totais superiores a 67,2 bilhões de euros (R\$ 216,5 bilhões) e patrimônio líquido de 11,5 bilhões de euros (R\$ 37,0 bilhões).

Cada vez mais representativas, as atividades no exterior totalizavam, ao fim de 2014, 69,7% dos prêmios totais. As operações mantidas no Brasil respondem por 23,2% dos prêmios e 14,3% do resultado consolidado da MAPFRE, o que coloca o país como segundo mercado mais relevante para as atividades do Grupo, atrás apenas da Espanha.



Top 20 nos Estados Unidos, no mercado de seguros de veículos

Top 10 na Europa

Líder no mercado espanhol

Número 1 em seguro não-vida na América Latina

Entre as 15 primeiras resseguradoras mundiais

3ª companhia de assistência mais importante no mundo

Primeira seguradora multinacional na América Latina

Reconhecimento do mercado

- Desde 2004, integra o Pacto Global das Nações Unidas, tendo sido premiada com o Nível Avançado em Responsabilidade Social
- É membro dos índices FTSE4Good e FTSE4Good IBEX, índice socialmente responsável da bolsa de valores espanhola e de grande prestígio internacional relacionado a transparência, ética, gestão ambiental, atenuação das mudanças climáticas e respeito aos direitos humanos
- Está entre as empresas mais admiradas do mundo, ocupando a 376ª posição no *ranking* da Forbes e a 405ª colocação no *ranking* Fortune 500
- Foi incluída no Informe da Merco (Espanha) entre as 10 empresas mais valorizadas (posição 8) e entre as 20 melhores empresas para se trabalhar (posição 16)
- A imagem da MAPFRE foi reconhecida pelo Instituto Ipsos, especialista em estudos de mercado, com o Prêmio Key Audience Research (KAR)
- A Brand Finance Global 500, uma das mais importantes consultorias em pesquisa de mercado global, classificou a MAPFRE entre as 500 marcas mais valiosas do mundo
- Foi reconhecida em 2014 pelo Instituto Great Place to Work no Brasil, na Espanha, no Paraguai, no Panamá, em El Salvador, em Honduras, na Nicarágua, no México e na República Dominicana, mantendo o 13º lugar entre as mais de 2 mil multinacionais na América Latina

- > SEGURO DIRETO
- > ASSISTÊNCIA
- > RISCOS GLOBAIS
- > RESSEGURO

LATAM

BRASIL

Brasil >>>>

LATAM NORTE

Costa Rica	>	México	>>>>
El Salvador	>>	Nicarágua	>>
Guatemala	>>	Panamá	>>
Honduras	>>	Rep. Dominicana	>>

LATAM SUL

Argentina	>>>	Paraguai	>
Chile	>>>	Peru	>>
Colômbia	>>>	Uruguai	>>
Equador	>>	Venezuela	>>>

INTERNACIONAL

EMEA

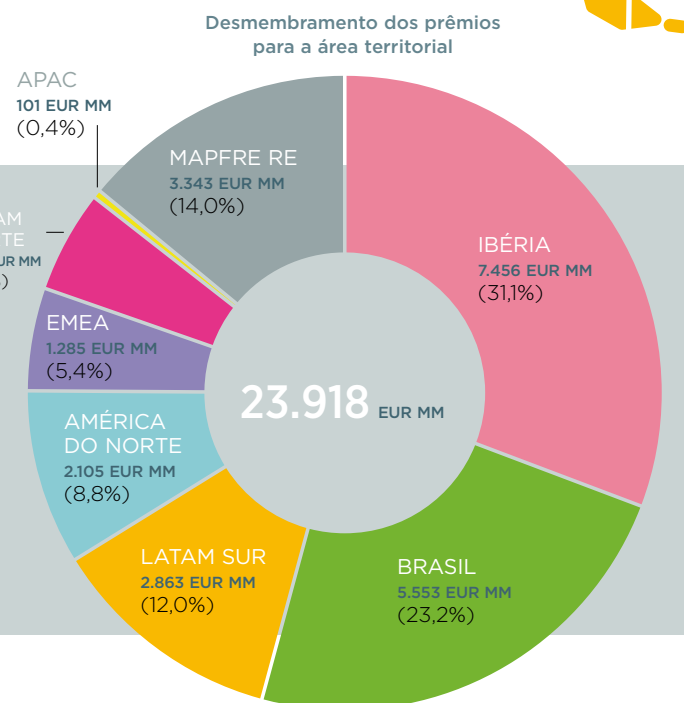
Alemanha	>>>	Itália	>>>
Argélia	>	Jordânia	>
Bahrein	>	Luxemburgo	>
Bélgica	>>	Malta	>>
Egito	>	Reino Unido	>>>
Emirados Árabes	>	Rússia	>
França	>>>	Suécia	>
Grécia	>	Tunísia	>
Hungria	>	Turquia	>>
Irlanda	>		

AMÉRICA DO NORTE

Canadá	>>
EUA	>>>
Porto Rico	>>

APAC

Austrália	>	Índia	>
China	>>	Japão	>
Filipinas	>>>	Malásia	>
Hong Kong	>	Taiwan	>





4

MAPFRE no Brasil

4.1 APRESENTAÇÃO

Principal operação da MAPFRE fora da Espanha (responsável por 23% dos prêmios totais), a MAPFRE Brasil agrupa todas as atividades do Grupo MAPFRE no país, que estão distribuídas pelos seguintes negócios: [G4-3, G4-4, G4-7, G4-8, G4-17]

BRASIL ASSISTÊNCIA

Empresa focada na prestação de serviços de assistência a pessoas, residências e veículos, destinados aos segmentos de seguro, automóvel, financeiro, viagens e turismo.

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Resultado da parceria estratégica firmada em 2011 entre o Grupo Banco do Brasil, por meio da BB Seguridade Participações S.A., e o Grupo MAPFRE, por intermédio da MAPFRE Brasil Participações S.A., é a maior empresa de seguros da América Latina em seus ramos de atuação: pessoas, ramos elementares, incluindo habitacional, agrícola e veículos. As empresas que compõem o GRUPO BB E MAPFRE são:

- BB MAPFRE SH1 Participações S.A.
- MAPFRE BB SH2 Participações S.A.
- Companhia de Seguros Aliança do Brasil
- MAPFRE Vida S.A.
- MAPFRE Seguros Gerais S.A.
- BB MAPFRE Assistência S.A.
- Brasilveículos Companhia de Seguros
- Aliança do Brasil Seguros S.A.

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

Reúne os serviços que não integram a parceria entre o Banco do Brasil e a MAPFRE, com atuação direta e independente nos seguintes ramos de atuação: previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, administração de consórcios, planos de saúde, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários. A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS engloba as seguintes empresas:

- MAPFRE Previdência S.A.
- MAPFRE Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
- MAPFRE Capitalização S.A.
- MAPFRE Administradora de Consórcios S.A.
- MAPFRE Saúde Ltda.
- Centro de Experimentação e Segurança Viária Ltda. (CESVI Brasil)
- MAPFRE Seguradora de Crédito à Exportação S.A.
- Vera Cruz Consultoria Técnica e Administradora de Fundos Ltda.
- MAPFRE Investimentos e Participações S.A.
- MAPFRE RE do Brasil S.A.

Com sede na cidade de São Paulo, a MAPFRE Brasil mantém uma atuação multicanal em 100% do território brasileiro e conta com 7.838 colaboradores e uma ampla rede de distribuição, formada por 22.732 pontos de atendimento, sendo 890 corretores fidelizados (Mais), 21.715 corretores e 127 sucursais, que permitem atender aos mais de 5,3 milhões de clientes.

Em 2014, registrou receitas totais de R\$ 17,1 bilhões e lucro líquido de R\$ 1.503 milhões, que representam, respectivamente, crescimentos de 16,8% e 16,1%. [G4-5, G4-6, G4-8]

Em 2014, a MAPFRE Brasil manteve um processo de reorganização societária, com o objetivo de reduzir a quantidade de empresas, em busca de eficiências fiscais, redução de custos, produtividade da operação e agilidade nos processos contábeis e de gestão. Durante o ano, também teve início a operação de Seguros Saúde, com uma atuação focada no segmento corporativo e no conceito de gestão da saúde, marcando a entrada da MAPFRE Brasil nesse segmento no país por meio da realização de um piloto de seis meses com a carteira de colaboradores da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS. [G4-13]

VISÃO [G4-56]

A seguradora global de confiança. A MAPFRE acredita que a confiança é o principal pilar de todo relacionamento. Despertar esse sentimento para todos os nossos públicos reforça nossa credibilidade, além de fortalecer o sentimento de que somos todos peças fundamentais na construção de uma empresa sólida e promissora.

MISSÃO [G4-56]

Somos uma equipe multinacional que trabalha para avançar constantemente em seus serviços e no desenvolvimento da melhor relação com nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade.

VALORES [G4-56]

— **Vocação de serviço:** busca constante da excelência no desenvolvimento de nossas atividades. Uma iniciativa contínua, que visa ao cuidado na relação com o cliente

— **Solvência:** solidez financeira, com resultados sustentáveis. Diversificação internacional e consolidação em diferentes mercados

— **Inovação para a liderança:** anseio de superação e melhoria constante. Tecnologia útil a serviço dos negócios e seus objetivos

— **Integridade:** a ética rege o comportamento de todas as pessoas. Abordagem socialmente responsável em todas as nossas atividades

— **Equipe comprometida:** envolvimento total da equipe com o Projeto MAPFRE. Desenvolvimento e formação contínua das capacidades e competências da equipe

4.2 RECONHECIMENTO

Em 2014, a MAPFRE Brasil recebeu uma série de prêmios e reconhecimentos em diferentes segmentos:



Entrega do Prêmio Valor Carreira

Melhores Empresas para Trabalhar, do Great Place to Work (GPTW), pelo terceiro ano consecutivo, ficando entre as melhores empresas para se trabalhar da América Latina (entre as 20 melhores empresas na categoria de multinacionais com mais de 5 mil colaboradores) e do Brasil (34ª posição no ranking das 70 melhores empresas de grande porte)

Guia Exame de Sustentabilidade 2014, pelo segundo ano consecutivo, ficando entre as 61 empresas mais sustentáveis do Brasil, sendo novamente a única seguradora entre as quatro empresas mais sustentáveis do setor finanças/seguros

Top Educação 2014, categoria Seguro Educacional, pelo segundo ano consecutivo, com o produto MAPFRE Educacional Multiflex

Participação no anuário de As Melhores da Dinheiro, promovido pela IstoÉ Dinheiro, especializada em economia e negócios e que analisa o desempenho das mil maiores empresas brasileiras

Participação na 41ª edição da publicação Exame Melhores & Maiores, da Revista Exame, especializada em economia e negócios e que analisa o desempenho de cerca de 3 mil empresas, além dos maiores grupos privados do Brasil

MAPFRE Investimentos, Prêmio Valor Econômico TOP Gestão de Fundos

MAPFRE Previdência, Prêmio Segurador Brasil - 11ª edição: melhor desempenho global e maior crescimento em vendas

4.3 CONTEXTO DO PAÍS E DO MERCADO

Na última década, a economia brasileira, que é a sétima maior do mundo, cresceu em média 4% ao ano. Em 2014, porém, o PIB nacional, que representa a soma dos bens e serviços produzidos no país, ficou praticamente estagnado, com ligeira expansão de 0,1%*.

Com mais de 200 milhões de habitantes, o Brasil é o 5º país mais populoso do mundo, o que demonstra o potencial do mercado interno, com demandas por produtos e serviços específicos. Apesar disso, o índice de penetração dos produtos de seguros em relação ao PIB ainda é um dos menores do mundo: Brasil (3%), Índia (5,1%), Chile (4%) e China (3,8%).

Outro fator importante do contexto do país é o crescimento da classe média: com aproximadamente 104 milhões de pessoas, essa parcela da população representa mais de 53% dos brasileiros. Além de contribuir para a redução do índice de pessoas abaixo da linha da pobreza, a ascensão social desses milhões de brasileiros foi responsável pelo aumento do consumo e da expectativa de vida das pessoas.

O envelhecimento da população brasileira é uma tendência que deve perdurar por pelo menos mais duas décadas. Segundo estudo do Banco Mundial (Getting Old in an Older Brazil, 2011), o percentual de brasileiros com mais de 65 anos passará de 7% para 14% da população total em apenas 21 anos (de 2011 a 2032) - processo que levou 69 anos para ocorrer nos Estados Unidos (de 1944 a 2013) e 115 anos na França (de 1865 a 1980).

Além desse emergente cenário social, as pessoas e as empresas estão cada vez mais expostas a novos desafios ambientais e de governança, cada vez mais complexos e alguns até irreversíveis. É o caso das mudanças climáticas, que provocam a expansão de áreas expostas a riscos ao longo do tempo, elevando os custos da produção agrícola e aumentando a necessidade de seguros para atender à variação desses eventos, que, devidamente precificados, deverão minimizar os riscos para o negócio.

Diante desse cenário, o desafio das empresas tem sido ampliar os negócios em um mercado que amadureceu em vários aspectos, mas que pode não ter mais o mesmo dinamismo do passado recente.

Em um período difícil para a economia brasileira e mundial, torna-se ainda mais estratégico incluir a sustentabilidade no centro do negócio. Isso porque a análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança pode ser sinônimo de redução de custos e promoção do crescimento.

Marcos regulatórios

Além do viés econômico, os impactos de aspectos sociais, ambientais, de governança e reputação nos negócios têm ganhado uma importância cada vez maior no cenário atual.

Nos últimos anos, discussões sobre temas socioambientais têm ganhado relevância e se desdobrado em iniciativas para os mais diversos setores da economia. Se, em um primeiro momento, essas discussões se concentraram em atividades econômicas de maior impacto ambiental (como os setores de mineração, petróleo e gás), movimentos sociais recentes têm aumentado o nível de expectativas de clientes, órgãos reguladores e entidades da sociedade civil organizada quanto às atividades dos mais variados setores da economia - desde a indústria até os setores de serviços.

Nesse ambiente, resoluções e políticas públicas têm surgido como resposta a essa nova visão, estimulando as discussões sobre os produtos oferecidos por uma instituição e sobre a necessidade de integração de temas de sustentabilidade à estratégia e aos produtos da indústria de seguros, conforme se pode perceber na página seguinte.:

*De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

RESOLUÇÃO 4.327 - BANCO CENTRAL DO BRASIL

O setor financeiro foi um dos primeiros a se movimentar nesse sentido no Brasil, com a criação de uma resolução que estabelece diretrizes para o estabelecimento da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Além de ser aprovada pela diretoria executiva da instituição e por seu Conselho de Administração, essa política deve passar a fazer parte da estratégia da instituição, analisando o grau de exposição ao risco socioambiental das atividades financeiras, bem como sua natureza e complexidade.

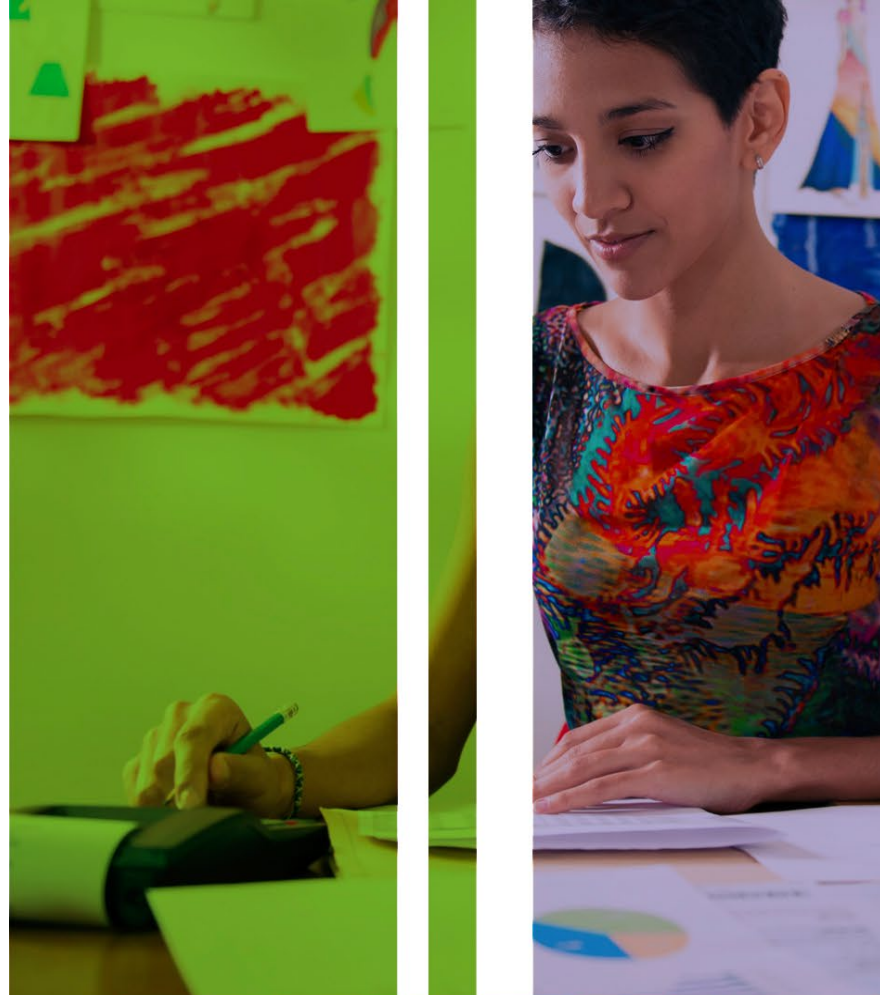
A iniciativa do Bacen atende a uma demanda atual, em que a incorporação de critérios de sustentabilidade à estratégia das empresas a partir de um contexto mais amplo (que integra o desempenho econômico-financeiro aos aspectos ambientais, sociais e de governança) tem ganhado força tanto na esfera pública como no ambiente corporativo.

POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PNRS)

A responsabilidade sobre a destinação de resíduos sempre foi tema de debate e, desde 2010, com a criação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) no Brasil, instituída por meio da Lei nº 12.305/10, a questão passou a fazer parte do dia a dia de diversos setores da economia.

Além de englobar todos os tipos de resíduos, a PNRS destaca-se por incentivar uma gestão integrada entre os participantes da cadeia produtiva, promovendo o compartilhamento de responsabilidades e, com isso, a geração de novos desafios e oportunidades.

Em vigor desde agosto de 2014, a Política Nacional de Resíduos Sólidos representa, acima de tudo, um novo olhar da sociedade, que está cada vez mais atenta às questões ligadas à conservação do meio ambiente e consciente das consequências sociais, econômicas e ambientais do manejo inadequado de resíduos sólidos.



4.4 ESTRATÉGIA E PERSPECTIVAS

Para encerrar 2014 com crescimento nominal de 16,8% em relação a 2013, a MAPFRE Brasil adotou uma estratégia focada em eficiência operacional, controle de custos e fortalecimento dos seus diferenciais em cada segmento de negócio.

A Empresa manteve-se alinhada ao seu posicionamento estratégico, que integra a sustentabilidade com a estratégia de negócio, ciente de que o resultado sustentável é decorrência de um posicionamento focado no atendimento às necessidades de seus clientes, que precisam estar satisfeitos e atendidos em suas diferentes necessidades.

Diante da expectativa de um cenário macroeconômico ainda desafiador, com desaceleração da economia e aumento da taxa de juros, a Empresa continuará focada em garantir a manutenção do crescimento acima da média de mercado em todos os segmentos em que atua, com participação significativa nos canais bancário e corretor.

Para 2015, a expectativa é capturar de forma mais significativa os resultados e benefícios das decisões estratégicas e dos projetos iniciados no biênio 2013/14, com reflexo positivo nos resultados.

O estabelecimento da nova estrutura global da MAPFRE, que culminou com a criação da Regional Brasil, também contribuiu para o fortalecimento da participação da MAPFRE no país, a partir da integração das operações de assistência e *global risk*, da potencialização de negócios por meio da troca de melhores práticas entre as diversas regiões e da gestão com ganhos de capital, economia e redução de custos. [G4-2]



5

Gestão de Resultados Compartilhados

5.1 GESTÃO DE ASPECTOS MATERIAIS

[G4-17 a G4-23]

Garantir que sua atuação gere valor efetivo para o negócio e para a sociedade, fortalecendo o posicionamento inovador e sustentável da marca perante todos os públicos, é um dos objetivos da MAPFRE Brasil.

Para isso, a Empresa segue uma estratégia orientada para o cliente, com a sustentabilidade permeando os diferentes âmbitos do negócio e contribuindo para a geração de valor entre todos os envolvidos.

A MAPFRE Brasil liderou a elaboração de um estudo sobre a sustentabilidade no setor de seguros, que apontou os principais temas ASG (ambientais, sociais e de governança) que afetam os negócios das seguradoras, com impactos específicos em cada ramo do negócio.

TEMA ASG	IMPACTOS
Alto crescimento na base de automóveis no Brasil	Saturação de transportes, com privatização da mobilidade e aumento de gases de efeito estufa
Baixo índice de reciclagem de veículos	Impactos ambientais decorrentes de resíduos e efluentes
Aumento da nova classe média brasileira	Crescimento com base em consumo e endividamento sem investimentos e proteção
Crescimento populacional e aumento da % de idosos no Brasil	Crescente desequilíbrio previdenciário, decorrente da diminuição da base contributiva
Exposição a riscos ASG dos setores em carteira	Não incorporação de variáveis ASG ao mapeamento de riscos pode expor a riscos financeiros
Alterações no regime de chuvas e demais eventos climáticos em cidades	
Mudança no perfil socioeconômico do consumidor de seguros residenciais	Crescimento de domicílios em regiões mais expostas a maiores riscos climáticos no longo prazo
Alto índice de informalidade no país com demanda reprimida por produtos de seguro	Empreendedorismo informal não é o ideal: quadro é de falta de planejamento financeiro
O agricultor familiar ainda não acessa produtos de seguros em volume relevante	Falta de proteção por meio de seguros pode expor a agricultura brasileira no longo prazo
Eventos climáticos mudam perfil de risco de culturas e regiões	Não incorporação de variáveis ASG ao mapeamento de riscos pode expor a riscos financeiros
PSI	Quatro princípios PSI para atuação sustentável em seguros

A partir dos resultados levantados, foram incorporadas novas variáveis e abordagens no processo de subscrição de seguros, bem como os temas relevantes para cada unidade de negócio.

Os principais temas ASG identificados no estudo (e apresentados na ilustração a seguir) são o ponto de partida das atividades desenvolvidas pela Empresa com o objetivo de integrar essas questões no negócio. Dessa forma, a sustentabilidade não se transforma em algo periférico e passa a integrar, de fato, a estratégia do negócio e o dia a dia das áreas.

Principais temas ASG levantados no estudo setorial



MATERIALIDADE
[G4-26]

Ciente da importância de conectar sua estratégia aos múltiplos interesses dos diversos públicos com os quais se relaciona, a MAPFRE Brasil procura obter informações que contribuam para a melhoria constante das suas práticas e para a avaliação da sua atuação em determinadas áreas, identificando os temas considerados prioritários ao olhar de cada público.

Para isso, conta com o Modelo de Engajamento de Stakeholders, que permite reforçar o relacionamento com os públicos com os quais se relaciona: acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, corretores, governo e a sociedade. Em 2014, esse trabalho foi concebido a partir de três iniciativas promovidas em diferentes momentos, como descrito a seguir.

1. Academia de Sustentabilidade

As Academias de Sustentabilidade são uma forma de relacionamento inovadora criada pela MAPFRE Brasil para desenvolver e capacitar a cadeia de valor, contribuindo para a integração da sustentabilidade na estratégia de negócios. Nesses encontros, diferentes grupos participam de debates sobre temas relacionados aos principais riscos e oportunidades envolvidos na indústria de seguros. Em 2014, foram realizados 17 encontros da Academia, com a participação de 713 pessoas – entre colaboradores, corretores e fornecedores.

Os principais temas abordados foram: os impactos da Política Nacional de Resíduos Sólidos no mercado segurador; compras sustentáveis; a aplicabilidade das diretrizes GRI em relatórios de sustentabilidade e a contribuição desses indicadores e dos aspectos ASG para o processo decisório nas organizações; seguro rural e sustentabilidade; planejamento estratégico com foco no longo prazo; controles internos; Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI); entre outros.



Academia de Sustentabilidade - Política Nacional de Resíduos Sólidos

2. Pesquisa online

Realizada pela matriz da MAPFRE, na Espanha, a pesquisa identificou questões relevantes para a organização e seus grupos de interesse a partir da relação com os indicadores GRI. Essa informação foi agrupada em 18 temas relevantes:

1. Garantir a transparência e a conformidade em matéria fiscal
2. Contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos países em que operamos

3. Assegurar o cumprimento normativo e os mecanismos formais de queixa dos consumidores

4. Assegurar a transparência e uma gestão adequada da estrutura de órgãos de governança

5. Lutar contra corrupção, lavagem de dinheiro e fraude

6. Respeitar e proteger os direitos humanos fundamentais

7. Agir contra as alterações climáticas

8. Incluir a responsabilidade ambiental na atividade empresarial

9. Oferecer produtos e serviços relacionados à área ambiental

10. Otimizar a utilização de recursos para minimizar o impacto sobre o ambiente

11. Promover projetos ambientais e sociais com os grupos vulneráveis

12. Proteger a biodiversidade

13. Garantir a saúde e o bem-estar dos funcionários

14. Garantir a qualidade dos produtos oferecidos

15. Garantir a estabilidade e a segurança no trabalho

16. Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais

17. Fornecer treinamento e desenvolvimento profissional para os funcionários

18. Fornecer um ambiente de trabalho onde se respeite a diversidade, a igualdade e a não discriminação

Dentre os temas apresentados, os participantes foram incentivados a priorizar os seis temas de maior relevância em sua opinião. No total, 784 pessoas participaram da pesquisa no Brasil, entre fornecedores, clientes e colaboradores.

3. Pesquisa Datafolha

A partir dos resultados identificados na pesquisa online, a MAPFRE Brasil promoveu uma ação inovadora no Brasil ao encomendar uma pesquisa para um dos principais institutos de pesquisa do país (Instituto Datafolha) com o objetivo de

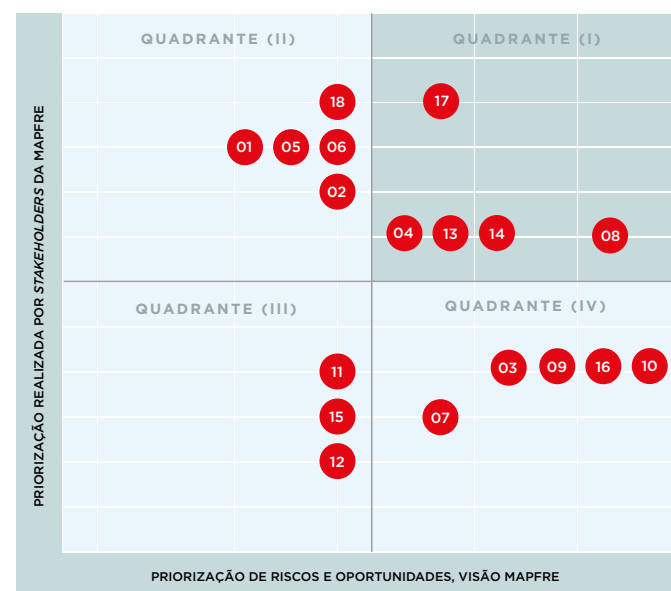
identificar temas socioambientais que têm relação com a atividade seguradora na visão da população. O levantamento foi realizado em 2014, em mais de 200 municípios do estado de São Paulo, e ouviu pessoalmente dois públicos: sociedade (2.048 entrevistados) e corretores (328 entrevistados), totalizando 2.376 respostas.

A definição do conteúdo deste relatório levou em consideração os resultados apontados nesses três trabalhos e teve como referência conceitual as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI G4), o Relatório de Sustentabilidade 2013 da MAPFRE Brasil, que garantiu comparabilidade entre os indicadores que haviam sido priorizados e relatados anteriormente, e os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) utilizados na pesquisa conduzida inicialmente pela MAPFRE Espanha e que resultaram na matriz de materialidade apresentada a seguir.

Mais do que definir os temas que são relatados anualmente no Relatório de Sustentabilidade, a matriz de materialidade representa os temas sociais, ambientais e de governança mais relevantes para a MAPFRE Brasil e para seus *stakeholders*, que devem estar traduzidos no processo de gestão para a sustentabilidade adotado pela Empresa.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

[G4-18]



Aspectos mais prioritários (QUADRANTE I)

- (04) Assegurar a transparência e uma gestão adequada da estrutura de órgãos de governança
- (08) Incluir a responsabilidade ambiental na atividade empresarial
- (13) Garantir a saúde e o bem-estar dos funcionários
- (14) Garantir a qualidade dos produtos oferecidos
- (17) Fornecer treinamento e desenvolvimento profissional para os funcionários

Aspectos prioritários (QUADRANTES II e IV)

- (01) Garantir a transparência e a conformidade em matéria fiscal
- (02) Contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos países em que operamos
- (03) Assegurar o cumprimento normativo e mecanismos formais de queixa dos consumidores
- (05) Lutar contra a corrupção, a lavagem de dinheiro e a fraude
- (06) Respeitar e proteger os direitos humanos fundamentais
- (07) Agir contra as alterações climáticas
- (09) Oferecer produtos e serviços relacionados à área ambiental
- (10) Otimizar a utilização de recursos para minimizar o impacto sobre o ambiente
- (16) Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais
- (18) Fornecer um ambiente de trabalho onde se respeite a diversidade, a igualdade e a não discriminação

Aspectos não prioritários (QUADRANTE III)

- (11) Promover projetos ambientais e sociais com os grupos vulneráveis
- (12) Proteger a biodiversidade
- (15) Garantir a estabilidade e a segurança no trabalho

A partir dos resultados identificados no teste de materialidade, a MAPFRE Brasil faz a gestão de cada uma das 18 questões-chave anteriormente apresentadas, traduzindo os objetivos estratégicos em aspectos materiais alinhados aos indicadores GRI, conforme descritos na tabela a seguir. [G4-19, G4-20, G4-21]

CATEGORIA	ASPECTOS MATERIAIS MAPFRE - consulta a <i>stakeholders</i>	ASPECTOS GRI	INDICADORES GRI	LIMITES DO ASPECTO	
ECONÔMICO	(02) Contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos países em que operamos	Desempenho econômico	G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4	Interno	
		Presença de mercado	G4-EC5	Interno/externo	
		Impactos econômicos indiretos	G4-EC8	Externo	
AMBIENTAL	(10) Otimizar a utilização de recursos para minimizar o impacto sobre o ambiente	Energia	G4-EN3, G4-EN6	Externo	
		Emissões	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17	Externo	
	(07) Agir contra as alterações climáticas	Produtos e serviços	G4-EN27	Externo	
		(08) Incluir a responsabilidade ambiental na atividade empresarial	Conformidade	G4-EN29	Externo
	(16) Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais	Avaliação ambiental de fornecedores	G4-EN32, G4-EN33	Externo	
		Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais	G4-EN34	Externo	
PRÁTICAS TRABALHISTAS	(15) Garantir a estabilidade e a segurança no trabalho	Emprego	G4-LA2, G4-LA3	Interno	
		(13) Garantir a saúde e bem-estar dos funcionários	Saúde e segurança no trabalho	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8	Interno
	(17) Fornecer treinamento e desenvolvimento profissional para os funcionários		Treinamento e educação	G4-LA9, G4-LA10	Interno
		(18) Fornecer um ambiente de trabalho onde a diversidade é respeitada, a igualdade e a não-discriminação	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-LA14	Interno
	DIREITOS HUMANOS	(16) Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais	Investimentos	G4-HR2	Externo
			Trabalho infantil	G4-HR5	Externo
			Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-HR6	Externo
(06) Respeitar e proteger os direitos humanos fundamentais;		Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-HR10	Externo	
(16) Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-HR12	Externo		

SOCIEDADE	(01) Garantir a transparência e a conformidade em matéria fiscal (05) Lutar contra a corrupção, a lavagem de dinheiro e a fraude	Combate à corrupção	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	Interno/externo	
		Políticas públicas	G4-SO6	Interno/externo	
		Conformidade	G4-SO8	Interno/externo	
	(16) Garantir a seleção e avaliação de fornecedores com base em critérios sociais, éticos e ambientais	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-SO9	Interno/externo	
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	(14) Garantir a qualidade dos produtos oferecidos	(03) Assegurar o cumprimento normativo e mecanismos formais de queixa dos consumidores	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-SO11	Interno/externo
		Saúde e segurança do cliente	G4-PR1, G4-PR2	Interno/externo	
		Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5	Interno/externo	
		Comunicações de marketing	G4-PR6	Interno/externo	
		Privacidade do cliente	G4-PR8	Interno/externo	
		Conformidade	G4-PR9	Interno/externo	
SUPLEMENTO SETORIAL	(09) Oferecer produtos e serviços relacionados à área ambiental	Product portfolio	FS6, FS7, FS8	Interno/externo	

Para envolver seus *stakeholders*, garantindo uma comunicação aberta e transparente, a Empresa mantém canais de comunicação direta com seus colaboradores, corretores e fornecedores, que podem sugerir melhorias e inovações em diversas áreas. Além disso, realiza anualmente o teste de materialidade, para identificar os aspectos considerados importantes na visão desses diferentes públicos, incluindo essas abordagens no processo de construção de seu planejamento estratégico, detalhando as questões-chave socioambientais pertinentes para cada área. [G4-26, G4-27]

5.2 MODELO DE ATUAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

[G4-56]

Para a MAPFRE Brasil, a perenidade do negócio depende de uma série de fatores econômicos e financeiros, mas também da sua capacidade de geração de valor para os públicos envolvidos. Na prática, esse posicionamento é materializado pela capacidade da Empresa de analisar e alinhar o ambiente externo (movimentos da sociedade e do governo, atuação da concorrência e externalidades socioeconômicas) às suas demandas internas (recursos humanos, controladoria, administrativo/financeiro e planejamento).

Como resultado, é possível consolidar um posicionamento institucional sustentável, bem como a visibilidade de uma empresa que pensa no cliente, levando em conta o contexto em que está inserida. Em um contexto difícil para as economias brasileira e mundial, incluir a sustentabilidade no centro do negócio acaba sendo uma decisão estratégica, uma vez que a análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança pode contribuir para a redução de custos e a promoção do crescimento.

Esse pensamento faz parte do dia a dia da MAPFRE Brasil, que integrou a sustentabilidade ao posicionamento estratégico do negócio, liderando a cadeia de valor em busca de resultados integrados e de uma atuação equilibrada com seus públicos de interesse.

Essa atuação é orientada pelo Modelo de Gestão da Sustentabilidade, focado no entendimento e na análise das mudanças socioambientais e de governança que impactam direta ou indiretamente o resultado dos negócios e/ou a reputação da Empresa, e que possibilita aprimorar o processo de gestão de riscos socioambientais, bem como identificar novas oportunidades.



Com a aplicação desse modelo, a MAPFRE Brasil fortalece o seu papel como seguradora, de identificar e assumir riscos considerando um mundo extremamente dinâmico e

complexo, garantindo que, no longo prazo, os interesses do negócio sejam resguardados e que novas práticas sejam induzidas em todo o setor.



Totalmente integrado à estratégia da Empresa, esse modelo permeia todas as atividades e áreas, que, para o atendimento de suas demandas, contam com o suporte da área de Sustentabilidade, cuja atuação é desenvolvida em três frentes:

FRENTES DE ATUAÇÃO	PRINCIPAIS ATIVIDADES
Gestão da sustentabilidade aplicada à estratégia institucional	<ul style="list-style-type: none"> Disseminação da sustentabilidade no relacionamento com públicos estratégicos Fortalecimento das relações institucionais, para consolidar a MAPFRE Brasil como agente indutor e transformador da cadeia de valor, com o desenvolvimento de ferramentas e ações que permitam disseminar conceitos de sustentabilidade entre os principais stakeholders
Gestão da sustentabilidade aplicada ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> Ações em parceria com as Unidades de Negócio, para introdução da sustentabilidade na prática de negócios da Empresa Identificação de riscos e oportunidades em questões ligadas à sustentabilidade, que sejam relevantes em cada segmento de atuação Agregar valor aos negócios e à percepção do cliente
Gestão da sustentabilidade aplicada aos processos internos	<ul style="list-style-type: none"> Promoção de iniciativas para garantir a preservação ambiental na realização das atividades da MAPFRE Brasil Estabelecimento de metas e desafios para garantir que a Empresa avance em suas práticas de gestão sustentável, com impacto em toda a cadeia de valor Investimentos na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência que agreguem valor ao negócio e se traduzam em ganhos para o meio ambiente

PRINCÍPIOS E PACTOS

[G4-14, G4-15]

A adesão a princípios, pactos e diretrizes nacionais e internacionais contribuem para a melhoria constante da gestão da sustentabilidade e para o aumento da transparência e da confiança de nossa marca.

Por isso, além de incorporar a sustentabilidade em suas decisões estratégicas, a MAPFRE Brasil segue princípios e acordos internacionais relacionados à sustentabilidade, dos quais é signatária e/ou participa de maneira ativa, como:

— **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI):** iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (United Nations Environment Programme Finance Initiative), criada para nortear as práticas sustentáveis entre as empresas do setor de seguros e fornecer diretrizes globais para o desenvolvimento e a expansão de gerenciamento de riscos. Em 2014, a MAPFRE Brasil passou a fazer parte do Conselho Diretor do PSI, o que coloca a Empresa em um patamar de discussão mundial sobre temas como sustentabilidade, gestão de riscos e reputação no setor de seguros e novos modelos de negócios que integrem os aspectos socioambientais nas estratégias do setor de seguros



— **Pacto Global:** iniciativa desenvolvida pela ONU para mobilizar empresas a adotarem princípios relacionados a direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção

— **Objetivos do Milênio:** definidos em 2000 pela ONU como o conjunto dos oito maiores problemas mundiais, para serem trabalhados e alcançados até 2015 por todos os países

— **Global Reporting Initiative (GRI):** há sete anos consecutivos, a MAPFRE Brasil segue as diretrizes da GRI para divulgar seu Relatório de Sustentabilidade de acordo com as técnicas de medição e as bases de cálculo propostas pela entidade

— **International Integrated Reporting Council (IIRC):** iniciativa que prevê a disseminação de relatórios mais objetivos e abrangentes, em que os dados financeiros, os aspectos socioambientais e as práticas de gestão e governança são apresentados de forma harmônica e coerentes entre si

— **Programa Brasileiro GHG Protocol:** desde 2013 a MAPFRE participa do programa, consolidando o seu posicionamento em prol da sustentabilidade global, garantindo transparência sobre informações relevantes para a sociedade e fortalecendo sua atuação em relação ao meio ambiente

— **Protocolo do Seguro Verde:** iniciativa que tem o objetivo de traçar diretrizes para a implementação de ações de responsabilidade socioambiental, reforçando o posicionamento do setor na preservação ambiental

A MAPFRE Brasil reporta anualmente, por meio do Relatório de Progresso, os avanços e as atividades realizadas para integrar em sua atividade os dez princípios do Pacto Global. Em 2014, o relatório alcançou o nível Advance, o que significa a máxima qualificação por parte das Nações Unidas.

A tabela a seguir apresenta os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros e como as empresas que compõem a estrutura corporativa da MAPFRE no Brasil trabalham para garantir a sua integração no negócio, por meio da informação relatada neste relatório anual e dos indicadores GRI G4, associados a esses princípios.



PRINCÍPIO 1: INCLUIREMOS EM NOSSO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA QUE SEJAM RELEVANTES PARA NOSSA ATIVIDADE EM SEGUROS

PRINCÍPIO 1: INCLUIREMOS EM NOSSO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA QUE SEJAM RELEVANTES PARA NOSSA ATIVIDADE EM SEGUROS (continuação)

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
ESTRATÉGIA PARA A COMPANHIA	Plano estratégico: a reunião anual de planejamento estratégico estabelece metas ASG (ambientais, sociais e de governança) para resultados sustentáveis para cada uma das unidades de negócios e funcionais da Empresa, maximizando o engajamento de executivos e funcionários dentro das estratégias de sustentabilidade	Estratégia e Perspectivas; Gestão de Resultados Compartilhados	G4-2
	Medidas de desempenho e remuneração: as metas definidas no planejamento estratégico são monitoradas e gerenciadas nos resultados da Empresa, influenciando os planos de participação nos resultados de remuneração anuais	Estratégia e Perspectivas, Gestão de Resultados Compartilhados, Colaboradores/ Treinamento e educação	G4-2 G4- L11
	Processos internos: a Empresa administra as questões ASG nas operações internas, reduzindo custos e engajando funcionários por meio de iniciativas que minimizam a impressão, incentivam a reciclagem e otimizam o consumo de energia	Fornecedores/ Compras sustentáveis	G4-HR5 G4-HR6 G4-LA14 G4-HR10 G4-SO9 G4-EN32 G4-EN33
GESTÃO DE RISCO E SUBSCRIÇÃO	Estudos e pesquisas: a Empresa realiza estudos setoriais para acompanhar os mais relevantes desafios relacionados às questões ASG e às oportunidades e aos riscos nos mercados locais, conduzindo estratégias de sustentabilidade e desempenho	Gestão de aspectos materiais	
	Inspeção: proporciona programas educacionais para inspetores, que criam consciência e ampliam o olhar para os temas ASG no processo de inspeção de risco que podem influenciar a subscrição	Desempenho Operacional/ Grandes Riscos	
	Políticas de subscrição: as políticas de subscrição de grandes riscos foram analisadas em relação à sustentabilidade, com os objetivos de reduzir a exposição aos riscos socioambientais e otimizar as oportunidades de negócio, em linha com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)	Desempenho Operacional/ Grandes Riscos	
	Política de gestão de riscos: foi incluída uma categoria de riscos socioambientais e de governança na política corporativa	Gestão de Riscos	
	Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS): para promover o conhecimento dos riscos e impactos da PNRS nas unidades de negócio da Empresa, foi realizado, em 2014, o treinamento Resíduos Sólidos Perigosos e Não Perigosos - Diretrizes para Auditorias e Avaliações de Riscos e Responsabilidades. O encontro contou com a participação de colaboradores das diretorias de Massificados, Riscos de Pessoas, Automóveis, Grandes Riscos e Jurídico	Meio Ambiente/ Política Nacional de Resíduos Sólidos	
	Gestão da cadeia de valor: houve a realização de avaliação e monitoramento dos fornecedores para incentivar a prevenção e o gerenciamento de riscos, buscando o desenvolvimento de práticas sustentáveis e a adoção de uma visão sistêmica que vá além da análise comercial e valorize fornecedores que busquem se diferenciar em relação à sustentabilidade, além de ter sido elaborado o Manual de Compras Sustentáveis, em conjunto com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)	Fornecedores/ Compras sustentáveis	G4-HR5 G4-HR6 G4-LA14 G4-HR10 G4-SO9 G4-EN32 G4-EN33
	Homologação de fornecedores: programas para colaboradores e cadeia de fornecedores para educar e discutir os principais impactos ASG nas operações comerciais. Os programas visam incluir aspectos ASG no processo de homologação dos fornecedores	Fornecedores/ Avaliação de fornecedores	G4-HR5 G4-HR6 G4-LA14 G4-HR10 G4-SO9 G4-EN32 G4-EN33

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
DESENV. DE PRODUTOS E SERVIÇOS	Inclusão financeira: desenvolvimento de produtos e serviços para as classes sociais mais necessitadas no Brasil, para garantir a inclusão financeira e promover o acesso a serviços de seguros	Resultados Econômico -Financeiros/ Produtos com benefícios ambientais e sociais	GRI FS7, FS8
	Microseguros: a primeira companhia de seguros autorizada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) a operar com microsseguro no Brasil	Resultados Econômico -Financeiros/ Produtos com benefícios ambientais e sociais	GRI FS7, FS8
	Seguro residencial: assistências sustentáveis que oferecem consultoria ambiental e descarte inteligente	Desempenho Operacional/ Assistências Sustentáveis	GRI FS8
	Seguro floresta ABC: seguro com cobertura para riscos climáticos de florestas. Tem impacto ambiental por ser derivado de uma linha de crédito do BB destinada à agricultura de baixo carbono. Os contratos dessa linha de crédito do programa Agricultura de Baixo Carbono (ABC), firmados desde o Plano Agrícola e Pecuário 2010/2011, impulsionaram o Grupo a lançar um seguro específico para o segmento florestal, um dos mais importantes da cadeia do agronegócio para reduzir o carbono da atmosfera	Resultados Econômico -Financeiros/ Produtos com benefícios ambientais e sociais; Meio Ambiente/ Produtos e serviços	GRI FS7, FS8
	RC danos ambientais: o produto foi desenvolvido para atender às demandas de reparos por danos materiais e/ou físicos involuntários, resultantes da contaminação por vazamento repentino e acidental de substâncias perigosas ou contaminantes, como resultado de um acidente com veículo transportador ocorrido durante a vigência da apólice de seguro	Meio Ambiente/ Produtos e serviços	G4-EN27
	Tratamento de veículos provenientes de sinistros: nos dois Pátios de Salvados, localizados no estado de São Paulo, os resíduos são direcionados para reciclagem e reaproveitados. Há parcerias com empresas para a destinação das carcaças de forma ambientalmente correta. Já as sucatas são comercializadas com empresas devidamente cadastradas. Entre janeiro e dezembro de 2014, foram destinadas à reciclagem mais de 83 mil toneladas de material	Desempenho Operacional/ Automóvel	G4-EN23
	Destinação final dos eletroeletrônicos: foi realizado um diagnóstico ambiental do processo de destinação final dos eletroeletrônicos descartados pelos seguros de garantia estendida, com a finalidade de mitigar possíveis riscos derivados do conceito da corresponsabilidade para a destinação final de resíduos, conforme a PNRS	Desempenho Operacional/ Massificados	G4-EN23
Certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED): realizaram-se análises e procedimentos necessários para atestar que a nova sede da Empresa obedece a critérios de sustentabilidade antes, durante e depois da sua construção. Indicadores contemplados nos processos: uso racional da água; eficiência energética; redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos; qualidade dos ambientes internos da edificação; e atendimento a necessidades locais, definidas pelos profissionais da GBC, específicas para cada empreendimento analisado	Meio Ambiente/ Certificações		

PRINCÍPIO 1: INCLUIREMOS EM NOSSO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA QUE SEJAM RELEVANTES PARA NOSSA ATIVIDADE EM SEGUROS (continuação)

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
DESENV. DE PRODUTOS E SERVIÇOS (continuação)	Certificação ISO 14001: obtenção da certificação ISO 14001, para a sede administrativa da Companhia	Meio Ambiente/ Certificações	
	Publicação do primeiro inventário de GEE (gases de efeito estufa), com ano-base de 2013: obteve-se o certificado Selo Ouro com a publicação do primeiro inventário de GEE (gases de efeito estufa), seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, que é coordenado pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV -Eaesp). Os seguintes indicadores foram reportados: energia; resíduos; transporte de colaboradores; viagens a negócio e consumo	Meio Ambiente/ Emissões	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17
ADMINISTRAÇÃO DE SINISTROS	SIM 24h: Central de Atendimento ao Cliente, que atende uma média de 100 mil chamadas por mês, estruturada para uma solução justa e eficaz		
VENDAS E MARKETING	Canais de Comunicação: revistas, sites comerciais online e marketing interno para divulgar e engajar os principais <i>stakeholders</i> da Empresa, incluindo funcionários, agentes, parceiros comerciais e clientes	Clientes/ Canais de comunicação; Corretores e Parceiros de Negócios/ Canais de comunicação	



PRINCÍPIO 2: TRABALHAREMOS EM CONJUNTO COM NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS COMERCIAIS PARA AUMENTO DA CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA, GERENCIAMENTO DE RISCOS E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
CLIENTES E FORNECEDORES	Gestão estratégica de cadeia de fornecedores: a Empresa implementou a Política de Relacionamento Sustentável com a Cadeia de Fornecedores e desenvolveu um programa para medir, avaliar e monitorar o nível de atividades sustentáveis dos fornecedores	Fornecedores/ Avaliação de fornecedores	G4-HR5 G4-HR6 G4-LA14 G4-HR10 G4-SO9 G4-EN32 G4-EN33
	Manual de compras sustentáveis: durante o ano, a Empresa participou da continuidade do Manual de Compras Sustentáveis, desenvolvido pelo Grupo de Trabalho de Compras do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS). Elaborado no segundo semestre de 2013 e lançado e implementado em 2014, esse material foi criado com o objetivo de oferecer aos profissionais da área de compras uma ferramenta prática e complementar para a tomada de decisão, com o diferencial de incorporar critérios de sustentabilidade na seleção de fornecedores	Compras Sustentáveis	
	Pesquisa online: a pesquisa, realizada a partir da matriz da Empresa em Madrid, apresentou temas relacionados aos indicadores da Global Reporting Initiative (GRI), como garantir a transparência e a conformidade em matéria fiscal, contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos países em que operamos e assegurar o cumprimento normativo e mecanismos formais de queixa dos consumidores. No total, 784 pessoas participaram, entre fornecedores, clientes e colaboradores	Gestão de Aspectos Materiais/ Materialidade	G4-26
	Pesquisa datafolha: a pesquisa foi aplicada em mais de 200 municípios, contemplando as regiões metropolitanas e cidades do interior, e foi realizada com dois públicos: sociedade, com 2.048 entrevistados, e corretores, com 328 entrevistados, totalizando 2.376 respostas. O objetivo era evidenciar quais os temas socioambientais que deveriam ser apoiados por uma seguradora, como saúde da mulher e respeito, saúde e integração do idoso	Gestão de Aspectos Materiais/ Materialidade	G4-26
	Bicicletas elétricas: assistência rápida a clientes para o suporte técnico e mecânico fornecida por meio de bicicletas elétricas no Rio de Janeiro. A iniciativa tem como objetivo trazer benefícios para a mobilidade urbana local e reduzir as emissões de CO2	Meio Ambiente/ Produtos e serviços	G4-EN27
	Boletim Tecnodicas: aprimorou-se o boletim Tecnodicas, uma ferramenta de relacionamento com os prestadores de serviços que demonstra a relevância de temas de sustentabilidade para a estratégia do negócio da unidade de Grandes Riscos		

PRINCÍPIO 2: TRABALHAREMOS EM CONJUNTO COM NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS COMERCIAIS PARA AUMENTO DA CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA, GERENCIAMENTO DE RISCOS E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES (continuação)

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
SEGURADORAS, RESSEGURADORAS E INTERMEDIÁRIOS	Academia de Sustentabilidade: beneficiando mais de 2.600 pessoas desde sua criação, a Academia consiste em encontros a fim de capacitar e disseminar questões de sustentabilidade, discutir desafios e oportunidades na indústria de seguros e aumentar a consciência em relação aos potenciais impactos dos temas ASG e sua gestão de risco	Gestão de Aspectos Materiais/ Materialidade	G4-26
	Disseminação para inspetores de risco: em 2014, foi realizado o segundo <i>workshop</i> de inspetores de risco, com capacitação de 73 inspetores para uma cultura de gestão de riscos que leve em consideração os aspectos sociais, ambientais e de governança no processo de subscrição e análise de riscos entre os clientes. Até 2014, mais de 40 mil vistorias foram realizadas considerando os aspectos ambientais, sociais e de governança	Desempenho Operacional/ Grandes Riscos	
	Educação financeira e cultura de proteção: em 2014, foi realizada uma série de <i>workshops</i> , que contou com a participação de mais de 1.200 colaboradores das agências bancárias, além de programas de treinamento gerencial <i>e-learning</i> sobre seguros de vida, com mais de 20 mil acessos na rede bancária, e treinamentos dirigidos aos profissionais da Rede MAPFRE, que dão atendimento a mais de 22 mil corretores	Desempenho Operacional/ Seguros de Pessoas	



PRINCÍPIO 3: TRABALHAREMOS EM CONJUNTO COM GOVERNOS, ÓRGÃOS REGULADORES E OUTROS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER AÇÕES AMPLAS NA SOCIEDADE SOBRE QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados	
OUTROS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS	CNSEG: integração da Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNSEG) e membro da sua Comissão de Sustentabilidade para promover e enriquecer os debates para a inclusão de temas ASG no mercado de negócios de seguros	Atuação setorial	G4-16	
	FUNENSEG: parceria com a Fundação Escola Nacional de Seguros para desenvolver programas e seminários que disseminem temas ASG para toda a cadeia de valor da indústria	Corretores e Parceiros de Negócios/ Treinamento e desenvolvimento; Atuação setorial		G4-16
	CESVI: criado em 1996, o Centro de Experimentação e Segurança Viária foi a primeira instituição dedicada a pesquisas e estudos para a segurança viária. O centro possui experiência elevada com a gestão de restos de veículos em fim de vida	Desempenho Operacional/ CESVI Brasil		G4-SO1
	CEBDS: integrando e participando ativamente de vários grupos de trabalho temático no âmbito do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (filial WBCSD local), a Empresa preside o Grupo de Trabalho Temático de Mobilidade Urbana	Atuação setorial		G4-16
	Integrante da Rede Brasileira do Pacto Global	Princípios e pactos		G4-15
	Integrante do grupo de empresas para o Reporte Integrado	Princípios e pactos		G4-15
	Preside a Comissão de Sustentabilidade da Câmara Oficial Espanhola de Comércio	Atuação setorial		G4-16



Edifício MAPFRE São Paulo

PRINCÍPIO 4: DEMONSTRAREMOS RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA DIVULGANDO COM REGULARIDADE, PUBLICAMENTE, NOSSOS AVANÇOS NA IMPLEMENTAÇÃO DOS PRINCÍPIOS

Detalhe	Atividades	Localização no Relatório de Sustentabilidade	Indicadores GRI associados
RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA	Relatório de Sustentabilidade: desde 2006, elaborando o Relatório de Sustentabilidade de acordo com as diretrizes da GRI	Princípios e pactos	G4-15
	IIRC: membro do programa-piloto do International Integrated Reporting Council	Princípios e pactos	G4-15
	Gestão da materialidade: o Grupo vem desenvolvendo sua materialidade a partir de um conjunto de iniciativas que promovem diálogo com <i>stakeholders</i> diversos e buscam condensar as discussões para questões tangíveis socioambientais que estejam ainda à sombra do negócio e que poderão dar importante insumo para a revisão de processos, atuação, produtos e assistências, assim como no diálogo com sociedade	Gestão de Aspectos Materiais/ Materialidade	G4-26
	Guia Exame: reconhecida em 2014 pela revista nacional especializada em gestão de sustentabilidade como uma das 61 empresas mais sustentáveis do Brasil	Reconhecimento	



ATUAÇÃO SETORIAL

[G4-16]

Ciente da importância do tema, a MAPFRE Brasil adota o princípio da precaução em diversas frentes. A atuação da Empresa em fóruns e discussões de assuntos nos quais tem *expertise* é uma das formas de contribuição para a sociedade. Além disso, estabelece uma estreita relação com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e projetos, o que possibilita sua aproximação com os 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. [G4-14]

- Associação Brasileira de Mídia (ABA)
- Associação Brasileira de Administradoras de Consórcio (Abac)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira de Gerenciamento de Riscos (ABGR)
- Associação Brasileira de Relacionamento com o Cliente (Abrarec)
- Associação Internacional de Direito de Seguro (Aida)
- Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei)
- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP)
- Associação Brasileira das Operadoras de Turismo
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)
- CVG - Clube de técnicos de seguro do mercado
- Federação Nacional de Capitalização (Fenacap)
- Federação das Empresas de Previdência e Vida (Fenaprevi)
- Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (Fenaseg)
- Federação Nacional de Seguros Gerais (Fenseg)
- Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)
- Associação Internacional de Direito de Seguro (Aida Brasil)
- Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE)
- Organização Mundial do Turismo (OMT)
- Pan American Surety Association (Pasa)
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)
- Sindicato dos Securitários
- Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel)
- United Nations Environmental Programme Financial Institutions (Unep FI)

Além de ser associada a diversas instituições setoriais, a MAPFRE Brasil integra comissões técnicas específicas do segmento, conforme apresentado a seguir.

Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)

- Comissão de Ouvidoria (Couv)
- Comissão de Processos e Tecnologia da Informação (CPTI)
- Comissão de Relações de Consumo (CRC)
- Comissão de Microseguros e Seguros Populares (CMSP)
- Comissão de Investimentos (Cinv)
- Comissão de Administração e Finanças (CAF)
- Comissão Atuarial (CAT)
- Comissão de Recursos Humanos (CRH)
- Comissão de Controles Internos (CCI)
- Comissão de Resseguro (CR)
- Comissão de Assuntos Jurídicos (CAJ)
- Comissão de Assuntos Fiscais (Cafis)
- Comissão de Sustentabilidade (CS)

Federação das Empresas de Previdência e Vida (Fenaprevi)

- Comunicação, Marketing Eventos
- Produtos de Risco (CPR)
- Produto por Sobrevivência (CPS)
- Produtos Risco (CPR)
- Assuntos Jurídicos (CAJ Fenaprevi)
- Atuarial (CAT Fenaprevi)
- Investimentos (CInvest)
- Assuntos Contábeis e Fiscais (CCF)

Federação Nacional de Seguros Gerais (Fenseg)

- Assuntos Jurídicos Fenseg
- Automóvel
- Riscos Patrimoniais - Massificados
- Garantia Estendida
- Rural
- Habitacional
- Responsabilidade Civil Geral
- Riscos de Engenharia
- Riscos Patrimoniais - Grandes Riscos
- Riscos Patrimoniais - Crédito e Garantia
- Transportes
- Resseguros Fenseg

Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil

- Comissão de Sustentabilidade

5.3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

[G4-34, G4-56]

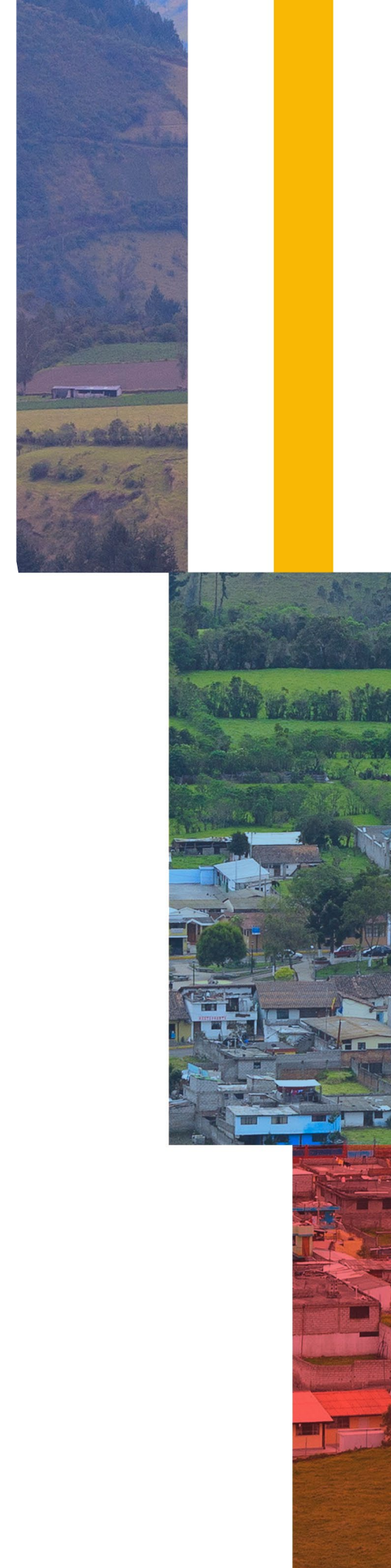
Válido para todas as empresas MAPFRE ao redor do mundo, o modelo de governança corporativa adotado pela MAPFRE Brasil é pautado por princípios como ética e transparência nas informações.

As políticas, os códigos de conduta e de ética, os princípios empresariais e institucionais, a missão e a visão de futuro são diretrizes que norteiam as atividades da Empresa para o crescimento e a perpetuação dos negócios. No Brasil, essa estrutura segue as características e particularidades de cada negócio em que a MAPFRE Brasil mantém participação.

Além de respeitar as leis e os acordos nacionais e internacionais vigentes, a MAPFRE Brasil conta com mecanismos de comunicação para quaisquer situações de desvio de conduta, como suspeitas de fraudes internas e externas, irregularidades de natureza financeira ou contábil e descumprimento do Código de Conduta e Ética. Essas situações são conduzidas por canais específicos como o Programa de Ouvidoria e Papo (POP) e o Canal de Denúncia de Fraude e Ouvidoria, que, em 2014, registraram um total de 24.748 e 25.190 atendimentos, respectivamente. [G4-HR12, G4-SO11]

Também possui a área de Riscos e Compliance, dedicada ao estabelecimento de rotinas e procedimentos que tenham como principal objetivo identificar, mensurar e mitigar os riscos relacionados ao negócio (incluindo melhores práticas para a prevenção à lavagem de dinheiro, fraudes internas e externas e corrupção), além de prezar pelo cumprimento de todos os normativos internos e externos e evitar situações que possam configurar conflito de interesses entre as partes interessadas. Todas as eventuais incidências em matéria de fraude e corrupção são tratadas no âmbito da Unidade de Auditoria Interna e do Comitê de Auditoria.

Os contratos possuem cláusulas específicas sobre direitos humanos, meio ambiente, trabalho infantil e sobre corrupção. Todas as operações são submetidas a avaliações de riscos significativos, como subscrição de riscos, prevenção de crimes de lavagem de dinheiro, fraudes e corrupção. [G4-HR5, G4-SO3]



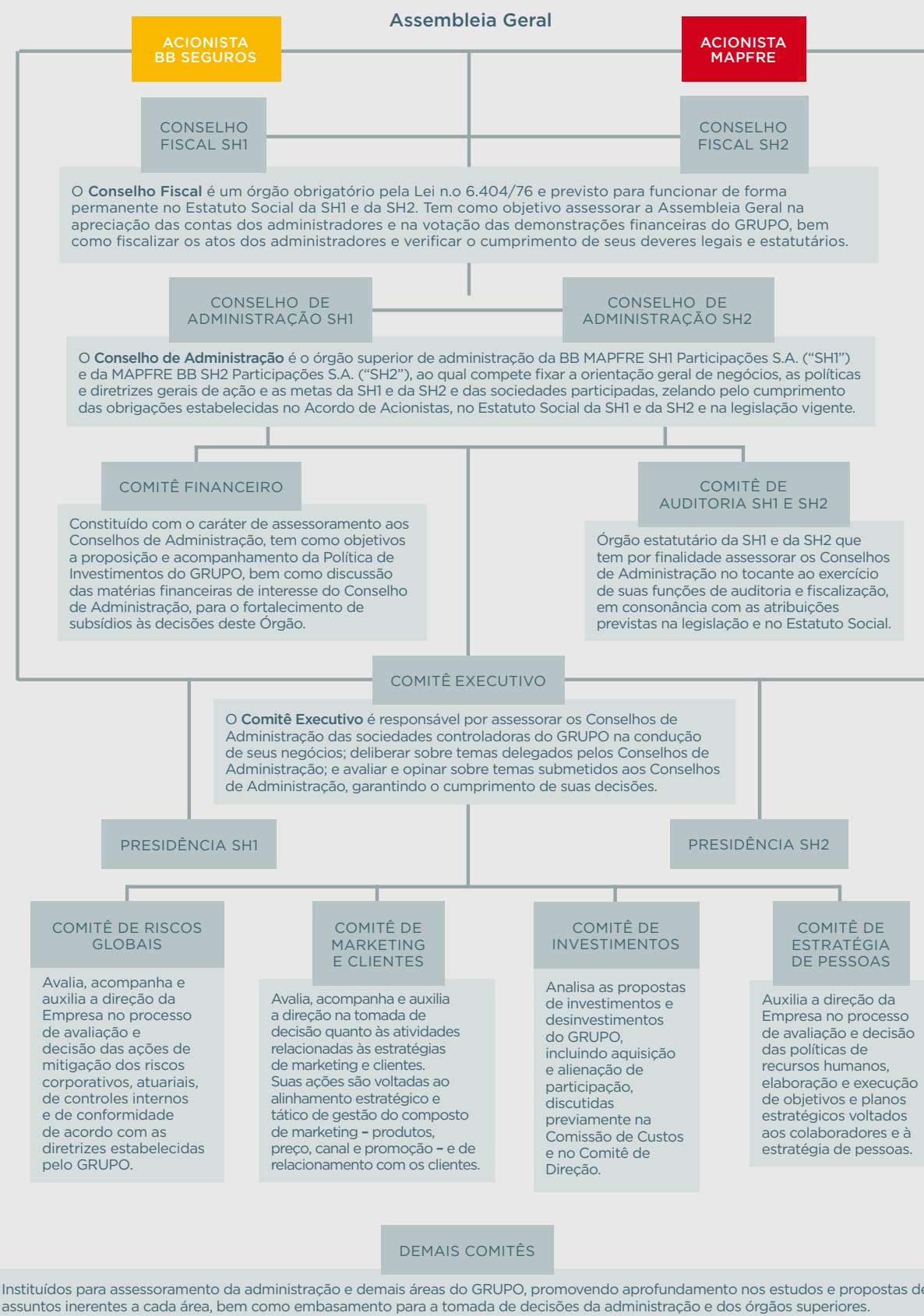


GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

No GRUPO BB E MAPFRE, a estrutura de governança corporativa é composta de Conselhos de Administração da SH1 e SH2, Comitê Executivo, Comitê de Auditoria, Conselho Fiscal, Comitê de Estratégia de Pessoas, Comitê de Riscos Globais, Comitê de Investimentos, Comitê de Marketing e Clientes e demais comitês do GRUPO.



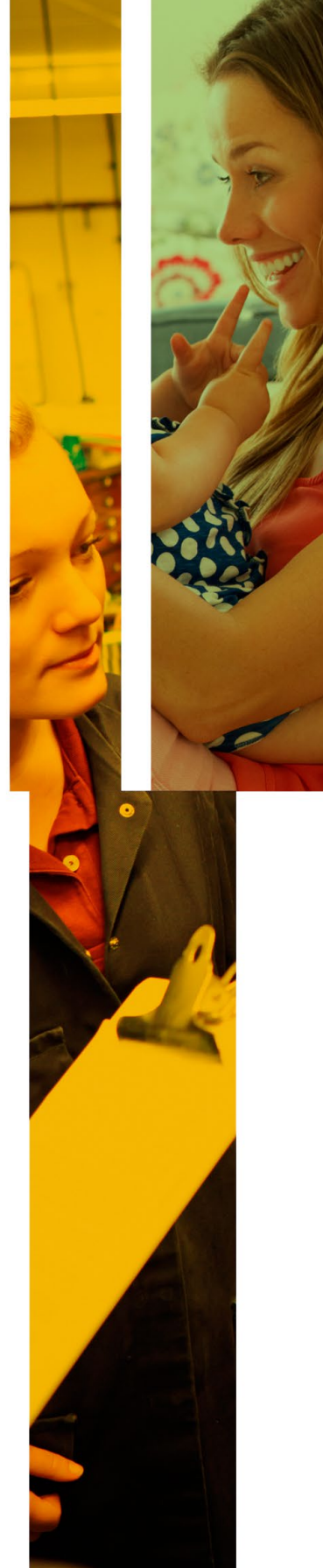
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS CONSELHOS E COMITÊS



MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

A estrutura de governança da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é composta de Comitê Executivo, Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos e Compliance, Comitê Comercial, Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê de Estratégia Financeira e Comitê de Infra e Operações.

Comitê Executivo	É responsável por assessorar a diretoria, realizando a alta coordenação e supervisão da atuação das empresas da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e das suas unidades de negócios funcionais
Comitê de Auditoria	Órgão estatutário que tem por finalidade assessorar a administração no tocante ao exercício de suas funções de auditoria e fiscalização, em consonância com as atribuições previstas na legislação e no estatuto social
Comitê de Riscos e Compliance	Assessora a administração quanto à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de <i>compliance</i> , monitora as atividades de controles internos e a discussão de políticas de riscos e conformidade de acordo com as normas aplicáveis
Comitê Comercial	Assessora a administração quanto à adoção de estratégias e políticas comerciais
Comitê de Gestão de Pessoas	Assessora a administração no processo de avaliação e decisão das políticas de recursos humanos, elaboração e execução de objetivos e planos estratégicos voltados aos colaboradores e à estratégia de pessoas
Comitê de Estratégia Financeira	Assessora a administração quanto à estratégia de investimentos, definição dos limites de crédito das instituições financeiras, mitigação de riscos financeiros, bem como a adoção de normas e políticas financeiras definidas



PROCESSOS ANTICORRUPÇÃO

A MAPFRE Brasil atua em diversas frentes para garantir a manutenção dos controles internos e abordar os temas corrupção, lavagem de dinheiro e combate à fraude, com o estabelecimento de políticas formais aprovadas pelos executivos e amplamente divulgadas aos colaboradores; estabelecimento de cláusulas em todos os contratos; treinamento dos colaboradores; e canais de denúncia disponibilizados por e-mail e telefone, entre outros.

Com base em seus valores e princípios, disponibiliza na intranet a todos os seus colaboradores o Código de Conduta e Ética, que traz informações sobre a missão, os valores e os princípios da Empresa, assim como as políticas corporativas específicas relacionadas à Subscrição de Riscos, à Prevenção de Crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e à Prevenção de Fraudes. Esses documentos norteiam todos os negócios, atividades e controles das operações da MAPFRE Brasil e são as principais referências aos gestores e colaboradores em matéria de corrupção.

Na ocorrência de alguma suspeita de fraude ou corrupção, os colaboradores são instruídos a utilizar os diversos canais existentes para comunicar tais desvios de conduta. Além disso, a Empresa conta com outras formas de identificação e coibição dessas atitudes, por meio de controles internos e de auditorias internas e externas.

Após materializada a suspeita, e caso seja identificado o envolvimento de colaboradores, a situação é conduzida pela área de Auditoria Interna. Caso envolva clientes e fornecedores, o acompanhamento é feito pela área Jurídica, com a participação da área de Riscos e Compliance.

Em 2014, o GRUPO BB E MAPFRE promoveu 12 mil treinamentos sobre combate à corrupção, abordando os temas de prevenção à lavagem de dinheiro e prevenção a fraudes, beneficiando 1.408 pessoas, o que equivale a 17,96% do quadro de colaboradores. **[G4-SO4]**

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS promove uma série de ações de conscientização e disseminação da cultura de combate e prevenção à corrupção para todos os colaboradores, em especial aos colaboradores com cargo de gestão:

- Divulgação da lei que rege esse assunto (Lei 12.846/13) para todos os colaboradores
- Disseminação do assunto por meio de palestras específicas realizadas no Comitê de Riscos e Compliance
- Criação de cláusulas-padrão para serem colocadas em todos os contratos referentes a práticas anticorrupção
- Criação da Política Corporativa Anticorrupção (em revisão e aprovação pelo comitê competente)
- Discussão sobre o assunto nos comitês de mercado (Fenacap e CNSeg)

5.4 GESTÃO DE RISCOS

[G4-SO3]

Na MAPFRE Brasil, o processo de gerenciamento de riscos não se limita a minimizar o impacto de variáveis na administração do negócio e no desempenho de suas operações. A Empresa também procura incentivar a criação de valor compartilhado entre seus *stakeholders*, incrementando a inovação e o desenvolvimento de negócios sustentáveis a partir da identificação e do acompanhamento dos riscos e oportunidades associados aos temas ambientais, sociais, econômicos e de boa governança.

O Sistema de Gestão de Riscos (SGR) adotado pela MAPFRE Brasil é baseado na gestão integrada de cada um dos processos de negócios e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos. Os diferentes grupos de risco estão classificados em quatro categorias: operacionais; financeiros; da atividade seguradora; e estratégico e de governança corporativa. Nesse sistema, os riscos ambientais, sociais e de governança (ASG) estão distribuídos entre os riscos operacionais e os estratégicos e de governança corporativa.

A Empresa também conta com a Política de Gestão Ambiental, que norteia sua atuação em relação ao meio ambiente, de maneira que os processos, atividades e serviços sejam realizados de forma a minimizar os impactos ambientais causados pelo seu negócio.

A estrutura de controles internos é formada pelas políticas de prevenção estabelecidas e por cursos *e-learning* específicos sobre o tema para seus públicos interno e externo, canais de denúncias, procedimentos de identificação de clientes e formalizadas normas e procedimentos para controle, monitoramento, identificação, tratamento e, se for o caso, a comunicação de operações suspeitas.

Em relação aos riscos estratégicos e de governança corporativa, a MAPFRE Brasil possui o Código de Conduta e Ética, que reflete os valores corporativos e seus princípios de atuação, e o Comitê de Ética, responsável pela aplicação, pela supervisão e pelo controle do código, o que contribui para minimizar os riscos nessa área.

No Código de Conduta e Ética, entre outras atitudes consideradas intoleráveis e sujeitas a penas disciplinares, está a execução de procedimentos duvidosos que venham a conflitar com as diretrizes éticas e com a conduta nos negócios. A avaliação dos riscos relacionados à corrupção abrange 100% dos gestores.

Também conta com políticas corporativas específicas relacionadas a subscrição de riscos, prevenção de crimes

de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e à prevenção de fraudes. Esses documentos norteiam todos os negócios, atividades e controles das operações da Empresa e são a principal referência para gestores e colaboradores em relação à corrupção.

O comitê de Riscos e Controles Internos tem por objetivo acompanhar e auxiliar a alta direção nos processos de avaliação e decisão quanto aos riscos corporativos e aos controles internos, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Em relação à *compliance* e gestão de riscos corporativos, o comitê identifica as convergências e necessidades de implementação de processos baseados nas exigências legais e melhores práticas de mercado, mantendo permanente o acompanhamento de exposições ao risco operacional global e propondo metodologias, tratamento e mecanismos a serem utilizados para avaliação, mensuração e mitigação desses riscos.

A MAPFRE Brasil, por meio do GRUPO BB E MAPFRE, promoveu em 2014 a revisão da Política de Gestão de Riscos, com a inclusão de uma categoria de riscos socioambientais e de governança (ASG).

5.5 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Receitas totais

A MAPFRE Brasil registrou receitas totais de R\$ 17,1 bilhões em 2014. Esse montante é formado por prêmios de seguros, contribuições de previdência, receitas com títulos de capitalização, receitas com taxa de administração de fundos de investimento e taxas de administração de consórcios e representa um crescimento de 16,8% em relação ao exercício de 2013

Provisões técnicas

As provisões técnicas totalizaram R\$ 16,7 bilhões no ano, incremento de 20,3% em comparação ao ano anterior

Lucro líquido

O lucro líquido foi de R\$ 1.503 milhões em 2014, o que representa crescimento de 16,1% em relação a 2013

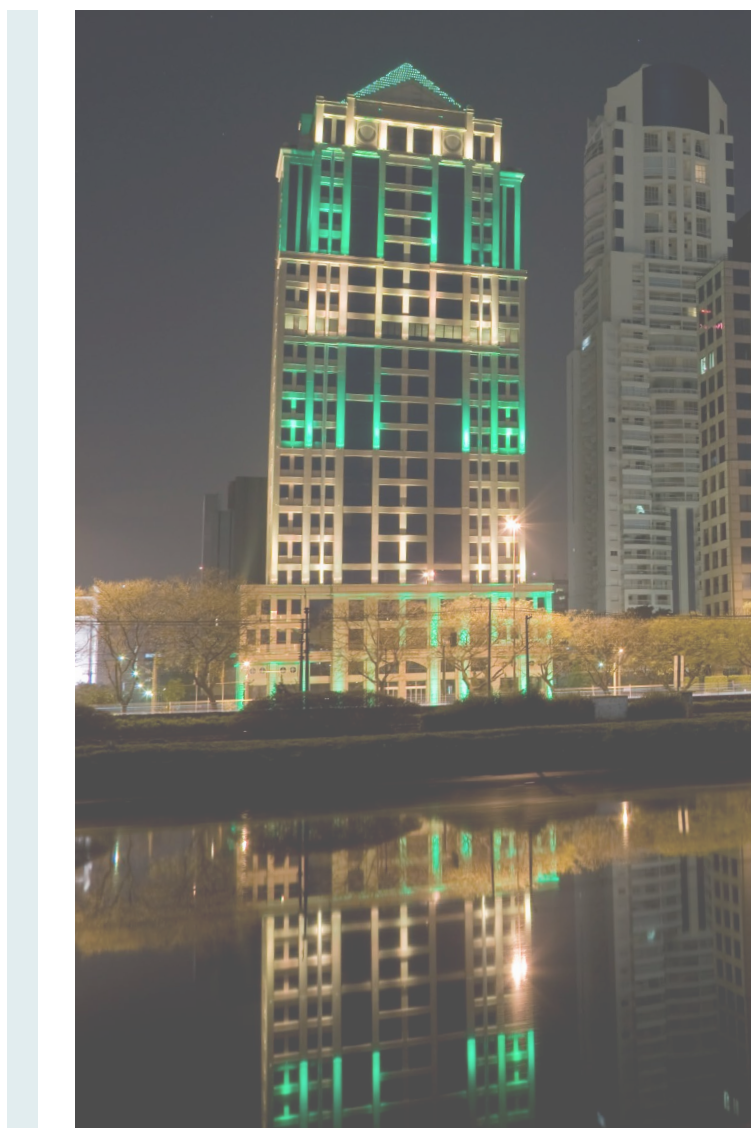
Patrimônio líquido

Ao fim do exercício, o patrimônio líquido da MAPFRE Brasil ficou em R\$ 7.753 milhões e os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 31,8 bilhões

Demonstração do valor adicionado (DVA) [G4-EC1]

Em 2014, o valor adicionado líquido à disposição da MAPFRE Brasil foi de R\$ 3,5 bilhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- R\$ 741,8 milhões para a remuneração dos colaboradores, com a geração de empregos e investimentos em treinamento.
- R\$ 1,2 bilhão para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas
- R\$ 250 milhões em dividendos distribuídos aos acionistas
- R\$ 1,3 bilhão em valores retidos



DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO MAPFRE Brasil		
	R\$ mil	
	Dez./2014	Dez./2013
RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)	17.659.471	14.835.375
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de prev. complementar + planos capitalização + receitas operacionais de capitalização	17.126.497	14.658.122
(-) Cessões e repasses p/ congêneres	(354.154)	(599.204)
(+) Receitas financeiras	887.128	776.457
CUSTOS E DEVOLUÇÕES DE ATIVIDADE	7.184.769	(5.772.047)
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	(7.184.769)	(5.772.047)
AUMENTO DAS RESERVAS E DA POUPANÇA ACUMULADA		
Aumento das reservas para preservação da riqueza segurada	(2.423.483)	(2.386.730)
VALOR ADICIONADO BRUTO	8.051.219	6.676.597
CUSTO DO VALOR ADICIONADO	(4.589.763)	(4.053.717)
(-) Comissões pagas aos corretores	(3.206.489)	(2.783.475)
(-) Serviços de terceiros	(280.337)	(264.250)
(-) Localização e funcionamento	(242.131)	(233.604)
(-) Outras despesas administrativas	(860.806)	(772.388)
VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS	(233)	(39)
Resultado não operacional		
Valor adicionado recebido em transferência	(233)	(39)
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE Brasil	3.461.223	2.622.842
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE Brasil		
REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	741.755	627.016
Despesas com pessoal próprio	741.755	627.016
REMUNERAÇÃO DO GOVERNO	1.216.163	693.075
Tributos e contribuições (PIS, Cofins, CSLL e outros)	771.596	559.132
Impostos e taxas (IRPJ)	444.567	133.943
DIVIDENDOS	250.000	200.459
VALOR RETIDO	1.253.305	1.102.291
Incorporação ao patrimônio líquido	1.253.305	1.102.291
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE Brasil	3.461.223	2.622.842

FLUXO DE CAIXA		
		Consolidado
	2014	2013
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Lucro operacional	2.365.370	1.608.723
Imposto de renda	(444.567)	(133.025)
Contribuição social	(364.210)	(128.801)
Participações sobre resultado	(53.288)	(52.495)
Lucro líquido do exercício	1.503.305	1.294.403
Depreciação	26.437	57.473
Amortização	198.865	206.356
Equivalência patrimonial	(200)	-
Créditos tributários e previdenciários	151.925	-
Outros	5.343	(13.235)
Lucro líquido ajustado	1.885.675	1.544.997
Atividades operacionais		
Variações das aplicações	(1.562.671)	(244.255)
Variações nos créditos das operações com seguros e resseguros	(1.535.971)	(1.226.835)
Variações nos créditos das operações com previdência complementar	6.097	(8.711)
Créditos das operações com capitalização	(1.059)	(4.639)
Variações nos ativos de resseguro - provisões técnicas	(605.617)	(503.928)
Variações nos títulos e créditos a receber	(80.716)	(579.804)
Outros créditos	(43.957)	(226.720)
Variações em despesas antecipadas	(6.770)	(5.306)
Variações nos custos de aquisição diferidos	(494.300)	(435.809)
Variações em ativos não correntes disponíveis para venda	(92.284)	(67.301)
Variações em propriedades imobiliárias de investimento	1.084	842
Variações no contas a pagar	51.222	(60.505)
Variações nos débitos de operações com seguros e resseguros	603.843	892.761
Variações nos débitos de operações com previdência complementar	(2.182)	734
Variações nos débitos de operações com capitalização	(247)	403
Variações nos depósitos de terceiros	82.932	251.540
Variações nas provisões técnicas - seguros	2.750.461	2.747.321
Variações nas provisões técnicas - previdência complementar	48.071	95.001
Variações de passivos financeiros	21.944	15.432
Variações em passivos diferidos	(54.155)	31.234
Variações em outros passivos	110.942	(695.015)
Caixa líquido consumido nas atividades operacionais	1.082.342	1.513.371

Atividades de Investimentos

Investimento	1.239	-
Imobilizado	(28.950)	(72.917)
Intangível	(132.766)	(132.865)
Caixa líquido gerado (consumido) nas atividades de investimento	(160.477)	(205.782)

Atividades de financiamentos

Redução de capital	-	-
Efeitos acumulados de conversão	-	-
Aumento de capital em controladoras	-	-
Participação de sócios externos	(636.029)	(973.806)
Ajustes de avaliação patrimonial - TVM	1.650	(11.779)
Dividendos pagos	(250.000)	(200.459)
	(884.379)	(1.186.044)

Aumento (diminuição) nas disponibilidades

Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	375.814	254.270
Caixa e equivalentes de caixa ao fim do exercício	413.301	375.814
Aumento (diminuição) nas disponibilidades	37.487	121.544
	(0)	(0)



Produtos com benefícios ambientais e sociais
[GRI FS7, FS8]

Em 2014, o saldo da carteira de produtos desenvolvidos pela MAPFRE Brasil para gerar benefícios socioambientais foi de aproximadamente R\$ 1,4 bilhão. Confira, a seguir, os principais produtos com esses diferenciais.



PRODUTO	FINALIDADE
Seguro Amparo Familiar	Auxílio-funeral
Programa Conta Protegida Telefônica	Seguro de proteção financeira com coberturas para quitação de contas de telefone em caso de desemprego, invalidez etc.
Seguro prestamista pessoa jurídica	Seguro prestamista pessoa jurídica para a rede bancária, com foco nas pequenas e médias empresas
Agroamigo	Seguro popular voltado a microempreendedores dos setores informal ou formal da economia das áreas rurais
Programa Crediamigo de Microcrédito	Destinado aos clientes do Programa Crediamigo de Microcrédito, com coberturas para morte e auxílio-funeral, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a capitalização
Vida Protegida e Premiada	Combina a proteção da saúde do segurado e de sua família com sorteios mensais. Comercializado em parceria com a Casas Bahia
Pró-Trabalho	Destinado ao segmento de convenção coletiva, com coberturas diferenciadas e exclusivas que visam atender a camadas populares de baixo poder aquisitivo
Remoção de Destroços	Sem custo adicional ao segurado em todas as apólices para embarcações de recreio e aviação geral (aeronaves privadas e uso executivo), o objetivo dessa cobertura é que, em eventual sinistro, o segurado tenha à disposição uma verba específica para remoção do bem sinistrado, minimizando danos ao meio ambiente
Risco de Petróleo	Cobre riscos relacionados direta ou indiretamente com as atividades de prospecção, perfuração e/ou produção de petróleo ou gás
Auto Mais Responsável	Destinado para o segurado consciente que deseja se proteger contra danos que possa ocasionar a terceiros. Fácil de contratar e pagar: não requer inspeção prévia para veículos com até 20 anos de fabricação e pode ser pago em quatro parcelas, sem juros
Multirrisco Simplificado	Seguro com coberturas compreensivas para máquinas, equipamentos e benfeitorias, que pode ser contratado de forma simplificada, com cobertura que garante toda a propriedade
Seguro Floresta	Destinado a produtores rurais, proprietários de terras de reflorestamento, indústrias de papel e celulose, cooperativas e associações do ramo. Protege plantações de eucalipto, pinus, seringueiras e outras espécies com finalidades comerciais
Seguro Floresta ABC	Destinado a produtores rurais, proprietários de terras de reflorestamento, indústrias de papel e celulose, cooperativas e associações do ramo. Protege plantações de eucalipto, pinus, seringueiras e outras espécies com finalidades comerciais. Com diferenciação na linha de crédito do Banco do Brasil
Seguro Vida Agricultura e Familiar	Seguro para os clientes das operações de crédito rural de programas de agricultura familiar que garante a liquidação ou o resgate do saldo devedor no Banco do Brasil em caso de morte natural ou acidental do segurado. No caso de haver um saldo remanescente do contrato para o valor do seguro, será pago ao cônjuge ou, na sua falta, aos herdeiros legais. A indenização do seguro oferece ainda um extra de R\$ 600,00 por proposta contratada
PGBL/VGBL vinculados ao Fundo MAPFRE GOVERNANCE	Produto especial que destina parte dos recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente. Vinculado ao Fundo MAPFRE GOVERNANCE, anualmente gera uma doação de 5% da comissão da gestão para a Apae/SP, instituição que cuida de crianças com deficiência mental
MAPFRE INVERSION FUNDO DE INVESTIMENTO MULTIMERCADO	FUNDO DE INVESTIMENTO com aplicação inicial a partir de R\$ 200,00 e operações adicionais a partir de R\$ 100,00

5.6 RESULTADOS COMPARTILHADOS POR STAKEHOLDER

Em busca de resultados integrados e de uma atuação equilibrada em conjunto com seus grupos de interesse, a MAPFRE Brasil procura liderar sua cadeia de valor, incentivando a adoção de práticas sustentáveis, mitigando riscos e promovendo relacionamentos mais sustentáveis entre todos os envolvidos.

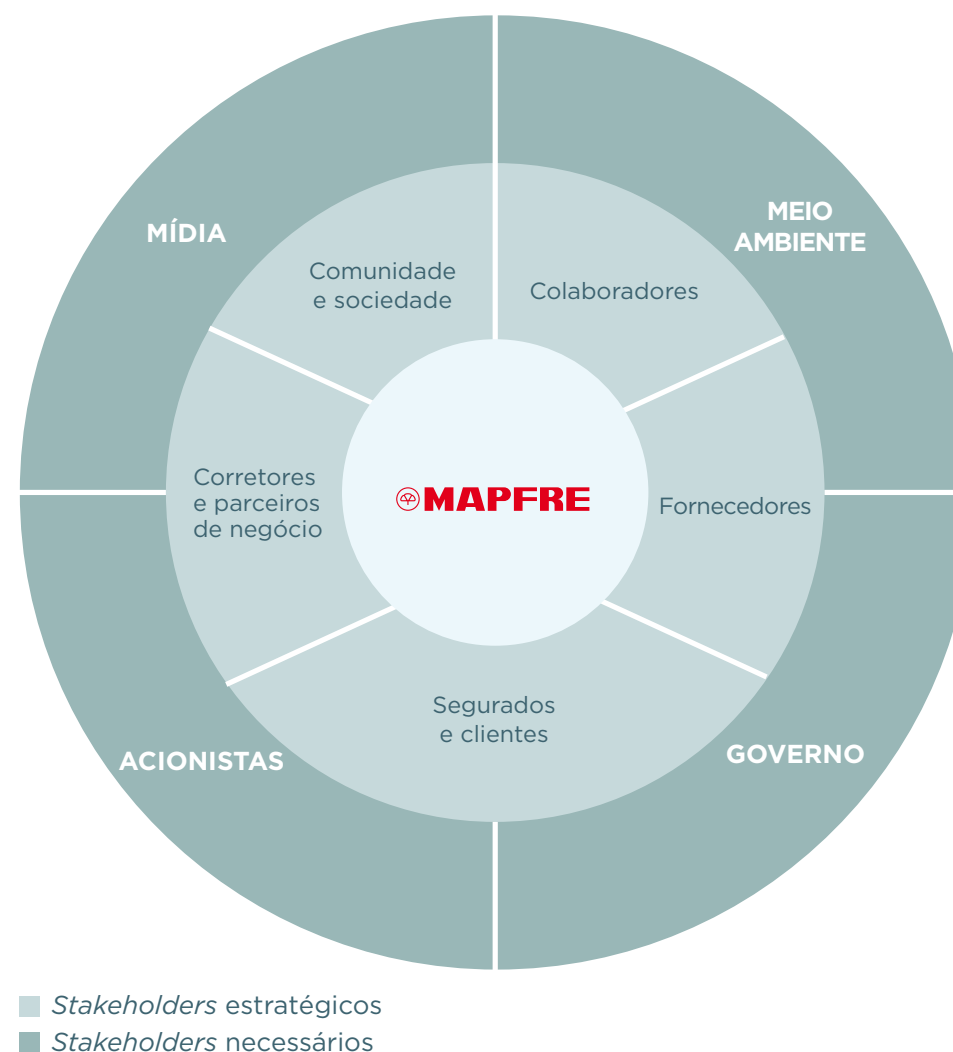
Para a Empresa, o sucesso do negócio depende de uma série de fatores econômicos e financeiros, mas também da sua capacidade de geração de valor para os públicos com os quais se relaciona. Na prática, esse posicionamento é materializado por sua capacidade de promover resultados pensando nas gerações futuras, unindo o lucro ao respeito pelo meio ambiente e trazendo retorno para a sociedade. O entendimento de quais valores devem ser gerados pela Companhia é identificado em consultas

periódicas com os *stakeholders*, que determinam os temas a serem trabalhados de forma que todos atuem em parceria na busca de resultados. [G4-27]

Para identificar esses *stakeholders*, a MAPFRE Brasil utiliza como critério o envolvimento, direto ou indireto, mantido com cada público que pode ser impactado por suas atividades ou impactar de forma relevante o negócio.

Além disso, conta com um mapa, revisado anualmente, que evidencia e classifica os *stakeholders* em dois níveis: estratégicos (colaboradores, fornecedores, segurados e clientes, corretores e parceiros de negócio, comunidade e sociedade) e necessários (meio ambiente, governo, acionistas e mídia). [G4-24, G4-25]

MAPA DE STAKEHOLDERS



Grupo de interesse [G4-58]	Qual é o compromisso da MAPFRE com o grupo de interesse	O que espera a MAPFRE do grupo de interesse	Canais de relação	Grupo de interesse [G4-58]	Qual é o compromisso da MAPFRE com o grupo de interesse	O que espera a MAPFRE do grupo de interesse	Canais de relação
1. ACIONISTAS, INVESTIDORES E SÓCIOS	<ul style="list-style-type: none"> Manter práticas de governança corporativa baseadas na transparência empresarial e na confiança mútua Procurar benefício econômico, respeitando as regras do livre mercado e de livre concorrência Rejeitar qualquer prática irregular para obter vantagens empresariais Manter canais de comunicação e diálogo baseados na transparência e no compromisso 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Área da intranet específica; Comitê Executivo; correio eletrônico; e reuniões presenciais e apresentações por meio de teleconferências.</p>	4. DISTRIBUIDORES, CORRETORES E COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> Manter um canal de diálogo permanente Estabelecer relações honestas e construtivas 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Website MAPFRE; newsletter específicos; planos de treinamento; plataforma online; folhetos comerciais, cartazes de campanhas; revistas especializadas; programas formativos e de capacitação; reuniões comerciais com os canais de venda; redes sociais; e Academias de Sustentabilidade.</p>
2. SEGURADOS E CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Inovar de forma permanente em produtos de seguro e em serviços de prevenção e assistenciais que agreguem valor Prestar um serviço acessível e de qualidade no prazo acordado Dar assessoramento de forma honesta Garantir a confidencialidade dos dados Resolver as reclamações, utilizando as formas estabelecidas para isso, no prazo mais breve possível Escutar e dialogar, disponibilizando os canais adequados 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Honestidade em sua relação com a MAPFRE Comunicação aberta e construtiva, que ajude a melhorar os produtos e serviços do Grupo 	<p>Escritórios; call center; portal MAPFRE Fale conosco; newsletters; sessão de queixas e reclamações no website; envios postais; redes sociais; publicidade; e patrocínios.</p>	5. FORNECEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Escutar e manter um canal de diálogo permanente Ser transparente e informar adequadamente sobre os processos de seleção e sobre as questões da MAPFRE que puderem afetá-los (Códigos de Conduta, políticas etc.) Respeitar e garantir o cumprimento das condições combinadas e acordadas no contrato Ser honesto e confiar na relação que surgir com o fornecedor 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Compromisso no cumprimento das normas e políticas da Companhia que puderem afetá-lo Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Plataformas web; portais específicos; plataformas telefônicas próprias e concertadas; boletins e revistas específicas; grupos e trabalho; redes sociais; reuniões e convenções; inquéritos internos; e Academias de Sustentabilidade.</p>
3. FUNCIONÁRIOS E REPRESENTANTES LEGAIS DOS TRABALHADORES	<p>Funcionários</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover seu desenvolvimento profissional e a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho Garantir a formação necessária para o adequado desenvolvimento de suas funções profissionais Manter uma remuneração justa em função do posto e do desempenho Procurar um ambiente de trabalho estável e seguro, evitando qualquer forma de perseguição, abuso ou discriminação por razão de ideologia, opinião, crença, sexo, orientação sexual, raça, condição ou capacidades diferentes Escutar e manter um canal de diálogo permanente Ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio da MAPFRE <p>Representantes legais dos trabalhadores</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter um canal de diálogo permanente Estabelecer relações honestas e construtivas Defender a liberdade de filiação e negociação coletiva nas empresas de propriedade da MAPFRE Ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio da MAPFRE que não estiverem contemplados na lei 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança e compromisso com o projeto empresarial Profissionalismo na execução de suas funções Honestidade no desenvolvimento de suas funções e no diálogo com a Empresa e demais grupos de interesse Respeito no tratamento com outros colegas Respeito às instalações, ao mobiliário e à imagem da Empresa. Contribuição para a geração de boa reputação 	<p>Intranet; newsletters; questionários de clima laboral (gptw); caixa de sugestões, reuniões presenciais; e Academias de Sustentabilidade.</p>	6. SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> Manter um canal de diálogo permanente Estabelecer relações honestas e construtivas 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Web corporativa MAPFRE; web corporativa FUNDACIÓN MAPFRE; revista Mundo MAPFRE; relatórios de Sustentabilidade e-mail: sustentabilidade@mapfre.com.br; medioambiente@mapfre.com.br; e redes sociais.</p>
				7. ORGANISMOS REGULADORES E SUPERVISORES	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer relações honestas e construtivas 	<ul style="list-style-type: none"> Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Diretamente ou por meio de associações empresariais, locais e internacionais.</p>
				8. MEIOS DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Manter uma comunicação e um diálogo baseados na transparência, na veracidade e no compromisso 	<ul style="list-style-type: none"> Confiança na Companhia Honestidade em sua relação com a MAPFRE 	<p>Contato direto com meios de comunicação; sala de imprensa web; e perfis específicos em redes sociais.</p>

COLABORADORES

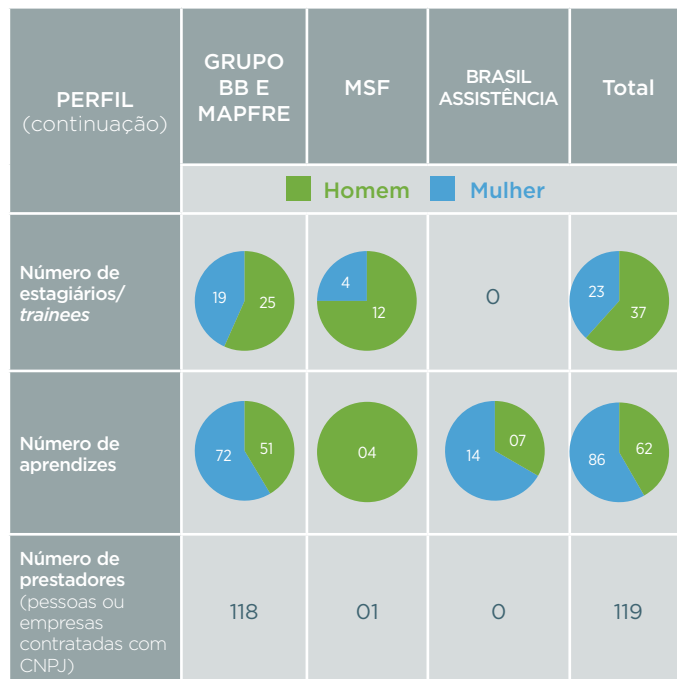
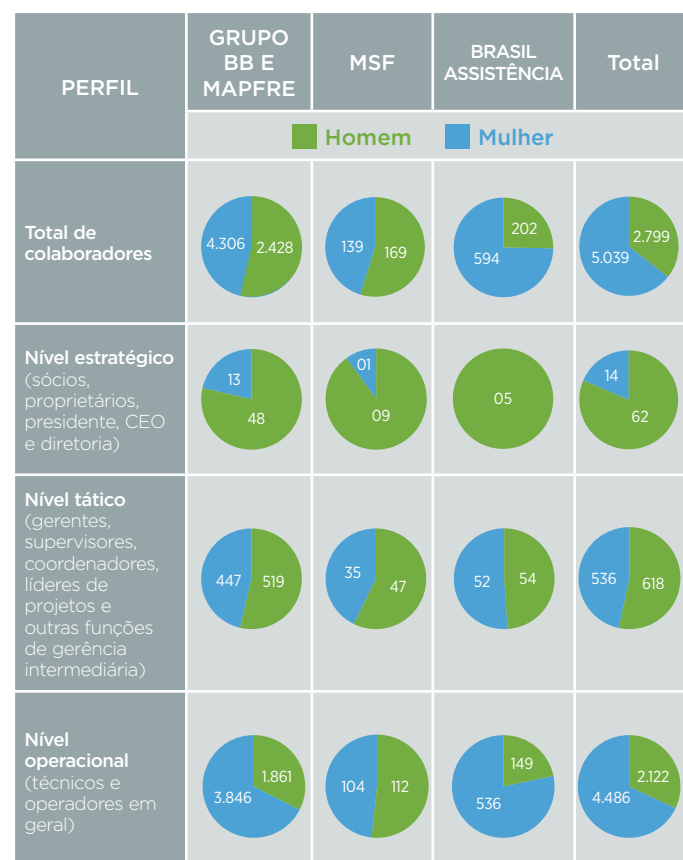
Investir na valorização e no desenvolvimento dos colaboradores, cumprir as legislações de saúde e segurança, promover a inclusão de pessoas com deficiência, mulheres e jovens e disseminar o conceito da sustentabilidade entre todos os colaboradores são alguns dos objetivos estratégicos mapeados pela MAPFRE Brasil.

Em decorrência desse posicionamento, a Empresa foi incluída, pelo terceiro ano consecutivo, entre as Melhores Empresas para Trabalhar, do Great Place to Work (GPTW), da América Latina (entre as 20 melhores empresas na categoria de multinacionais com mais de 5 mil colaboradores) e do Brasil (34ª posição no ranking das 70 melhores empresas de grande porte).

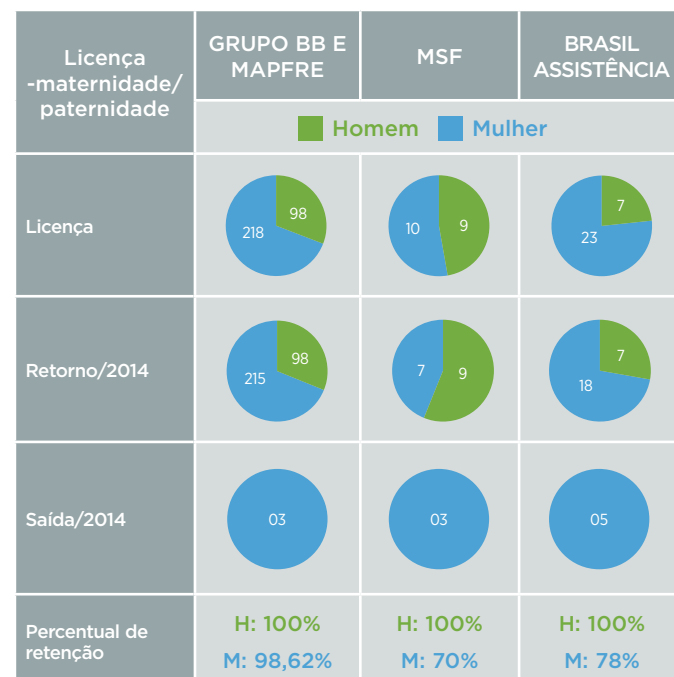
Perfil dos colaboradores [G4-10]

A MAPFRE Brasil encerrou 2014 com 7.838 colaboradores em seu quadro funcional, sendo 1.843 novas contratações, a maioria de mulheres (1.282):

- GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE – 6.734
- MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS – 308
- BRASIL ASSISTÊNCIA – 796



Taxas de retorno ao trabalho/retenção após licença -maternidade/paternidade [G4-LA3]



Benefícios

Todos os colaboradores que trabalham em período integral recebem os seguintes benefícios: assistência médica, seguro de acidentes pessoais, seguro de decessos, assistência odontológica e vale-refeição. [G4-LA2]

Os colaboradores celetistas (registrados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT) estão cobertos pelas convenções coletivas de suas respectivas categorias, sendo a grande maioria regida pelo Sindicato dos Securitários e pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel). [G4-11]

A MAPFRE Brasil oferece ainda um plano de previdência privada desenhado especialmente para os colaboradores, com as seguintes características: contribuição básica do participante (de 1% a 12 % do salário); contribuição básica mensal da Companhia (de 20 a 30%); colaborador escolhe o produto de contribuição; aceite de portabilidade; resgate a qualquer momento do valor contribuído pelo colaborador; e possibilidades de aportes e contribuição suplementar. [G4-EC3]

Treinamento e educação [G4-LA9]

Preparar seus colaboradores para os desafios do mercado segurador, estimulando a aprendizagem contínua e valorizando sua contribuição para o crescimento do negócio. A partir desse objetivo principal, a MAPFRE Brasil investe na realização de treinamentos e programas de educação, que incluem a formação, capacitação e qualificação profissional de seu quadro funcional.

A estrutura corporativa engloba treinamentos diversos de liderança e programas fechados para estagiários, aprendizes, secretárias e equipes de gestão financeira, além de programas de atendimento a demandas específicas de treinamentos das áreas por meio da Trilha do Conhecimento. [G4-LA10]

Ao agrupar os conhecimentos necessários por carreira em cada diretoria-geral executiva, a Trilha contribui para a construção de um plano anual de desenvolvimento específico em três eixos:

- Eixo Negócio – Clientes
- Eixo Funcional – Processos
- Eixo Comportamental – Pessoas

Em 2014, a MAPFRE Brasil ofereceu aos seus colaboradores treinamentos corporativos e *e-learning*, que totalizaram mais de 326 mil horas (41,59h/colaborador), sendo:

- GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE – 325.253 horas
- MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS – 520 horas
- BRASIL ASSISTÊNCIA – 249 horas

Além disso, os colaboradores participaram do processo de avaliação de desempenho SGD e Competências, nos quais anualmente, por meio de um sistema de informática, é realizada a avaliação de metas e de aderência dos colaboradores aos comportamentos e resultados esperados pela Empresa.

Educação financeira

Ciente da importância de compartilhar com sua equipe informações ligadas à educação financeira para que tenham condições de planejar suas vidas e de suas famílias, a MAPFRE Brasil promoveu iniciativas com o objetivo de orientar os colaboradores sobre a importância de poupar e para apresentar opções de investimento para que possam administrar as finanças de maneira mais rentável e sustentável, considerando a perspectiva de longo prazo, com a participação de 358 pessoas.

Além disso, por meio de palestras, *workshops* e sessões individuais de *coaching* psicofinanceiro, forneceu instrumentos e orientação para colaboradores com restrições financeiras ou riscos de endividamento, considerando o impacto que o aspecto emocional exerce sobre o processo de endividamento e auxiliando-os a organizar suas finanças pessoais para que possam usufruir uma vida mais tranquila e organizada (50 colaboradores).

A Empresa também disponibiliza para todos os colaboradores, no Portal do Conhecimento, um treinamento *e-learning* sobre Gestão Financeira Pessoal, que em 2014 registrou a participação de aproximadamente 1,5 mil colaboradores.

Diversidade e igualdade de oportunidades

A MAPFRE Brasil acredita na oportunidade de promover a diversidade no mercado de trabalho, aprendendo com o diferente e usufruindo todas as vantagens de manter um grupo heterogêneo.

Para isso, conta com o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência, que reúne pessoas com visões, origens e orientações políticas e religiosas diferentes em um mesmo ambiente, proporcionando uma visão holística da sociedade e promovendo a criatividade, a inovação e o desenvolvimento do negócio. Ao fim de 2014, a Empresa contava com 178 pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores.

Dentre as diversas iniciativas promovidas durante o ano com esse público, destacam-se:

- Realização de uma pesquisa com os colaboradores com deficiência para identificar possíveis dificuldades, entender o momento atual do programa de inclusão e buscar sugestões de melhorias com os envolvidos

- Esclarecer dúvidas aos gestores e colaboradores quanto à diversidade (pessoas com deficiência, jovens e temas afins)
- Intermediar questões específicas de cada área, como transferências, acessibilidade, relacionamento etc.
- Participação na Rede Empresarial de Inclusão Social, uma iniciativa formada por grandes empresas para discutir questões relacionadas ao tema
- Atualização do relatório demográfico da Empresa
- Divulgação nos canais de comunicação internas (mural e Conexão RH) a respeito do tema e datas relacionadas a esse público
- Parceria com a Associação para o Desenvolvimento Integral do Down (Adid) para a realização do programa de inclusão da pessoa com deficiência intelectual. Ao fim de 2014, três colaboradores com síndrome de Down integravam as equipes de RH e TI da MAPFRE Brasil
- Divulgação em feiras de recrutamento
- Sensibilização de gestores (inclusão no mercado de trabalho, importância da lei de cotas e o papel do gestor)

A MAPFRE Brasil também acredita na oportunidade de promover a diversidade no mercado de trabalho, aprendendo com o diferente e usufruindo todas as vantagens de ter um grupo heterogêneo.

Programa Jovem Aprendiz

Com o programa Jovem Aprendiz, a MAPFRE Brasil promove o desenvolvimento do espírito empreendedor e de competências profissionais que permitam aos jovens enfrentar os desafios profissionais com criatividade, autonomia e ética. A capacitação para o trabalho acontece na prática, simultaneamente à entrada do jovem aprendiz na Empresa, onde ele tem a oportunidade de desenvolver suas competências a partir da vivência diária no ambiente corporativo.

A iniciativa é destinada para jovens de 14 a 24 anos que participam de um curso semanal de capacitação e desenvolvimento e são acompanhados por um gerente. Para facilitar o contato entre o jovem e o gestor, foi criado um canal de comunicação que possibilita o esclarecimento de dúvidas e a orientação sobre desenvolvimento comportamental. Até dezembro de 2014, os 120 jovens aprendizes participantes do programa na MAPFRE Brasil foram treinados nos seguintes temas:

- O impacto da comunicação e do comportamento
- Construindo relacionamentos interpessoais saudáveis, equilíbrio emocional e saúde mental
- Organização do tempo e proatividade
- Conhecendo a metodologia Seis Sigma
- Valores humanos com ética
- Saúde (qualidade de vida - estresse tecnológico, ansiedade e tecnologia, autoestima, sexualidade e finanças)

Programa de Estágio

Composto de capacitação técnica e comportamental, além de atividades práticas na área da atuação, o Programa de Estágio da MAPFRE Brasil busca fortalecer o banco de talentos da Empresa, preparando jovens profissionais para atuar no mercado de seguros. O programa tem a duração de 18 meses e, nesse período, os estagiários recebem benefícios diferenciados do mercado, como plano de saúde e odontológico, vale-refeição, vale-transporte e seguro decessão e jazigo. Em 2014, a iniciativa contou com a participação de 60 estagiários, em 14 encontros de treinamento.

Saúde e segurança do trabalho

Para garantir a saúde e o bem-estar do colaborador, a MAPFRE Brasil adota uma série de iniciativas focadas nos princípios de prevenção, cuidado pessoal, qualidade de vida, saúde, participação, responsabilidade e aprendizado permanente.

Em atendimento à convenção coletiva dos sindicatos dos securitários, todos os atestados entregues pelos colaboradores são analisados para tratamento especial daqueles que correspondem a afastamento das atividades laborais. Colaborador com afastamento superior a 30 dias é encaminhado à previdência social e, em casos de acidentes de trabalho, também é emitido a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Além disso, 100% da força de trabalho da Empresa é representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos de colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho. [G4-LA5, G4-LA8]



Curso de brigadistas

As ações de segurança do trabalho são orientadas pela Portaria Ministerial nº 3.214/78, legislação usada como base para elaboração de procedimentos administrativos na Empresa e dimensionamento do número de profissionais de segurança do trabalho nas sedes. Em 2014, foram realizadas as seguintes ações com esse enfoque:

- Reuniões e ações da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)
- Campanha de vacinação
- *Check-up* para executivos
- Ginástica laboral
- Disponibilização de ginecologista, RPG, acupuntura e massagem
- Sipat
- Vitorias da Cipa
- Curso de brigadistas

Taxas de lesões, doenças ocupacionais e absenteísmo [G4-LA6]

	Homens	Mulheres	Total
Taxa de lesões	0,447	0,393	0,412
Taxa de doenças	0,00	0,00	0,00
Taxa de dias perdidos típicos	0,26	1,63	0,09
Taxas de dias perdidos em trajeto	14,920	7,34	10,05
Taxa de absenteísmo	0,0005045	0,000277	0,000358

Programa de mobilidade urbana

Em 2014, a MAPFRE Brasil lançou o Projeto Mobilidade para os seus colaboradores, uma iniciativa que envolve uma série de ações para facilitar o deslocamento dos colaboradores no trajeto de casa ao trabalho e para demais compromissos externos.

Durante o ano, foram implantados dois programas, que oferecem aos colaboradores opções diferenciadas de horários de trabalho, contribuindo, ao mesmo tempo, para a questão da mobilidade urbana: Horário Flexível e Turnos Fixos.

Com o Projeto Mobilidade, a Empresa materializa a integração de vários aspectos socioambientais envolvidos em seu dia a dia, como o cuidado com o público interno e com outras variáveis sustentáveis igualmente importantes, como a redução das emissões no meio ambiente, a produtividade da equipe e os benefícios para a sociedade.

Dentre as ações promovidas, destacam-se:

- Mapeamento da demanda de viagens dos colaboradores e da oferta de transporte existente

- Pesquisa online com os colaboradores
- Diagnóstico sobre a demanda por mobilidade *versus* a oferta de transporte no entorno da nova sede da Empresa e dos escritórios sediados na Av. Ibirapuera e no Centro Empresarial de São Paulo
- Desenvolvimento das diretrizes da Política de Mobilidade Corporativa
- Ferramenta para estimar o impacto dos deslocamentos dos colaboradores
- Modelo para cálculo de emissões de carbono geradas pelo deslocamento dos colaboradores

Preparação para a aposentadoria

Durante o ano, também foi iniciado um programa para trabalhar as expectativas e ansiedades pelas quais o colaborador passa ao pensar no seu futuro em decorrência da aposentadoria, orientando para que sejam convertidas em uma reflexão que o conduza à construção de um projeto de vida. Aproximadamente 20 colaboradores participaram da iniciativa nesse primeiro ano de atividades.

FORNECEDORES

[G4-12]

Cada vez mais atenta à gestão da sua cadeia de fornecedores, a MAPFRE Brasil procura construir relações de transparência e confiança, consolidando o conceito de parceria com esse público.

Conhecer esses parceiros e aumentar o nível de maturidade em relação à sustentabilidade dessas empresas são práticas que, na visão da MAPFRE Brasil, podem representar oportunidades e diminuir os riscos do negócio.

A partir desse objetivo, a Empresa tem investido no desenvolvimento de uma série de iniciativas e programas para fortalecer o relacionamento com os fornecedores, gerando benefícios para todos os envolvidos.

Esse trabalho envolve a avaliação e o monitoramento desses parceiros para incentivar a prevenção e o gerenciamento de riscos, buscando o desenvolvimento de práticas sustentáveis e a adoção de uma visão sistêmica que vai além da análise comercial e valoriza fornecedores que buscam se diferenciar em relação à sustentabilidade.

PERFIL DOS FORNECEDORES



FORNECEDORES DE SERVIÇOS
(específicos do negócio) 3.737 69,5%

FORNECEDORES DE SUPORTE
(geral) 1.404 26,1%

FORNECEDORES
TECNOLÓGICOS 235 4,4%

Compras sustentáveis

A maneira com que negócios são feitos vem mudando ao longo dos anos, e a incorporação de critérios relacionados à sustentabilidade foi um dos grandes marcos desse processo de evolução no relacionamento com fornecedores.

Atenta a essa evolução, a MAPFRE Brasil participou ativamente da elaboração de dois trabalhos desenvolvidos em 2014 para compartilhar boas práticas relacionadas ao processo de compras: o Manual de Compras Sustentáveis do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), que amplia a relação com os fornecedores, ultrapassando o âmbito comercial para a análise de questões sociais, éticas e de reputação; e a Cartilha de Compras Sustentáveis da Câmara Espanhola de Comércio, publicada em formato online e que evidencia maneiras funcionais de transformar os procedimentos corporativos e fomentar o desenvolvimento consciente.

Além disso, para desenvolver e disseminar essas práticas e esses conceitos de gestão sustentável na cadeia de fornecedores entre o público interno, durante o ano foi realizado um encontro da Academia de Sustentabilidade, que contou com a participação de 14 colaboradores da área de Compras.

Fornecedores ligados ao negócio

A MAPFRE Brasil também investiu na capacitação de 73 inspetores de riscos (que compõem a principal cadeia de fornecedores da área de Grandes Riscos) para uma cultura de gestão que leve em consideração os aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança no processo de subscrição e análise de riscos.



Fornecedores ligados ao negócio

Nesse encontro, foi discutida a importância da incorporação dos conceitos de sustentabilidade como medida de identificação de novos riscos e como os aspectos ASG podem influenciar no processo de subscrição de riscos. Entre os temas debatidos, os destaques foram:

- Importância da gestão de riscos ASG
- Construção de um modelo de identificação de possíveis riscos relacionados a aspectos ambientais, sociais e de governança entre os principais clientes
- Eventos climáticos e cidades: a expansão urbana para áreas mais expostas a mudanças climáticas

Avaliação de fornecedores [G4-LA14, G4-HR10, G4-SO9, G4-EN32, G4-EN33]

De acordo com normas internas vigentes, os fornecedores contratados são homologados em um processo que acontece a partir da verificação de irregularidades existentes nos órgãos municipais, estaduais e federais.

Em 2014, foi implantado um novo processo de homologação para os fornecedores gerais, que passaram a ser avaliados em práticas socioambientais. Do total de 5.376 fornecedores gerais (que não atendem as unidades de negócio), 255 foram avaliados.

As empresas que compõem a MAPFRE Brasil contam com a Política de Relacionamento Sustentável com Fornecedores, disponível na intranet para acesso do público interno. E, para engajar os colaboradores sobre a importância do tema, são realizadas campanhas de divulgação por meio dos canais de comunicação corporativa existentes.

Já a comunicação com os fornecedores é mantida por meio da Revista SIM - Rede de Serviços, uma publicação trimestral criada para consolidar um canal de comunicação crescente e contínuo com os prestadores de serviço.

CLIENTES

As mudanças ocorridas nos ambientes econômico, social e tecnológico, o surgimento de novos comportamentos de compra nos consumidores e o aumento do protagonismo da internet são tendências que fazem com que as empresas se adaptem continuamente às mudanças que acontecem na sociedade.

Nesse processo permanente, são essenciais a inovação em produtos e serviços, a satisfação do cliente e a profissionalização da rede comercial e de sua multicanalidade, que permitem uma aproximação maior com o cliente, para que ele seja ouvido e atendido em suas necessidades e expectativas.

Atenta à importância de atender da melhor maneira às demandas e necessidades de seus clientes, a MAPFRE Brasil realizou uma ação inovadora no Brasil para estreitar ainda mais a relação com esse público. Nesse aspecto, encomendou uma pesquisa para um dos principais institutos de pesquisa do país (Instituto Datafolha) com o objetivo de identificar temas socioambientais que tenham relação com a atividade seguradora na visão da população.

Dessa forma, a Empresa conseguiu obter mais subsídios para continuar trabalhando de forma permanente para os seus clientes, buscando fortalecer a excelência nos produtos e serviços oferecidos a esse público.

Canais de comunicação

Para garantir que os seus produtos de seguros alcancem os seus mais de 5,3 milhões de clientes, a MAPFRE Brasil aposta no conceito de multicanalidade, que envolve a distribuição de produtos por meio de diferentes canais, oferecendo aos clientes a possibilidade de escolher o canal mais adequado às suas necessidades para interagir com a Empresa.



Canais de comunicação - Revista SIM

Essa comunicação é materializada por meio dos seguintes canais:

- Rede própria de distribuição, formada por 22.732 pontos de atendimento, sendo 21.715 corretores, 890 corretores Mais e 127 sucursais. Em 2014, foram inaugurados cinco Postos de Atendimento Rápido Especializado (P.A.R.E), totalizando 67 unidades em todo o território nacional, que garantem o atendimento aos clientes de seguro de automóvel

- Rede BB, formada por 7.193 pontos de atendimento da rede própria, sendo 5.493 agências bancárias e 1.700 postos de atendimento eletrônico

- Canais *affinities*, materializados por acordos comerciais que agregam mais de 11.082 mil pontos de distribuição em todo o território nacional

- Pessoal altamente qualificado para dar resposta aos clientes que requerem um atendimento especializado (indústrias e grandes riscos industriais, setor agrário, produtos de economia etc.) e especialistas experientes com amplo treinamento e conhecimento dos diferentes mercados

- Portal MAPFRE e nos sites das diversas empresas da MAPFRE Brasil, onde os clientes podem, entre outras ações, contratar determinados produtos, consultar suas apólices, notificar sinistros, alterar dados pessoais ou bancários, pedir duplicatas de documentos e consultar comunicações ou avisos de cobrança

- Plataformas telefônicas, que oferecem um atendimento 24 horas todos os dias do ano e que permitem aos clientes a realização de consultas e gestões relacionadas com os seguros e serviços contratados

- A MAPFRE Brasil conta com quatro *call centers* (sendo três no GRUPO BB E MAPFRE para atender também a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e um na BRASIL ASSISTÊNCIA), nos quais trabalham 2.184 colaboradores

Todos os canais de atendimento a clientes da MAPFRE Brasil contam com o PROBARE SELO DE ÉTICA - Programa Brasileiro de Autorregulamentação (Call Center/Contact Center/Help Desk /SAC /Telemarketing), cuja certificação foi renovada em 2014. A área de pós-venda da BRASIL ASSISTÊNCIA conta ainda com a certificação ABNT NBR ISO 9001:2008.

Facilidades ao cliente

Durante o ano, a MAPFRE Brasil investiu em tecnologia e inovações para oferecer ferramentas exclusivas que possibilitem o acesso à informação e facilitem o dia a dia dos clientes, aproximando-os do mercado segurador e tornando cada vez mais tangíveis os seguros para esse público.

Entre elas, destacam-se os itens a seguir.

- Lançamento de serviços como renovação por SMS, perícia online e sinistro via web para oferecer mais comodidade ao cliente do seguro de automóvel
- Lançamento, no seguro de automóvel, da assistência Motorista Mais, que garante o reboque do veículo e o transporte dos ocupantes quando o segurado, condutor ou outro ocupante não puder conduzi-lo
- Desenvolvimento de um projeto de segmentação de clientes, para ampliar a oferta de seguros e produtos de proteção de acordo com as necessidades e características específicas de cada público
- Lançamento do projeto Millenium, uma iniciativa que inovou a maneira de oferecer e entregar o produto de seguro ao consumidor, por meio das novas tecnologias de *gift card* (cartão de presente)

Satisfação e atendimento [G4-PR5]

Anualmente, a MAPFRE Brasil realiza pesquisas de satisfação quantitativas, representativas da população brasileira e dos segurados das marcas BB e MAPFRE, por ramo de seguros (auto, vida e residencial). A amostra da pesquisa é composta de possuidores de seguros de cada marca (sinistrados e não sinistrados).

A satisfação é medida por meio de pergunta com resposta em escala de 11 pontos (notas de 0 a 10), em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito.

Para os resultados de 2014, apresentados a seguir, foram consideradas três medições realizadas nacionalmente, por metodologia quantitativa e representativa do universo, que é o padrão metodológico adotado pela Empresa para medir a satisfação de seus clientes.

Satisfação com seguro auto - total de clientes BB e MAPFRE: 88% de clientes satisfeitos (segurados que atribuíram notas entre 7 e 10)

Satisfação com seguro de vida - total de clientes BB e MAPFRE: 81% de clientes satisfeitos (segurados que atribuíram notas entre 7 e 10)

Satisfação com seguro residencial - total de clientes BB e MAPFRE: 91% de clientes satisfeitos (segurados que atribuíram notas entre 7 e 10)

Privacidade do cliente [G4-PR8]

Além de não disponibilizar os dados dos clientes para terceiros, a MAPFRE Brasil cumpre as regras da lei complementar nº 105 (sigilo bancário) e não repassa informações cadastrais dos segurados e clientes sem a devida autorização. A Empresa mantém rotinas e controles (*backup*, proteção, antivírus) para que o ambiente tecnológico seja considerado seguro e, portanto, proteja também os dados dos clientes.

A MAPFRE Brasil cumpre todas as diretrizes dos Estatutos Sociais do Conar e do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e, em 2014, não registrou nenhuma multa por descumprimento dessas legislações. A Empresa não comercializa produtos proibidos ou contestados pelo mercado e, durante o ano, não foi registrado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações nem queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes, uma vez que a Empresa conta com políticas e normas referentes à segurança da informação dos dados dos clientes. [G4-PR2, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6]

CORRETORES E PARCEIROS DE NEGÓCIOS

A distribuição dos produtos e serviços da MAPFRE Brasil é garantida por uma ampla rede de corretores e parceiros de negócios com os quais a Empresa mantém um diálogo permanente por meio de estruturas comerciais e plataformas específicas.



Ciente da importância desse público como um grande aliado para disseminar conceitos de sustentabilidade para toda a cadeia de valor, a MAPFRE Brasil investe constantemente na manutenção de um relacionamento ético e transparente, que favoreça a confiança e o desenvolvimento mútuo.

Em 2014, a base de distribuidores aumentou, com um incremento de mais de 1.200 corretores durante o ano, o que permitiu à Empresa encerrar o ano com 21 mil corretores ativos.

Canais de comunicação

A MAPFRE Brasil mantém um canal estreito de comunicação e relacionamento com seus corretores e parceiros de negócios, por meio de uma série de iniciativas:

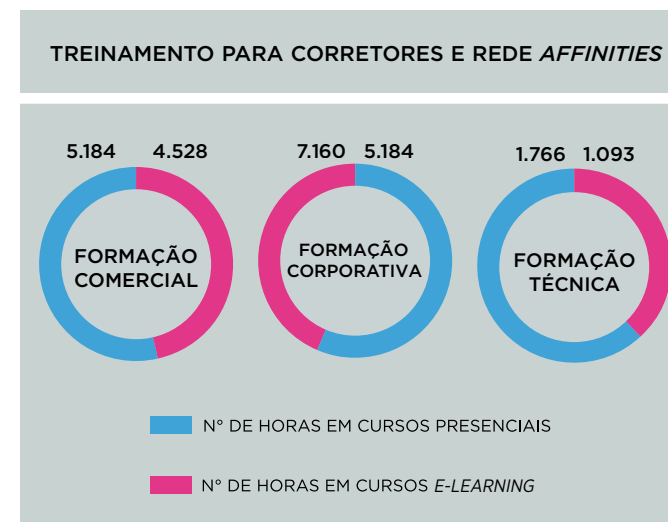
- **Rede MAPFRE:** Revista de corretores Mais, e-mails pela caixa "Corretores Mais", mala direta, reuniões com corretores Mais, conexão direta, telefone, blog da rede, fóruns de negócios e integrações comerciais
- **Rede BB:** boletim Informa Corretor (apenas para corretores exclusivos) e Blog Comercial, para disseminar as informações aos colaboradores

As redes sociais são gerenciadas pela área de marketing e comunicação, que direciona todos os contatos para as devidas áreas. Todas as questões transmitidas são analisadas e encaminhadas às áreas correspondentes para que seja verificada a possibilidade de implantação e melhorias nos processos.

Os principais canais utilizados em 2014 foram: e-mail, caixa de sugestões e reuniões. As principais questões transmitidas foram: novos produtos da concorrência, ajustes em produtos já comercializados e novos processos operacionais.

Treinamento e desenvolvimento [G4-LA9]

A MAPFRE Brasil investe na capacitação e no desenvolvimento desse público, com a realização de treinamentos e cursos de aperfeiçoamento, totalizando 25.259 horas de treinamento.



Em 2014, deu continuidade à parceria iniciada no ano anterior com a Escola Nacional de Seguros (Funenseg) para disseminar a cultura do seguro rural e seus benefícios entre corretores e parceiros comerciais.

Nesse aspecto, foi mantido um ciclo de palestras sobre seguro rural e sustentabilidade, com o objetivo de apresentar a corretores, clientes e associações as características dos seguros rurais, assim como as soluções de mitigação de riscos para o setor e atualização quanto às recentes questões legais relacionadas ao meio ambiente rural. Em 2014, 450 pessoas participaram dessas atividades, que beneficiaram 11 cidades: Dourados, Campinas, Curitiba, Porto Alegre, Goiânia, Maringá, Magalhães, Sinop, Varginha, Rio Verde e Passo Fundo.

Durante o ano, também foram promovidas iniciativas para divulgar conteúdos de educação financeira por meio de uma abordagem simples, próxima e transparente, além de fortalecer os conceitos de previdência, segurança e educação financeira, contribuindo para o atendimento a uma crescente demanda da sociedade e para o desenvolvimento da cadeia de valor. Esse processo teve início internamente, com a realização de palestras direcionadas aos distribuidores e colaboradores que atuam na área de Previdência. Em parceria com o Sindicato dos Corretores de Seguros, de Empresas Corretoras de Seguros, de Resseguros, de Saúde, de Vida, de Capitalização, de Previdência Privada no Estado de São Paulo (Sincor/SP) foram realizadas ainda palestras para disseminar informações sobre previdência entre os corretores do estado de São Paulo.

Ações de conscientização

Além de disseminar a cultura da sustentabilidade e os impactos dos temas socioambientais nos negócios de seguro, protegendo e gerando valor para o negócio, os corretores e parceiros comerciais são envolvidos em ações relacionadas ao meio ambiente por meio de campanhas de comunicação com o objetivo de conscientizar e capacitar os corretores e parceiros de negócio a adotarem uma postura mais sustentável em seu dia a dia. Entre elas, destacam-se:

— Além de apoiar a iniciativa internacional Hora do Planeta, apagando as luzes de seu edifício-sede, em São Paulo, e nas sucursais, a MAPFRE Brasil promoveu ações de divulgação para incentivar a participação de seus corretores e parceiros, alcançando 1,7 milhão de pessoas com a campanha

— Dia Mundial do Meio Ambiente, com o envolvimento de todas as áreas da MAPFRE Brasil, incluindo os corretores e parceiros de negócios, para disseminar a importância da data entre seus colaboradores e suas equipes

COMUNIDADE E SOCIEDADE

Em seu relacionamento com a sociedade, a MAPFRE Brasil procura manter uma atuação ética e socialmente responsável, contribuindo para o progresso econômico e social das comunidades, para a melhoria do bem-estar das pessoas e, conseqüentemente, para a geração de valor compartilhado com a sociedade.

Investimentos socioculturais [G4-EC8]

O comprometimento da MAPFRE Brasil com o desenvolvimento sociocultural da sociedade está expresso nos diversos projetos apoiados, que contribuem para a promoção da educação e da igualdade social e para o fortalecimento do conceito de cidadania.

A Empresa adota uma estratégia de patrocínio via Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet), Lei de Incentivo ao Esporte, Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad), Fundo Nacional do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas).

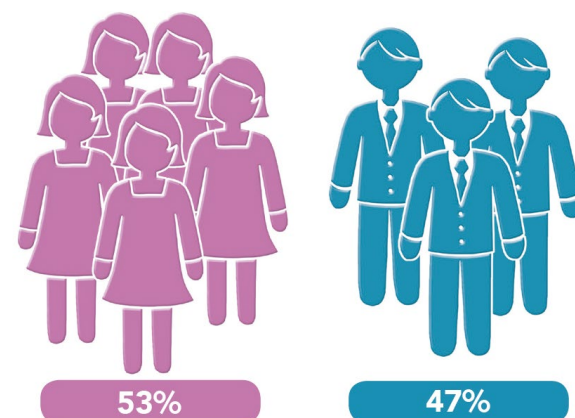
A escolha dos projetos prioriza ações recorrentes que possibilitem uma contribuição educativa, inclusiva e de valorização das pessoas e que estejam alinhadas à missão e aos valores da Empresa, bem como aos princípios dos quais o GRUPO é signatário: Pacto Global, iniciativa criada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para mobilizar empresas a adotarem em suas práticas valores relacionados a dez princípios de direitos humanos, direitos do trabalho, proteção do meio ambiente e combate à corrupção; e Objetivos do Milênio, definidos pela ONU como o conjunto dos oito maiores problemas mundiais para serem trabalhados e atingidos até 2015 pelos países.

Em 2014, foram apoiados 41 projetos socioculturais, desenvolvidos por 48 instituições em todo o Brasil, que beneficiaram mais de 3,6 milhões de pessoas, conforme quadro a seguir.

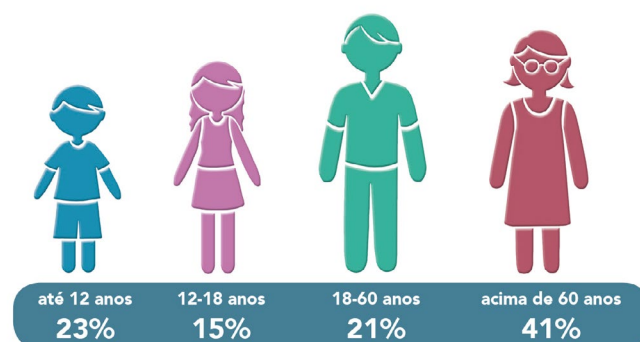
	QUANTIDADE DE PROJETOS	NÚMERO DE PESSOAS BENEFICIADAS
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	13	3.407.871
Lei de Incentivo ao Esporte	8	78.152
Fumcad	9	40.963
Fundo Nacional do Idoso	3	50.160
Pronon	5	30.120
Pronas	3	620

Investimentos socioculturais

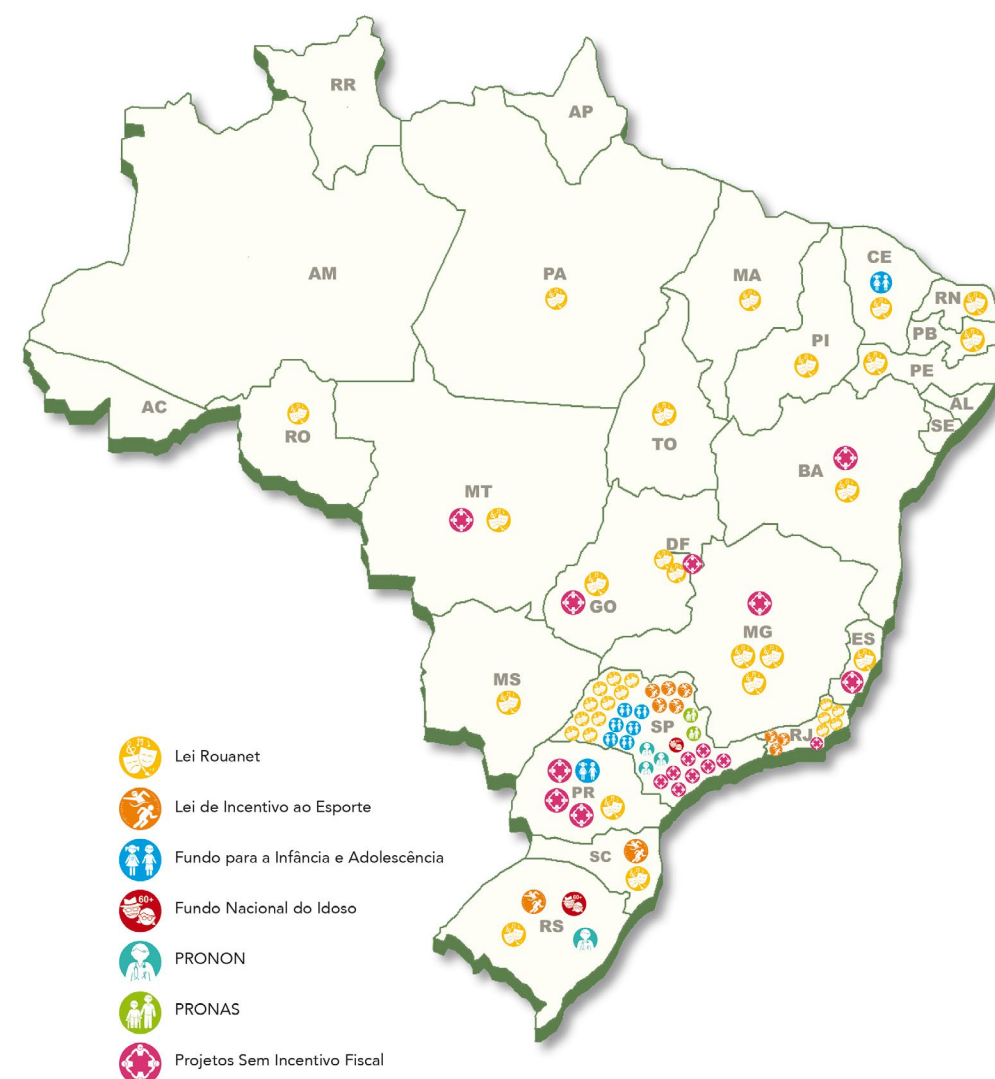
BENEFICIADOS POR GÊNERO



BENEFICIADOS POR FAIXA ETÁRIA



ABRANGÊNCIA DOS PROJETOS



OBJETIVOS DO MILÊNIO ATINGIDOS



MEIO AMBIENTE

Para garantir a sustentabilidade ambiental na realização de suas atividades, a MAPFRE Brasil conta com a Política de Gestão Ambiental, que orienta a implementação de ações que buscam a otimização do uso de recursos naturais e a mitigação dos impactos de suas operações, bem como o seu compromisso com o atendimento aos requisitos legais ambientais vigentes no país.

A POLÍTICA DE GESTÃO AMBIENTAL É PAUTADA POR TRÊS PREMISSAS:

- Monitoramento ambiental (água e energia)
- Engajamento
- Comunicação

O cuidado com o meio ambiente está presente no dia a dia da Empresa, que promove diversas iniciativas para garantir a preservação ambiental na realização de suas atividades. Em seu compromisso com o meio ambiente, a MAPFRE Brasil possui metas e desafios para avançar nas práticas de gestão sustentável, com impacto em toda sua cadeia de valor. Graças a esse posicionamento, não foram registradas em 2014 queixas ou reclamações relacionadas a impactos ambientais. **[G4-EN34]**

Como parte do estudo de materialidade promovido em 2014, foram avaliados indicadores de meio ambiente identificados como relevantes pelos *stakeholders*:

- Agir contra as alterações climáticas
- Incluir a responsabilidade ambiental na atividade empresarial
- Oferecer produtos e serviços relacionados à área ambiental
- Otimizar a utilização de recursos para minimizar o impacto sobre o ambiente
- Promover projetos ambientais e sociais com os grupos vulneráveis

Esses resultados, alinhados às premissas da Política de Gestão Ambiental, pautaram as ações promovidas pela MAPFRE Brasil durante o ano e detalhadas nas próximas páginas.

Certificações

Em 2014, a sede administrativa do GRUPO BB E MAPFRE, em São Paulo, foi certificada pela norma ISO 14001, que fixa padrões para os aspectos ambientais de sua operação, atestando que o sistema de gestão ambiental da Companhia segue padrões internacionalmente reconhecidos. Para receber a certificação, a Empresa estabeleceu metas e indicadores ambientais para as áreas, investiu em treinamentos para os colaboradores e adequou processos aos padrões internacionais preestabelecidos pela norma.

Durante o ano, também foi planejada a conquista da certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), que atesta que o novo edifício para onde será transferida a sede do GRUPO BB E MAPFRE obedece a critérios de sustentabilidade antes, durante e depois da sua construção. Os indicadores contemplados nos processos são: uso racional da água; eficiência energética; redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos; e qualidade dos ambientes internos da edificação.

Ecoeficiência

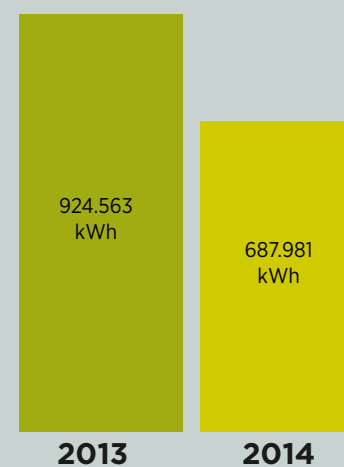
Ciente de que a gestão eficiente do uso de recursos naturais diminui o impacto ambiental dos negócios e pode contribuir para a redução de custos operacionais, no curto, médio e longo prazos, a MAPFRE Brasil investe na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência que agreguem valor ao negócio e se traduzam em ganhos para o meio ambiente e, conseqüentemente, para a sociedade. Os principais projetos desenvolvidos em 2014 nesse aspecto foram:

- Integração dos colaboradores sobre a Política de Gestão Ambiental por meio de realização de ações para economia de recursos, divulgação de comunicados eletrônicos e impressos e intervenções físicas
- Treinamentos e conscientização de colaboradores e prestadores de serviços no tema gestão ambiental e controles operacionais, com 1.883 participantes
- Campanhas de conscientização sobre o consumo de energia para a sede do GRUPO BB E MAPFRE gerou redução de 9,7% **[G4-EN6]**
- Controle de recursos naturais, com a instalação de temporizadores e arejadores em todas as torneiras dos banheiros, o que permitiu uma redução de 46% no consumo de água em 2014 em todas as unidades da Empresa

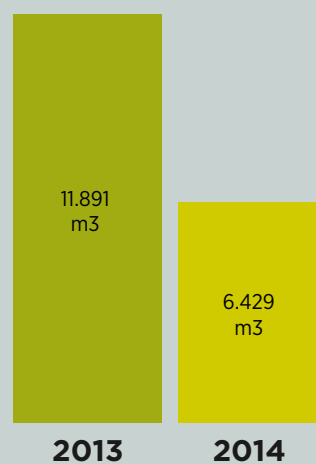


Ecoeficiência - Treinamento com prestadores de serviço

Consumo de energia em kWh*



Consumo de água em m³*



*Consumo referente à sede Berrini (SP)



Produtos e serviços [G4-EN27]

Ao adquirir produtos e serviços, as novas gerações de consumidores, no Brasil e no mundo, estão cada vez mais preocupadas com outros fatores, além do custo/preço. Assim, produtos e serviços que demonstrem compromisso com os aspectos ambientais e sociais acabam se destacando no mercado.

Atenta a esse aspecto, a MAPFRE Brasil conta com um portfólio de produtos e serviços de assistência com foco em meio ambiente e capazes de gerar valor ambiental e incentivar a adoção de práticas sustentáveis.

No segmento de Grandes Riscos, possui o RC Danos Ambientais, que procura minimizar os danos relativos à contaminação por vazamento ou acidentes com substâncias perigosas ou contaminantes. No seguro rural, outro produto com esse enfoque é o Seguro Floresta ABC, com cobertura para riscos climáticos de florestas, que tem impacto ambiental por ser derivado de uma linha de crédito do Banco do Brasil destinada à agricultura de baixo carbono. Em Massificados, possui as coberturas sustentáveis no seguro residencial, com serviços focados na preservação do meio ambiente, como o Descarte Inteligente, para móveis e equipamentos, e a Consultoria Ambiental.

Em 2014, esse portfólio foi ampliado com o lançamento do serviço de Remoção de Destroços nas apólices para embarcações de recreio e aeronaves privadas e de uso executivo, sem custo adicional ao segurado, minimizando os danos ao meio ambiente.

A Empresa também aplica o conceito de sustentabilidade no dia a dia do negócio, desenvolvendo iniciativas que são fruto de uma abordagem estratégica em que todas as atividades da cadeia de valor são realizadas de forma responsável, a partir da identificação, da avaliação e do monitoramento dos riscos e oportunidades associados às questões ambientais e sociais. As principais iniciativas mantidas nesse aspecto são:

Anjos da Guarda - iniciativa que consiste no rápido envio do serviço de socorro mecânico e apoio técnico ao segurado por meio de profissionais qualificados utilizando bicicletas elétricas, auxiliando nas questões de mobilidade urbana e poluição do meio ambiente. Em 2014, foram disponibilizadas 30 bicicletas para o projeto, que, desde o seu lançamento, já realizou 880 atendimentos

Política Nacional de Resíduos Sólidos

Para fortalecer a integração da sustentabilidade ao negócio, alinhando rotinas e processos internos às legislações aplicáveis, a MAPFRE Brasil incentiva o debate com o seu

público interno dos impactos da criação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) em seu negócio, na cadeia de valor e no setor de seguros como um todo.

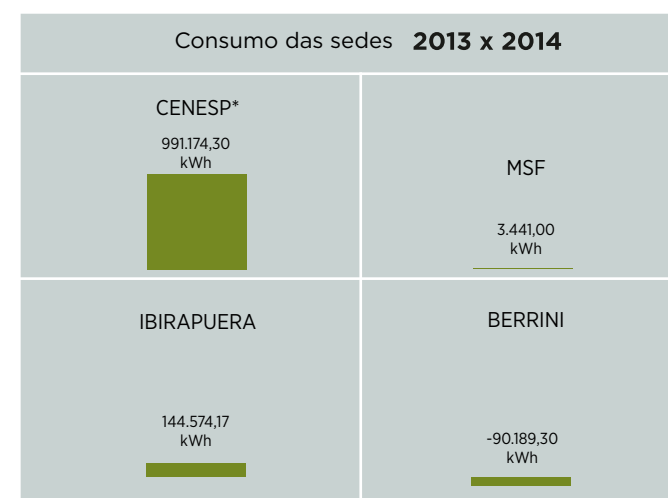
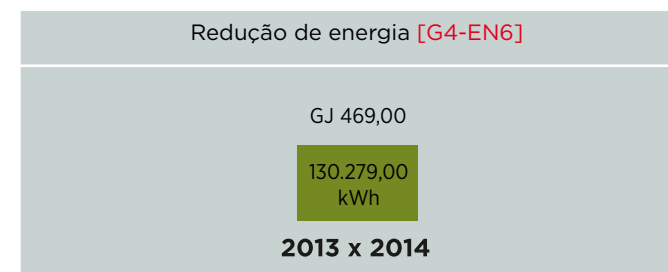
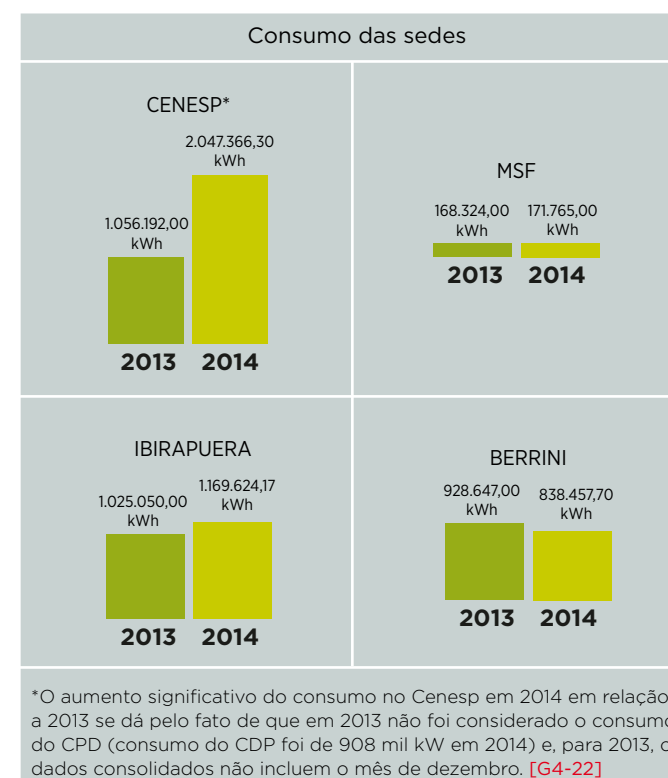
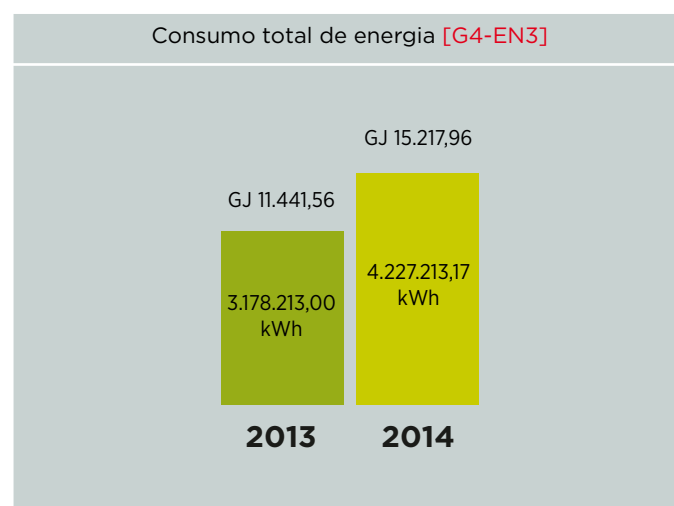
Para isso, em 2014 foram promovidos *workshops* que contaram com a participação de mais de 40 colaboradores das unidades de negócios e da área Jurídica, além dos diretores das UNs. Esses treinamentos, denominados Resíduos Sólidos Perigosos e Não Perigosos - Diretrizes para Auditorias e Avaliações de Riscos e Responsabilidades, foram uma oportunidade para a Empresa disseminar o tema entre o público interno, mostrando os riscos e impactos da PNRS nas unidades de negócio da Empresa, bem como as medidas necessárias a serem adotadas.

Energia [G4-EN3]

Em 2014, o consumo de diesel nos edifícios ocupados pela MAPFRE Brasil em São Paulo totalizou 123.964,31 litros (4.462,71 GJ). O consumo de combustível para abastecimento da frota própria totalizou R\$ 5.159.884,68. Durante o ano, não foi registrado consumo de combustíveis oriundos de fontes renováveis.

O consumo de eletricidade totalizou 15.217,96 GJ em 2014. Esse número refere-se apenas ao consumo de energia dos andares ocupados pela MAPFRE Brasil em São Paulo, sem considerar as áreas comuns. Não foi registrada venda de energia elétrica, aquecimento, vapor ou refrigeração durante o ano. Apesar de atuar e engajar os integrantes de sua cadeia de valor, a MAPFRE Brasil não mensura a energia utilizada por seus fornecedores nem a energia consumida fora da Companhia.

O consumo total de energia da MAPFRE Brasil em 2014 foi de 19.680,67 GJ.



Emissões [G4-EN15 a EN17]

Em 2014, a MAPFRE Brasil avançou em seu posicionamento ambiental com a publicação do primeiro inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE), ano-base de 2013. Em seu segundo ano de adesão ao Programa Brasileiro GHG Protocol, a Empresa fortalece sua atuação em relação ao monitoramento e à redução de emissões com a conquista do certificado Selo Ouro para a publicação do inventário de GEE, com os seguintes indicadores reportados: energia, resíduos, transporte de colaboradores, viagens a negócio, consumo de óleo diesel e consumo de combustível de frota própria e de terceiros.

Em relação às emissões diretas (escopo 1), os resultados levantados pela Empresa (em toneladas métricas) no ano de 2014 foram:

- Combustão estacionária - emissões totais em CO2 equivalente: 308,41/biomassa: 16,42
- Combustão móvel - emissões totais em CO2 equivalente: 2.651,22/biomassa: 584,12
- Emissões fugitivas - emissões totais em CO2 equivalente: 15,13/biomassa: 0
- Total - emissões totais em CO2 equivalente: 2.974,76/biomassa: 600,55

Em relação às emissões diretas (escopo 2), os resultados levantados pela Empresa (em toneladas métricas) no ano de 2014 foram:

- Aquisição de energia elétrica - emissões totais em CO2 equivalente: 549,45

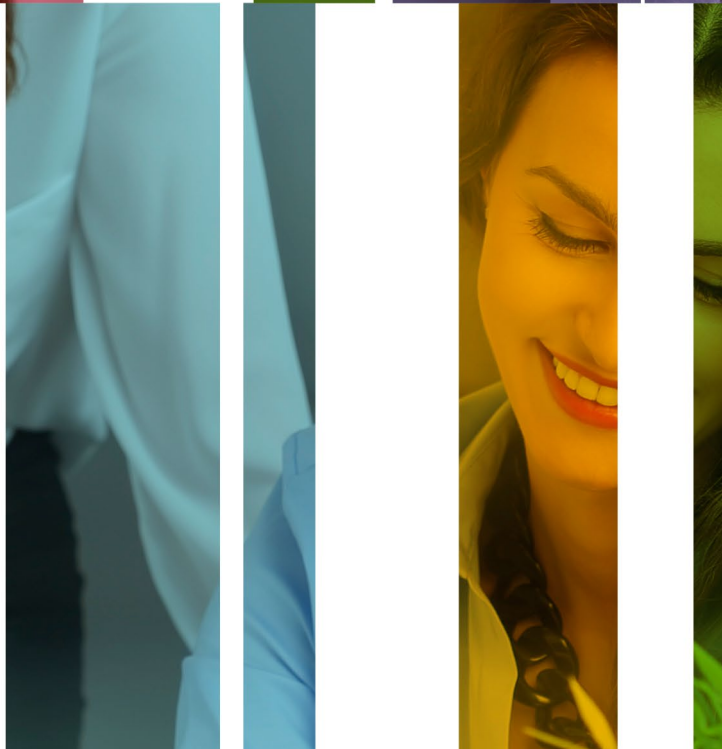
Em relação às emissões diretas (escopo 3), os resultados levantados pela Empresa (em toneladas métricas) no ano de 2014 foram:

- Resíduos gerados nas operações - emissões totais em CO2 equivalente: 111,41/biomassa: 0
- Viagens a negócio - emissões totais em CO2 equivalente: 865,52/biomassa: 0,02
- Transporte e distribuição (*upstream*) - emissões totais em CO2 equivalente: 48.789,39/biomassa: 2.691,13
- Deslocamento de funcionários (casa-trabalho) - emissões totais em CO2 equivalente: 449,37/biomassa: 166,34
- Total de emissões - emissões totais em CO2 equivalente: 50.215,69/biomassa: 2.857,50



6

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS



6.1 APRESENTAÇÃO

Com a oferta de soluções em acumulação financeira e serviços, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS agrupa os serviços que não integram a parceria entre o Banco do Brasil e a MAPFRE Seguros.

É formada por diferentes empresas que seguem uma estrutura única de governança corporativa e gestão administrativa, financeira e operacional, com atuação direta e independente nos seguintes ramos de atuação: Previdência, Saúde, Investimentos, Capitalização e Consórcios.

Além disso, conta com uma equipe de 308 colaboradores e uma estrutura formada por 127 sucursais próprias, 17 diretorias territoriais e uma ampla rede de distribuição, que garantem o atendimento de seus mais de 69,5 mil clientes (pessoas físicas e jurídicas). **[G4-9]**

6.2 DESEMPENHO DE MERCADO

Em 2014, o desempenho da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS foi impactado novamente por um cenário externo marcado pela volatilidade dos investimentos e das taxas de juros.

Com uma atuação focada na oferta de produtos e soluções de acumulação financeira, a Empresa manteve um posicionamento transparente e próximo de seus clientes, o que garantiu a manutenção dos resultados em todos os segmentos de atuação.

Durante o ano, também foi iniciada a operação no segmento de seguros de saúde, a partir de um piloto com a carteira de colaboradores da MAPFRE.

6.3 DESEMPENHO OPERACIONAL

[G4-9]

A atuação da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é dividida da seguinte forma:

PREVIDÊNCIA	<ul style="list-style-type: none"> Planos de previdência (empresariais e individuais) Vida Resgatável (MAPFRE Bien Vivir)
SAÚDE	<ul style="list-style-type: none"> Planos empresariais de pós-pagamento
INVESTIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Multimercados Fundos DI Renda fixa Ações
CAPITALIZAÇÃO	<p>Pessoa Física</p> <ul style="list-style-type: none"> Títulos de Capitalização Tradicional Garantia Feador Tradicional <p>Pessoa Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> Títulos de Capitalização Tradicional Garantia Feador Tradicional Títulos Modalidade Incentivo
CONSÓRCIO	<ul style="list-style-type: none"> Meu Imóvel Meu Automóvel
CESVI BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> Avaliações, Certificações e Consultoria Centro Integrado de Sinistros (Cins) Estudos e pesquisas Índices Órion - Gestão Integrada de Sinistros Segurança Viária Treinamentos

PREVIDÊNCIA

Em 2014, o mercado de previdência continuou sendo afetado pela volatilidade dos investimentos e das taxas de juros. Apesar desse cenário, a arrecadação registrada pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS no período foi 2,93% superior ao registrado no ano anterior. [G4-9]

Como resultado, a produção total (contribuições periódicas, aportes e portabilidade externa de entrada) encerrou 2014 em R\$ 456 milhões e as provisões técnicas de seguros e previdência complementar totalizaram R\$ 2,4 bilhões.

Um dos destaques do período foi o crescimento expressivo de 40% do produto de vida resgatável Bien Vivir (comercializado em parceria com a MAPFRE RE, que garante o resseguro da apólice), em decorrência de melhorias implantadas no processo de subscrição, que tornaram o produto mais competitivo.

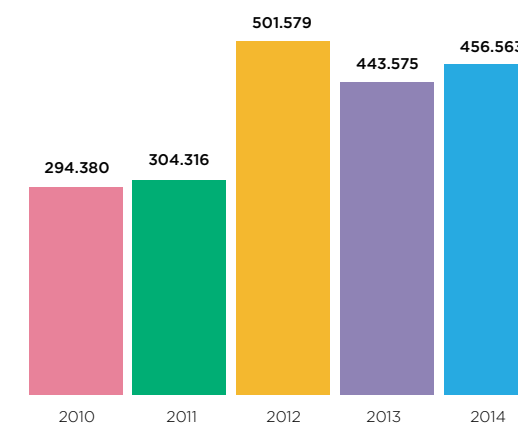
Durante o ano, também foram promovidas iniciativas para divulgar conteúdos de educação financeira por meio de uma abordagem simples, próxima e transparente, além de fortalecer os conceitos de previdência, segurança e educação financeira, contribuindo para o atendimento a uma crescente demanda da sociedade e para o desenvolvimento da cadeia de valor.

Esse processo teve início internamente, com a realização de palestras direcionadas aos distribuidores e colaboradores que atuam na área de Previdência. Em parceria com o Sincor/SP foram realizadas ainda palestras para disseminar informações sobre previdência entre os corretores do estado de São Paulo.

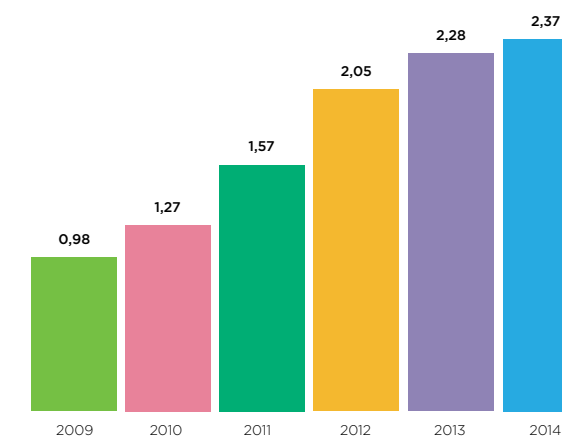
RELAÇÕES DE CONFIANÇA

O bom desempenho de 2014 é consequência do posicionamento transparente adotado pela Empresa em cenários adversos, o que fortaleceu a confiança por parte dos clientes e distribuidores, resultando em um relacionamento cada vez mais próximo com esse público e na conquista de novos clientes nos segmentos corporativo e de pessoa física de alta renda.

PRODUÇÃO TOTAL [G4-9]
(prêmios, contribuições e portabilidades externas de entrada) - em R\$ mil



RESERVA TOTAL
em R\$ bilhões



INVESTIMENTOS

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS encerrou 2014 com resultados promissores no segmento de gestão de recursos financeiros, apesar do alto volume de resgates verificado no ano. Os recursos sob gestão totalizaram R\$ 6,3 bilhões, e o volume de captação no período dobrou em relação a 2013, encerrando o ano em R\$ 530 milhões.

Esse desempenho é resultado da adoção de um posicionamento estratégico capaz de minimizar o impacto dessas variáveis externas e manter o nível dos investimentos em carteira. Para isso, a Empresa manteve uma atuação focada na pulverização da receita, com o atendimento de clientes pessoa física e jurídica de pequeno e médio portes, e na criação de valor, com a adoção de uma visão única do cliente e a oferta de um portfólio variado de produtos.

Nesse aspecto, um dos destaques do ano foi o lançamento de uma ferramenta de educação financeira, denominada Cadastro Online, que permite ao cliente (ou qualquer pessoa) preencher, de forma online no site da Companhia, todas as informações para identificação e adequação do seu perfil de risco. Dessa forma, é possível mensurar e avaliar o perfil de risco do indivíduo, oferecendo educação financeira e garantindo mais segurança e transparência ao processo de investimento de recursos financeiros.

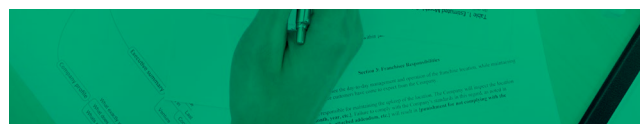
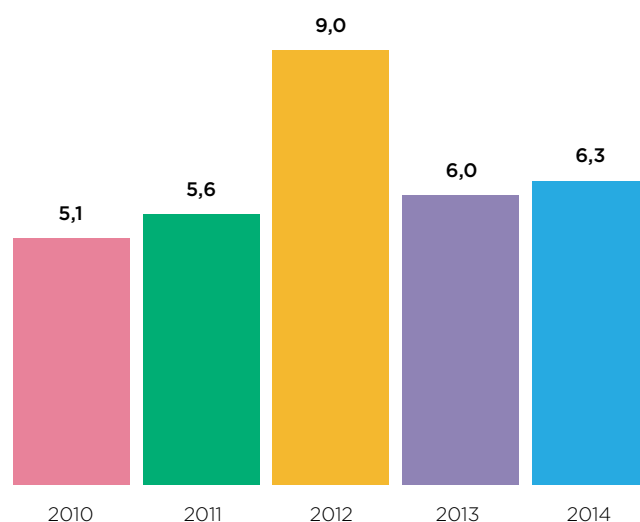
RECONHECIMENTO



O Fundo MAPFRE IGP-M Soberano conquistou a melhor *performance* no segmento de fundos vinculado à inflação, de acordo com a Revista Exame. Além disso, o bom desempenho dos fundos administrados pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS foi reconhecido pelo mercado, que elegeu a Empresa como a melhor gestora do segmento de Renda Fixa do Brasil, segundo a Revista Valor Investe 2014.

Durante o ano, também foi lançado um FUNDO DE INVESTIMENTO atrelado à taxa cambial do dólar, que surge como uma alternativa segura e acessível apresentada pela Empresa para quem deseja manter o seu capital vinculado à moeda norte-americana.

ATIVOS SOB GESTÃO [G4-9]
em R\$ bilhões



SAÚDE

Após receber, no ano anterior, a autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para atuar no segmento de seguros de saúde, em 2014 a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS iniciou sua operação a partir de um piloto com a carteira de colaboradores da MAPFRE, encerrando o ano com 5.112 parceiros para atendimento.

Para fortalecer o seu posicionamento diferenciado perante o mercado, a Empresa conta com uma rede capacitada para a prestação de serviços de qualidade e capazes de oferecer uma experiência diferenciada aos segurados, como a avaliação prévia realizada para identificar as condições e o estado de saúde da massa segurada.

A partir dos resultados identificados, são desenvolvidas ações de gestão e prevenção que serão implementadas em conjunto com o cliente, em um processo contínuo de cuidados e prevenção.

GESTÃO DA SAÚDE



Com uma atuação focada no segmento corporativo e no conceito de gestão da saúde, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS mantém um posicionamento direcionado para prevenção e qualidade de vida, que é reforçado por um olhar sustentável para o negócio. [G4-PR1]

Além disso, para incentivar a adoção de comportamentos seguros e a promoção de hábitos de vida saudáveis para diferentes públicos e regiões do Brasil, a Empresa atuará em parceria com a FUNDAÇÃO MAPFRE, que desenvolve diversos programas nessa área, como: Com Maior Cuidado, Viver com Saúde e Médicos pela Segurança Viária, além da realização de seminários e pesquisas relacionados ao âmbito da saúde. A ideia é ampliar a realização dessas iniciativas para que haja uma sinergia cada vez maior entre a FUNDAÇÃO MAPFRE e a MAPFRE Saúde, gerando valor para a sociedade. [G4-PR1]



CAPITALIZAÇÃO

Mesmo com o cenário adverso que marcou o ambiente macroeconômico em 2014, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS manteve o bom desempenho alcançado no ano anterior, encerrando 2014 com resultados expressivos no segmento de capitalização: crescimento de 61% nas reservas técnicas, que totalizaram R\$ 57,7 milhões no ano. **[G4-9]**

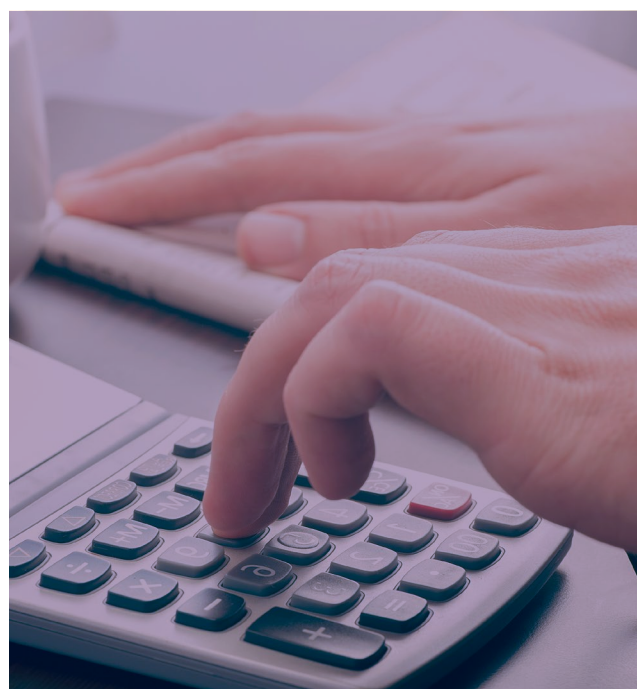
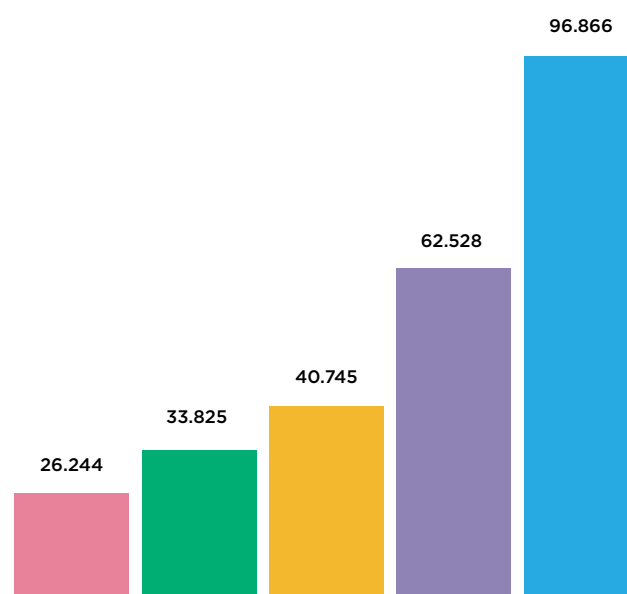
Entre os fatores que contribuíram para esse resultado, destacam-se: a ampliação da rede de distribuição do Garantia Fiador, um produto com operação via internet e que cresceu 100% no ano; e a entrada no segmento de incentivo e promoções, com um produto direcionado para as agências de publicidade e que encerrou o ano com crescimento de 60%; além do desenvolvimento de iniciativas para redução da inadimplência, como sorteio de prêmios, atualização cadastral etc.

INFORMAÇÃO PARA TODOS



Para garantir a divulgação de informações sobre os produtos e o mercado de capitalização, a MSF promove palestras e treinamentos para diferentes públicos (colaboradores, distribuidores e agências de publicidade), em parceria com associações de classe como a Associação de Marketing Promocional (Ampro) e o Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Residenciais e Comerciais de São Paulo (Secovi/SP). Em 2014, no segmento de Incentivo Cap Promocional, foram realizados dois encontros, que contaram com a participação de 61 participantes, entre agências e fornecedores. Na modalidade Tradicional, foi promovido um evento no Secovi com a presença de 350 imobiliárias, além da realização de treinamentos nas sucursais de Jundiá (SP), com participação de dez imobiliárias e um corretor, e um *workshop* em Americana (SP), com a participação de 40 imobiliárias.

RECEITAS DE CAPITALIZAÇÃO em R\$ mil



CONSÓRCIO

Em 2014, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS consolidou sua operação de Consórcio no país, com o fortalecimento dos canais de distribuição e a conquista de resultados acima das expectativas: R\$ 336 milhões em vendas, crescimento real de 341% no ano e uma base de 1.700 clientes ativos. **[G4-9]**

Com esse desempenho, a Empresa, que inovou ao ser a primeira operação 100% digital do ramo, garantiu sua participação como um dos principais *players* do mercado brasileiro ao completar os primeiros 18 meses de operação.

Durante o ano, foram lançadas novas cartas de crédito no segmento de imóveis e automóveis, com vendas totais de R\$ 200 milhões e 1.800 clientes ativos.

FACILIDADES AO CLIENTE



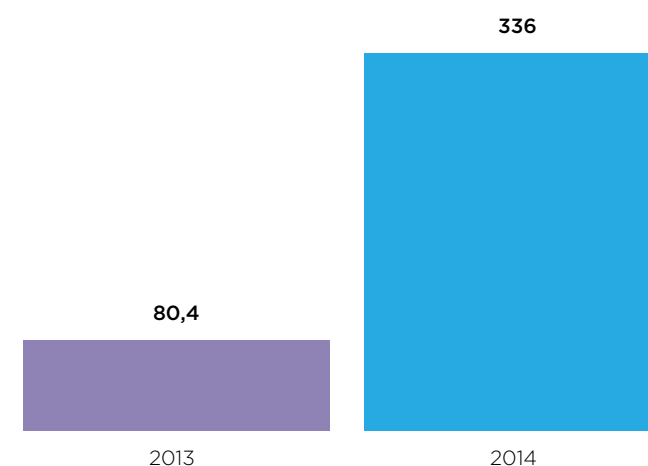
A Empresa investe em tecnologia e inovações para oferecer aos clientes ferramentas exclusivas que possibilitam um amplo acesso à informação e que facilitam o dia a dia do consorciado, como a possibilidade de dar lances por SMS, algo inédito no mercado. **[G4-PR1]**

A Empresa também fortaleceu sua base de distribuição, com a realização de campanhas de incentivo e um amplo processo de divulgação dos diferenciais dos produtos para toda a rede de distribuidores e parceiros comerciais.

Com um posicionamento diferenciado, a operação de Consórcio da MSF destaca-se por ser totalmente online, o que favorece um baixo impacto ambiental e resulta numa pulverização maior da informação, garantindo maior integração dos clientes com o tema e reforçando o conceito de educação financeira. Além disso, mantém um relacionamento pessoal com os distribuidores e consorciados, fortalecendo uma relação ágil, confiável e inovadora, e oferece serviços inéditos e personalizados em plataformas digitais, que proporcionam mais praticidade e transparência aos consumidores.

Entre esses diferenciais, destaca-se o Canal do Consorciado, uma página pioneira e exclusiva em que o consorciado pode acompanhar o processo de contemplação e acessar uma série de serviços, como resultados das assembleias, impressão de boletos etc. A Empresa também disponibiliza, após a contemplação, um atendente exclusivo para que o consorciado possa ter tranquilidade na condução de todo o processo até o recebimento do bem.

CARTAS DE CRÉDITO VENDIDAS em R\$ milhões



CESVI BRASIL

Para enfrentar a retração na venda de veículos em 2014, que trouxe reflexos em sua cadeia de atuação, o Centro de Experimentação e Segurança Viária (CESVI Brasil) adotou alternativas com o objetivo de ampliar os negócios, maximizar a produtividade interna e minimizar os riscos operacionais.

Buscando ser mais eficiente internamente e competitivo externamente, o CESVI atingiu o orçamento previsto para o período com o controle das despesas administrativas, a conquista de novos clientes e o desenvolvimento de novas linhas de negócio.

Dentre as conquistas e os avanços alcançados em um ambiente restritivo, destacam-se:

- Substituição da empresa de tecnologia de sustentação do sistema Órion, de um prestador local e de pequeno porte para uma multinacional, garantindo maior controle na gestão do risco operacional e capacidade tecnológica de inovação
- Ampliação da atuação no mercado de motocicletas
- Inclusão de novas seguradoras na carteira de clientes: Mitsui, Generali, Yasuda, Nobre e Gente
- Ampliação do relacionamento com as montadoras, com destaque para a Toyota
- Implantação de melhorias no sistema Órion, com destaque para a funcionalidade Tablet, disponível a todo o mercado reparador
- Desenvolvimento de diversos estudos compartilhados com o GRUPO BB E MAPFRE
- Gestão de pátio e venda de salvados do GRUPO BB E MAPFRE

O olhar social também faz parte da atuação do CESVI Brasil, que mantém o projeto Repare Bem. Desenvolvido desde 2002 em parceria com a Instituição Esperança sem Limites - Cidade dos Meninos, em Campinas (SP), o projeto tem como objetivo gerar oportunidades de trabalho formando mão de obra qualificada para atuar no setor de reparação automotiva e, assim, ajudar a suprir as necessidades do setor.

BENEFÍCIOS PARA A SOCIEDADE



Além de contribuir para disseminar uma cultura de prevenção de acidentes, o CESVI Brasil disponibiliza indicadores (de reparação, visibilidade, segurança, enchente e furto de veículos) que orientam a escolha de produtos e serviços pelo consumidor e estão disponíveis no site, com amplo acesso ao público.

A programação é abrangente, incluindo desde noções sobre atendimento ao cliente na oficina até as mais recentes tecnologias de reparo de veículos. Cerca de 200 jovens já passaram pelo projeto, que, em 2014, formou mais 30 jovens. **[G4-SO1]**

6.4 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Receitas totais: em 2014, as receitas da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizaram R\$ 607 milhões em prêmios, contribuições e receitas com administração de fundos, crescimento de 6,8% em relação a 2013

Provisões técnicas: as provisões técnicas totalizaram R\$ 2,4 bilhões em 2014, incremento de 5,2% em relação ao ano anterior

Lucro líquido: o lucro antes dos impostos e participações totalizou R\$ 25,9 milhões no ano e o lucro líquido ficou em R\$ 8,2 milhões

Patrimônio líquido: ao fim do exercício, o patrimônio líquido ficou em R\$ 264,9 milhões e os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 2,8 bilhões

Retorno sobre os investimentos: a taxa de retorno sobre os investimentos (return on equity - ROE) registrada em 2014 foi de 3,4%

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) [G4-EC1]

Em 2014, a riqueza gerada pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizou R\$ 94,2 bilhões, montante 12,8% superior em relação a 2013 (R\$ 83,5 bilhões). Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

R\$ 57,5 milhões - remuneração dos colaboradores

R\$ 28,5 milhões - pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas

R\$ 8,2 milhões - valores retidos incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO - MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS		
	R\$ mil	
	Dez./2014	Dez./2013
RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)	635.692	583.687
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de prev. complementar + planos capitalização + receitas operacionais de capitalização	607.226	568.747
(+) Receitas financeiras	28.466	14.940
CUSTOS E DEVOLOÇÕES DE ATIVIDADE	-489.219	-457.395
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	-489.219	-457.395
VALOR ADICIONADO BRUTO	146.473	126.292
CUSTO DO VALOR ADICIONADO	-52.294	-42.822
(-) Comissões pagas aos corretores	-12.720	-9.029
(-) Serviços de terceiros	-13.135	-10.396
(-) Localização e funcionamento	-6.078	-5.031
(-) Outras despesas administrativas	-20.361	-18.366
VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS	0	0
Resultado não operacional	-	0
Valor adicionado recebido em transferência	-	0
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	94.179	83.471
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	-	-
REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	57.521	50.089
Despesas com pessoal próprio	57.521	50.089
REMUNERAÇÃO DO GOVERNO	28.500	20.650
Tributos e contribuições (PIS, Cofins, CSLL e outros)	16.923	14.890
Impostos e taxas (IRPJ)	11.577	5.760
DIVIDENDOS	0	0
VALOR RETIDO	8.158	12.732
Incorporação ao patrimônio líquido	8.158	12.732
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	94.179	83.471



7

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

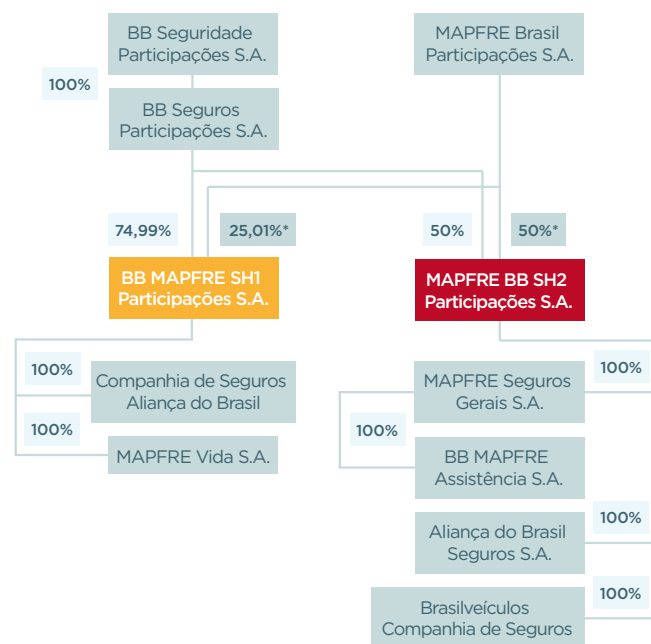
7.1 APRESENTAÇÃO

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE é resultado da aliança estratégica firmada em junho de 2011 entre o Grupo Banco do Brasil, por meio da BB Seguridade Participações S.A., e o Grupo MAPFRE, por intermédio da MAPFRE Brasil Participações S.A.

A atuação do GRUPO se mantém por meio de duas sociedades *holdings* (SHs) de controle privado exercido pela MAPFRE, descritas a seguir.

• **BB MAPFRE SH1 Participações S.A.**, que participa como acionista nas seguintes companhias de seguros com atuação nos ramos de seguros rurais, imobiliários e de vida e acidentes pessoais: Companhia de Seguros Aliança do Brasil e MAPFRE Vida S.A.

• **MAPFRE BB SH2 Participações S.A.**, que participa como acionista de seguradoras que desenvolvem atividades relacionadas a operações de seguros nos segmentos de ramos elementares, incluindo seguros de automóveis, residenciais, industriais e imobiliários, e de seguros rurais e de vida e acidentes pessoais, quando comercializados em grandes distribuidores (canais *affinities*): MAPFRE Seguros Gerais S.A., Aliança do Brasil Seguros S.A., Brasilveículos Companhia de Seguros e BB MAPFRE Assistência S.A.



*Controle societário

Presente em 100% do território brasileiro com uma atuação multicanal, o GRUPO conta com mais de 6.700 colaboradores e uma ampla rede de distribuição, formada por 41.007 pontos de vendas, que permitem atender os quase 10,1 milhões de clientes. [G4-9]

• **Rede BB**, com 7.193 pontos de atendimento da rede própria, sendo 5.493 agências e 1.700 postos de atendimento eletrônico

• **Rede MAPFRE**, com 22.732 pontos de atendimento, sendo 890 corretores Mais, 21.715 corretores e 127 sucursais

• **Affinities**, com acordos comerciais que agregam mais de 11.082 pontos de distribuição em todo o território nacional

7.2 DESEMPENHO DE MERCADO

[G4-9]

Após três anos e meio de parceira, o GRUPO encerra 2014 como líder de mercado em produtos de riscos, que contempla os negócios de Seguros de Pessoas, Automóvel e Seguros Gerais, com ganhos de participação de mercado.

Nesse período, passou de uma participação de 15,7% em 2011 para 18,0% de *market share* em 2014, incremento de 2,3%, de acordo com dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep). [GRI FS6]

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO

SEGMENTOS	RANKING			PARTICIPAÇÃO		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Seguros de Pessoas	1	1	1	20,8%	19,7%	19,5%
Automóveis	2	2	2	14,9%	14,5%	14,5%
Rural/Habitacional	1	1	2	41,8%	40,5%	32,6%
Massificados	3	3	3	10,8%	11,3%	10,7%
Grandes Riscos	2	2	2	14,7%	12,4%	12,4%
TOTAL	1	1	1	18,0%	17,0%	16,2%

Fonte: Susep - Fevereiro/2015

A sinergia gerada nos negócios potencializou a distribuição de seguros por meio de corretores independentes e canais de distribuição alternativos (varejistas, empresas de utilidade, montadoras e consórcios, dentre outros), além de colocar na rede de agências do Banco do Brasil um amplo portfólio de produtos a serviço dos clientes.

A gestão centralizada dos negócios na subscrição de riscos, na gestão de sinistros e na gestão administrativa e financeira, combinada com o compartilhamento e a experiência na gestão das diversas linhas de produtos e canais distribuição, permitiu ao GRUPO capturar sinergias importantes, contribuindo para a melhora do índice combinado, garantindo uma eficiência que potencializou o lucro líquido.

Em 2014, o GRUPO investiu no desenvolvimento de uma série de ações voltadas para os clientes, como a inauguração de novos postos de atendimento, o lançamento de produtos e serviços para garantir mais comodidade e facilidade, a ampliação da base

de distribuidores, o treinamento de fornecedores e parceiros de negócio e os investimentos em projetos socioculturais.

Além do crescimento acima do mercado no total de prêmios emitidos, os destaques do ano foram:

— Incorporação das empresas MAPFRE Affinity e Vida Seguradora pelas seguradoras MAPFRE Seguros Gerais e MAPFRE Vida S.A., respectivamente

— Implementação da primeira onda do sistema SAP para gestão administrativa e financeira, nas empresas Aliança do Brasil, ABS e Brasil Veículos e BBMAPFRE Assistência, o que representa um volume de prêmios de R\$ 9,5 bilhões e 58,1% de todo o negócio

— Inauguração do novo site, em Franca (SP), para atendimento aos segurados (pós-venda) e para a renovação de seguros (venda ativa)



7.3 DESEMPENHO OPERACIONAL

Os ramos de atuação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE estão agrupados da seguinte forma:*

SEGUROS DE PESSOAS	<ul style="list-style-type: none"> Acidentes pessoais Vida Prestamista
AUTOMÓVEL	<ul style="list-style-type: none"> Automóvel DPVAT
RURAL/HABITACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Agrícola e danos rurais Habitacional Prestamistas/vida rural
MASSIFICADOS	<p>Seguros tradicionais</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Seguros especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantia estendida para eletroeletrônico Garantia estendida para veículos Garantia mecânica Roubo e furto de eletroportátil Proteção cartões Fiança locatícia Multiriscos eventos Seguro Celular
GRANDES RISCOS	<ul style="list-style-type: none"> Riscos industriais Aeronáutico/Casco Transportes Riscos Patrimoniais Riscos de responsabilidades Riscos Financeiros - Garantias e Crédito

*As segregações dos ramos seguem um conceito gerencial adotado pela Empresa.

SEGUROS DE PESSOAS

Em 2014, o GRUPO manteve sua liderança no segmento de seguros de pessoas, com 20,8% de *market share* e um total de prêmios emitidos de R\$ 5.782 milhões no ano, o que representa um crescimento de 13,3% em relação a 2013, superior à média de mercado (7,1%).

Esse desempenho foi conquistado mesmo diante do desaquecimento no cenário econômico nacional e do desafio de atender a duas regulamentações do órgão regulador, a Susep.

A participação dos seguros de pessoas na rede bancária, que ainda apresenta baixa penetração em comparação ao número de correntistas, cresceu significativamente em 2014 (154,4%), reforçando o potencial de crescimento desse mercado.

Entre as iniciativas desenvolvidas no ano, destacam-se: lançamento do seguro prestamista pessoa jurídica para a rede bancária, com foco nas pequenas e médias empresas; lançamento de uma nova apólice de seguro de vida, mais ampla, que inclui os familiares dos titulares da Fundação Habitacional do Exército; e a adoção de novos processos com ganhos de produtividade nos seguros de vida, como a captura única de sinistros para todas as redes de distribuição e o programa de telesubscrição (profissional especializado entra em contato com o cliente para esclarecer questões específicas e, dessa forma, aprimorar o processo de aceitação de proposta).

VISÃO DE FUTURO



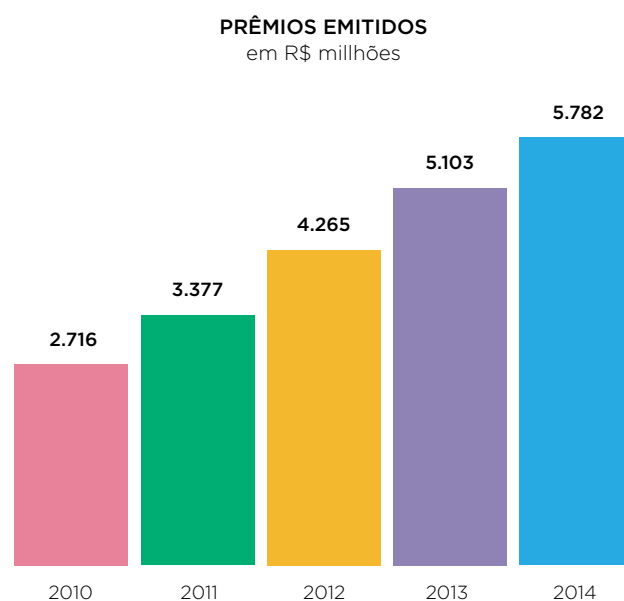
O conceito de educação financeira é fortalecido pela missão do GRUPO (pessoas protegendo pessoas) e materializada pela oferta de produtos capazes de oferecer segurança e, ao mesmo tempo, gerar benefícios sociais. São seguros concebidos a partir de um olhar mais atento às pessoas, respeitando suas necessidades e garantindo uma proteção em diferentes momentos da vida, como o seguro MAPFRE Vida Você Mulher, que oferece proteção em caso de diagnóstico de câncer de mama, útero ou ovário, e o MAPFRE Vida Você Multiflex, que garante aos segurados, homens e mulheres, indenização em decorrência do diagnóstico de uma série de doenças, dentre as quais câncer, infarto, acidente vascular cerebral, cirurgia coronariana, insuficiência renal e até mesmo transplante de órgãos. [G4-PR1]

Outra ação relevante foi a reformulação do seguro educacional, com mudanças no modelo de distribuição e a internalização do controle de processos. O produto é uma proteção financeira que cobre o pagamento de mensalidades escolares, pelo período contratado, em casos de morte do responsável financeiro pelo estudante.

Trata-se, portanto, de um importante mecanismo de proteção social, uma vez que contribui, direta ou indiretamente, para minimizar dificuldades que os titulares desses seguros e respectivos beneficiários possam vir a enfrentar caso ocorra algum infortúnio ao segurado. Além disso, protege também as escolas dos riscos de não recebimento. Premiado em 2014 pelo terceiro ano consecutivo com o Top Educação, o seguro educacional consegue atingir uma camada da população preocupada com a continuidade dos estudos de seus filhos, assegurando também o fluxo de alunos para as escolas. [G4-EC8]

Como parte do processo de fortalecimento e ampliação da presença dos seguros na vida das pessoas, também são desenvolvidas iniciativas ligadas à educação financeira e à conscientização da cultura de proteção no planejamento financeiro familiar. Esse processo começa dentro do GRUPO, na preparação das equipes responsáveis em apresentar aos clientes os benefícios e características desses produtos e serviços.

Em 2014, foi realizada uma série de *workshops* com esse objetivo, que contou com a participação de mais de 1.200 colaboradores das agências bancárias, além de programas de treinamento gerencial *e-learning* sobre seguros de vida, com mais de 20 mil acessos na rede bancária, e treinamentos dirigidos aos profissionais da Rede MAPFRE, que dão atendimento a mais de 22 mil corretores, por meio de 127 sucursais.



AUTOMÓVEL

Mesmo diante da retração na produção de veículos do país, os seguros de automóvel encerraram o ano com receita total de R\$ 5.458 milhões e crescimento de 12,5%, acima da média de mercado (9,5%), com ganhos de produtividade e desempenho positivo.

O destaque ficou para o lançamento de uma série de serviços, coberturas, melhorias e inovações para garantir ainda mais conveniência no atendimento às demandas dos clientes: [G4-PR1]

• **Renovação por SMS** – para facilitar a renovação do seguro por parte do cliente e, ao mesmo tempo, aumentar a taxa de renovação, foi criada a opção de renovação de seguros por meios digitais

• **Renovação garantida flexível** – a ferramenta ficou melhor e mais ampla, abrangendo todos os segurados, incluindo aqueles que realizaram alterações em sua apólice ao longo do ano

• **Perícia online** – trata-se de um revolucionário serviço ao cliente, que, em caso de acidente, pode tirar fotos de seu carro e enviá-las via internet para agilizar o processo de indenização e reparação

• **Sinistro via web** – permite que o segurado acompanhe cada passo do seu processo de sinistro, garantindo segurança e comodidade ao cliente e redução de custos ao GRUPO

• **Motorista Mais** – novo serviço de transporte de passageiros para casos em que o motorista não tenha condições de conduzir o veículo segurado

• **Inauguração de cinco Postos de Atendimento Rápido Especializado (P.A.R.E.)** – totalizando 67 unidades em todo o território nacional, que garantem o atendimento de 40% dos clientes

A responsabilidade ambiental está presente ainda no tratamento de veículos provenientes de sinistros após acidentes. Para isso, o GRUPO conta com dois Pátios de Salvados, localizados no estado de São Paulo, onde os resíduos são direcionados para reciclagem e reaproveitados na produção de eletrodomésticos, postes e materiais de construção.

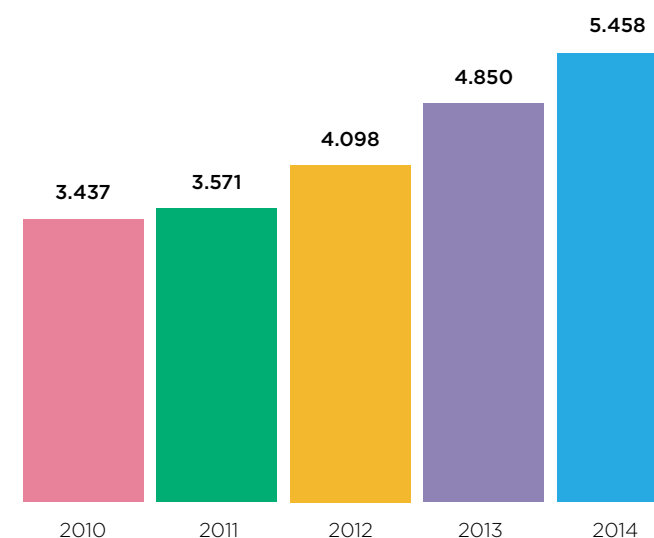
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL



Com iniciativas capazes de beneficiar o cliente, a sociedade e o meio ambiente, o conceito de sustentabilidade também está embutido nos produtos de seguro de automóvel. Em um universo de 3,1 milhões de apólices emitidas por ano, a opção pelo envio digital de documentações (apólice e condições gerais) traz impacto significativo na redução do consumo de papel. Com a retirada de itens como o guia de benefícios do *kit* de apólice e a redução do tamanho do *kit* endosso, por exemplo, foram eliminados 4,6 milhões de folhas de papel em 2014.

No caso de veículos sinistrados, há parcerias com empresas que fazem a destinação das carcaças de forma ambientalmente correta. Já as sucatas são comercializadas somente com empresas devidamente cadastradas no Departamento Nacional de Trânsito (DETRAN). Entre janeiro e dezembro de 2014, foram destinadas à reciclagem mais de 83 mil toneladas de material. [G4-EN23]

PRÊMIOS EMITIDOS – com DPVAT
em R\$ milhões



RURAL/HABITACIONAL

Líder no segmento de seguros rurais e habitacionais, com R\$ 2,4 bilhões em prêmios emitidos em 2014 e crescimento de dois dígitos (30%) em relação ao ano anterior, o GRUPO BB E MAPFRE garantiu a manutenção da liderança de mercado. O seguro agrícola foi fortemente impactado pela ocorrência de eventos climáticos significativos no ciclo 2013/2014, sendo que a seca e a estiagem atingiram as culturas de verão (soja e milho) e as chuvas excessivas impactaram as culturas de inverno (trigo). [G4-EC2]

Diante da ocorrência frequente de mudanças climáticas e catástrofes ambientais que provocam o desequilíbrio ecológico nas áreas agrícolas, o GRUPO tem atuado de forma cada vez mais próxima aos produtores rurais, compreendendo e sistematizando novos fatores de risco e disseminando a cultura do seguro rural.

SUSTENTABILIDADE NO CAMPO



Os produtos e serviços de seguros rurais e habitacionais respondem por cerca de 15% dos prêmios totais emitidos pelo GRUPO BB E MAPFRE, que acompanha o desempenho robusto do setor oferecendo produtos e serviços concebidos para garantir a segurança no campo.

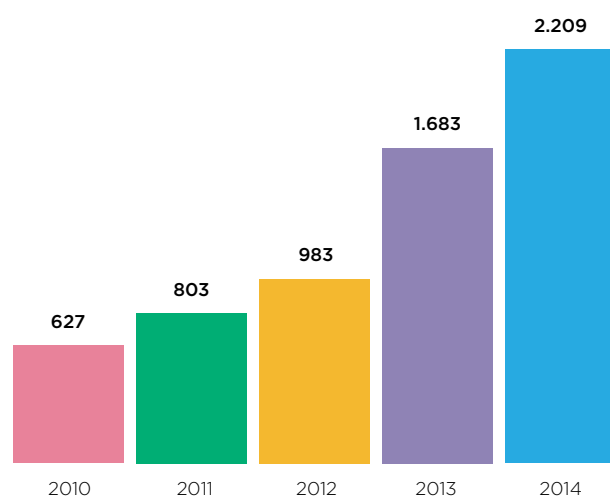
Ao se aproximar do agricultor com uma equipe dedicada a entender a sua realidade, a Companhia oferece produtos voltados às necessidades da agropecuária brasileira. Um exemplo disso é o Seguro Café, lançado em 2012, que encerrou 2014 com uma participação de 40% do total de crédito para café do país.

A Empresa também promove um trabalho de disseminação da cultura de seguro rural, atendendo a uma demanda reprimida e ampliando a abrangência desse serviço. Durante o ano, foi mantido o ciclo de palestra sobre seguro rural e sustentabilidade, iniciado em 2013, em parceria com a Escola Nacional de Seguros (Funenseg). O objetivo dos encontros foi apresentar aos corretores e produtores as características dos seguros rurais, assim como as soluções de mitigação de riscos para o setor e a atualização quanto às recentes questões legais relacionadas ao meio ambiente rural.

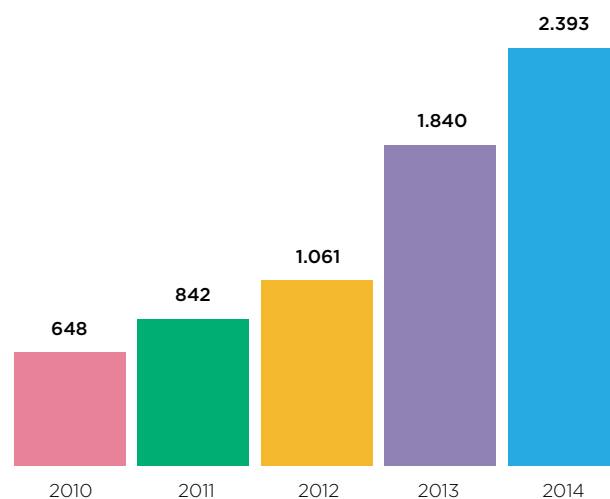
Ao todo, foram realizados 11 *workshops*, que reuniram cerca de 450 pessoas em diferentes cidades e regiões do Brasil: Campinas (SP), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Goiânia (GO), Sinop (MT), Maringá (PR), Dourados (MS), Rio Verde (GO), Passo Fundo (RS), Varginha (MG) e Luis Eduardo Magalhães (BA).

A partir do tema Os Desafios do Agronegócio – Subscrição de Riscos e Sustentabilidade, as palestras abordaram o potencial do agronegócio brasileiro, os riscos inerentes à atividade, as vantagens do seguro rural e as oportunidades associadas à subvenção ao prêmio fornecida pelo governo. Durante os encontros, também foram apresentadas diferentes soluções de seguro para o agronegócio e seu papel na gestão sustentável dos negócios.

PRÊMIOS EMITIDOS – somente Rural em R\$ milhões



PRÊMIOS EMITIDOS – Rural + Habitacional em R\$ milhões



A preocupação ambiental e o cuidado com o meio ambiente também estão presentes no portfólio de produtos destinados ao segmento agrícola, que reforçam o compromisso do GRUPO com o meio ambiente e a sociedade ao incorporar questões que auxiliem na mitigação de riscos sociais e ambientais, como coberturas para incêndios e para fenômenos naturais, como geadas, granizo e seca, entre outros. Em 2014, esses produtos totalizaram mais de R\$ 73 milhões em prêmios, em áreas de florestas seguradas que somam 155.925 hectares. [G4-EC2]

Atualmente, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE comercializa o produto BB Seguro Florestas com taxas diferenciadas quando o seguro é contratado para operações de crédito ABC (agricultura de baixo carbono), que fomenta a implantação de práticas sustentáveis no campo ao promover a retenção de carbono. O seguro a taxas mais acessíveis para essa operação estimula o produtor a investir em sustentabilidade, sabendo que seu investimento estará protegido pelo seguro em caso de incêndio e riscos climáticos.



MASSIFICADOS


No segmento de Massificados, o GRUPO encerrou 2014 com um volume total de prêmios emitidos de R\$ 1.080 milhões, garantindo a manutenção da terceira colocação no *ranking* nacional.

O ano foi focado na melhoria de processos e na depuração dos riscos, com a realização de três iniciativas principais: reformulação do seguro residencial, adoção de um novo sistema para o seguro empresarial e entrada no segmento de fiança locatícia.

Atento às oportunidades desse segmento de mercado, o GRUPO promoveu em 2014 uma série de melhorias nos processos internos e na depuração dos riscos, para garantir produtos e serviços com maior valor agregado e cada vez mais ajustados às necessidades e demandas dos segurados, facilitando o seu dia a dia.

Com a adoção de uma plataforma mais dinâmica e interativa para os seguros residencial, empresarial e fiança locatícia, foram lançados serviços online que facilitam a comunicação com o segurado, com a inclusão de novas coberturas e assistências.

ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



Os seguros massificados estão integrados ao objetivo do GRUPO BB E MAPFRE de consolidar a cultura de sustentabilidade no ambiente de negócio. A Empresa foi uma das primeiras seguradoras a lançar no mercado coberturas sustentáveis para o seguro residencial, com serviços focados na preservação do meio ambiente, como o Descarte Inteligente (que faz a destinação correta de móveis, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos, de acordo com as melhores práticas de sustentabilidade) e a Consultoria Ambiental (que oferece orientação especializada e esclarece as dúvidas do cliente sobre consumo consciente de energia e água e medidas que podem ser adotadas na residência). [GRI FS8]

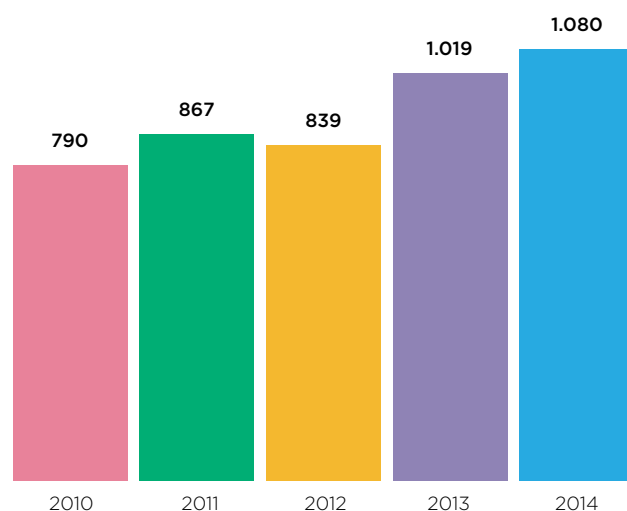
Também foi criada uma nova assistência, de garantia de reparo, que oferece a manutenção do bem segurado (mão de obra e peças) pela ocorrência de defeitos funcionais para produtos com até cinco anos de uso.

Por meio dos seguros massificados, o GRUPO também trabalha para reduzir os riscos existentes na operação de pequenas e médias empresas, compartilhando com todos os envolvidos novas formas de prevenção e proteção. Proteger as pequenas e médias empresas, além de ser uma responsabilidade

contratual firmada, é um dos caminhos adotados pela Empresa para construir uma agenda sustentável, contribuindo para a perenidade e o fortalecimento desse importante segmento econômico nacional. Nesse aspecto, o seguro residencial destinado aos microempreendedores foi reformulado em 2014, com a inclusão de serviços para a proteção da casa e do negócio do cliente.

Além disso, para atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e mitigar possíveis riscos derivados do conceito da corresponsabilidade para a destinação final de resíduos, foi realizado durante o ano um diagnóstico do processo de destinação final dos eletroeletrônicos descartados pelos seguros de garantia estendida. Para isso, foi construída uma matriz de riscos e oportunidades relacionadas às questões ambientais, sociais e de governança e elaborado um novo fluxo para a cadeia de valor envolvida no processo de descarte dos eletroeletrônicos, com o objetivo de mitigar os riscos envolvidos e garantir a adequação à legislação vigente. [G4-EN23]

PRÊMIOS EMITIDOS - Rural + Habitacional em R\$ milhões



GRANDES RISCOS

Em 2014, o mercado de seguros de grandes riscos, que é pautado por transações de grande porte que dependem da atuação das resseguradoras, foi marcado pela saída de importantes *players*, que optaram por focar sua operação de seguros em outros segmentos. Nesse novo cenário, empresas com posicionamento global e uma resseguradora internacional capaz de apoiar os negócios nesse segmento encerraram o ano com resultados significativos.


É o caso do GRUPO BB E MAPFRE, que registrou crescimento de 27,5% nos negócios de grandes riscos em relação a 2013 - no mesmo período, a média de mercado foi de 7,6%. O volume total de prêmios emitidos totalizou R\$ 1.564 milhões no ano, garantindo um incremento de 2,3 pontos percentuais na participação de mercado e a manutenção da vice-liderança.

Esses resultados foram reforçados pelo desempenho expressivo alcançado em contas globais e pela conquista de novas e importantes contas. Além disso, um dos destaques do ano foi o lançamento de três produtos: Risco de Petróleo, Garantia Judicial Trabalhista e Risco de Satélite. [GRI FS8]

O constante aprimoramento de produtos e serviços de assistência capazes de gerar valor ambiental e incentivar a adoção de práticas sustentáveis faz parte da estratégia da Empresa, que oferece a remoção de destroços, sem custo adicional ao segurado, em todas as apólices para embarcações de recreio e aviação geral (aeronaves privadas e uso executivo), em atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

O GRUPO também continuou a investir na consolidação de uma visão de sustentabilidade ligada ao processo de inspeção de riscos com a realização do segundo *workshop* de inspetores de risco, em 2014. O evento capacitou 73 inspetores para uma cultura de gestão de riscos que leva em consideração os aspectos sociais, ambientais e de governança no processo de subscrição e análise de riscos dos segurados do segmento de grandes riscos (riscos industriais, patrimoniais, aeronáuticos, cascos marítimos e transportes).

AVALIAÇÃO SUSTENTÁVEL DE RISCOS



Para consolidar uma visão de sustentabilidade ao processo de inspeção de riscos, o GRUPO considera e avalia aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança dentro de uma visão integrada e estratégica, que é capaz de impactar o setor de seguros e influenciar toda a cadeia de valor. Essa atitude está alinhada às diretrizes dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), da ONU, do qual o GRUPO é signatário e tem gerado uma mudança positiva no setor.

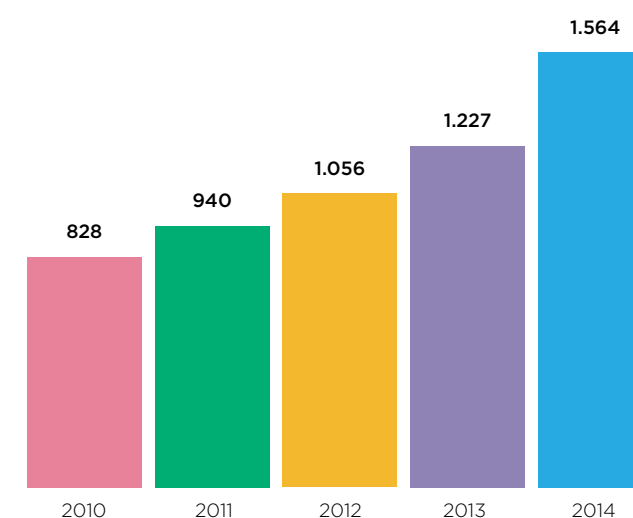
A manutenção da sustentabilidade na avaliação de risco feita pelos inspetores amplia o escopo de análise do cliente, ultrapassando os tópicos meramente econômicos para consolidar uma visão integrada e estratégica em que todos os aspectos - sociais, ambientais, econômicos e de governança - são considerados e avaliados durante a análise.

Até o fim de 2014, mais de 40 mil vistorias já haviam sido realizadas com essa abordagem sustentável, em diferentes setores econômicos, o que permitiu à Empresa identificar os riscos existentes nos clientes em diferentes setores de atuação.

Também foi realizado um diagnóstico das políticas de subscrição dos seguros de Grandes Riscos em relação à sustentabilidade, com o objetivo de avaliar a possibilidade de reduzir a exposição da Empresa aos riscos e otimizar as oportunidades de negócio, em linha com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Os resultados dessas iniciativas promovidas durante o ano serão utilizados para aperfeiçoar o negócio. Entender os riscos e as oportunidades sociais, ambientais e de governança é essencial para o desenvolvimento de uma metodologia sistêmica que incorpore riscos futuros, com foco no processo de subscrição. Com isso, o GRUPO fortalece o posicionamento estratégico, gerando valor para a sociedade e preparando os colaboradores e parceiros para uma atuação comprometida com o futuro.

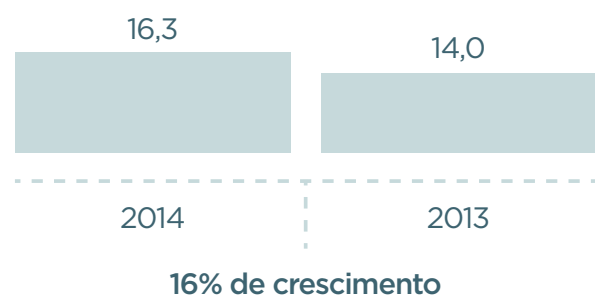
PRÊMIOS EMITIDOS em R\$ milhões



7.4 DESEMPENHO ECONÔMICO -FINANCEIRO

Em 2014, os prêmios emitidos pelo GRUPO totalizaram R\$ 16,3 bilhões, um incremento de 16% em relação a 2013 (R\$ 14,0 bilhões).

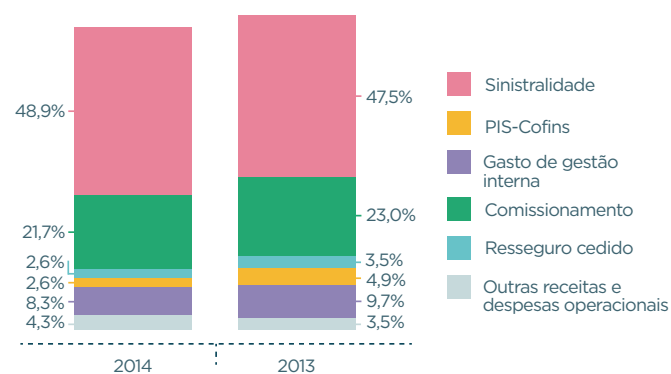
PRÊMIOS EMITIDOS (em bilhões de reais)



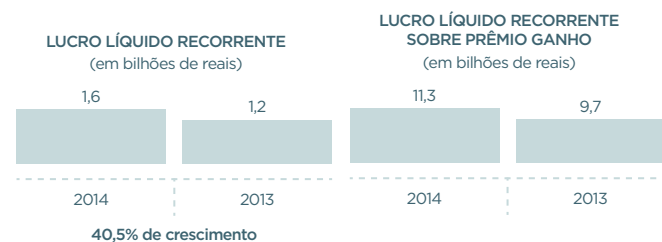
O índice de **sinistralidade** encerrou o ano em 48,9%, com incremento de 1,4 p.p. (ponto percentual) em relação a 2013 (47,5%).

O índice de **comissionamento** geral ficou em 21,7% (23,0% em 2013) e as **despesas administrativas** representaram 8,0% sobre os prêmios ganhos em 2014 (9,3% em 2013).

ÍNDICE DE COMISSONAMENTO GERAL

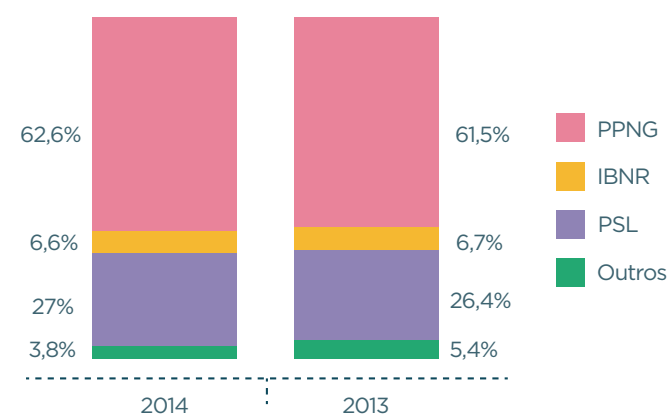


O lucro antes dos impostos e participações totalizou R\$ 2,6 bilhões, crescimento de 45,8% sobre 2013. Desconsiderando os ajustes não recorrentes, o lucro líquido recorrente encerrou o ano em R\$ 1,6 bilhão, o que representa crescimento de 40,5% (R\$ 1,2 bilhão em 2013).



As provisões técnicas de seguros totalizaram R\$ 14,3 bilhões em 2014, o que representa incremento de 22,2% em relação ao ano anterior (R\$ 11,7 bilhões em 2013).

MIX DE PROVISÕES TÉCNICAS DE SEGUROS



Em 2014, o patrimônio líquido do GRUPO totalizou R\$ 5,8 bilhões (R\$ 5,0 bilhões em 2013). Os ativos totais encerraram o ano em R\$ 25,9 bilhões, um crescimento de 19,8% em comparação com 2013 (R\$ 21,6 bilhões).

A taxa de retorno sobre os investimentos (return on equity - ROE) ficou em 27,1% (32,1% em 2013), em decorrência dos resultados expressivos nos seguintes segmentos:

- Seguros de Pessoas, que obteve um crescimento de 154,4% nos resultados das operações do canal bancário
- Grandes Riscos, em que o GRUPO BB E MAPFRE é um dos líderes de mercado
- Agronegócios, em que o GRUPO manteve a liderança de mercado em 2014, consolidando ainda mais a sua marca
- Automóvel, que apresentou margens relevantes mesmo diante da agressividade em preços apresentada pelo mercado

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) [G4-EC1]

A riqueza gerada pelo GRUPO totalizou R\$ 17,7 bilhões em 2014, montante 17,5% superior em relação a 2013 (R\$ 15,1 bilhões). O valor adicionado líquido foi de R\$ 5,5 bilhões, crescimento de 32,6% sobre 2013 (R\$ 4,2 bilhões). Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- R\$ 634,9 milhões - remuneração dos colaboradores
- R\$ 3,2 bilhões - pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas
- R\$ 801 milhões - valores retidos incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas
- R\$ 842 milhões - pagamento de dividendos

Demonstração do valor adicionado (DVA) GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE		
31 DE DEZEMBRO DE 2014 e 2013 - Consolidado (em milhões de reais)		
	2014	2013
Receita total com IOF (riqueza gerada)	17.681	15.050
Custos e devolução de atividade	(6.029)	(5.250)
Aumento das reservas e da poupança acumulada	(1.658)	(1.668)
VALOR ADICIONADO BRUTO	9.994	8.132
Custo do valor adicionado	(4.482)	(3.975)
Valor adicionado por terceiros	0	0
Valor adicionado à disposição do GRUPO BB E MAPFRE	5.512	4.157
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO BB E MAPFRE		
Remuneração do trabalho	635	579
Remuneração do governo	3.234	2.177
Dividendos	842	1.438
Valor retido	801	(37)
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	5.512	4.157
Incorporação ao patrimônio líquido	801	(37)





8 BRASIL ASSISTÊNCIA

8.1. APRESENTAÇÃO

A BRASIL ASSISTÊNCIA é uma empresa focada na oferta de soluções globais de assistência, de gestão de serviços e de riscos especiais destinadas a empresas dos segmentos segurador, financeiro, de automóvel, turismo e *affinities*.

Presente no Brasil desde 1992, é uma das líderes na prestação de serviços de assistência a pessoas, residências e veículos, com uma atuação focada em três princípios básicos: excelência na qualidade dos serviços e ações, inovação e criatividade nos produtos; e evolução tecnológica constante.

Com uma equipe formada por 796 colaboradores e mais de 490 postos de atendimento, a BRASIL ASSISTÊNCIA oferece uma alta disponibilidade de atendimento aos seus 135 clientes corporativos e 27 milhões de beneficiários: 80% das ligações são atendidas em até 20 segundos, garantindo um índice de satisfação de 99%.

Em 2014, foram registradas 2,8 milhões de chamadas atendidas, que resultaram na prestação de 740.794 assistências, realizadas pelos 20.200 prestadores de serviço cadastrados.

8.2 DESEMPENHO OPERACIONAL

Dentre as iniciativas promovidas pela BRASIL ASSISTÊNCIA em 2014, destacam-se:

- Investimento na melhoria de processos internos e revisão de produtos de assistência, cujo desempenho foi afetado pelo aumento significativo na utilização do serviço pelos clientes durante o ano
- Modernização das instalações, implantando um modelo de infraestrutura e comunicações que garante a segurança e a contingência de todas as operações na região e também o crescimento projetado para o futuro.
- Adaptação normativa dos produtos de Riscos Especiais e o lançamento de novos produtos, dentre os quais o seguro de GAP e a Orientação Médica Telefônica
- Conquista de grandes acordos de distribuição com as principais empresas nos cinco setores de atuação, com destaque no Road Side Assistance, que fortalecem a liderança da BRASIL ASSISTÊNCIA no setor brasileiro de montadoras, com *market share* de 33% do serviço para veículos novos

8.3 DESEMPENHO ECONÔMICO -FINANCEIRO

RECEITAS TOTAIS

As receitas da BRASIL ASSISTÊNCIA totalizaram R\$ 151,3 milhões em 2014, crescimento de 15,2% sobre 2013 (R\$ 131,3 milhões).

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Ao fim do exercício, o patrimônio líquido ficou em R\$ 16,1 milhões e os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 84,4 milhões.

RESULTADO LÍQUIDO

O resultado líquido registrado no exercício foi negativo em R\$ 8,4 milhões, contra um lucro líquido de R\$ 7,6 milhões em 2013. O fato decorreu fundamentalmente do incremento de frequência e custos de indenização, principalmente nos produtos de assistência automotiva.

RETORNO SOBRE OS INVESTIMENTOS

A taxa de retorno sobre os investimentos (return on equity - ROE) registrada em 2014 foi de -37,08%.

Demonstração do valor adicionado (DVA) [G4-EC1]

Em 2014, a riqueza gerada pela BRASIL ASSISTÊNCIA totalizou R\$ 151,3 milhões, crescimento de 15,2% sobre 2013 (R\$ 131,3 milhões). O valor adicionado total foi de R\$ 56,4 milhões, montante 16% inferior em relação a 2013 (R\$ 67,3 milhões). Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- R\$ 38,8 milhões - remuneração dos colaboradores
- R\$ 18,0 milhões - pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas
- R\$ 8,1 milhões - remuneração de capitais de terceiros (juros e aluguéis)
- R\$ 8,4 milhões - remuneração de capitais próprios (prejuízo)

Demonstração do valor adicionado (DVA) - BRASIL ASSISTÊNCIA		
31 DE DEZEMBRO DE 2014 e 2013		
(em milhões de reais)		
	2014	2013
Receitas	151.321	131.278
Venda de serviços prestados	149.674	131.320
Outras receitas	1.561	181
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão (constituição)	86	(223)
Insumos adquiridos de terceiros	(93.392)	(63.093)
Custo dos serviços vendidos	(67.248)	(44.540)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(26.144)	(28.337)
Perda/recuperação de valores ativos	0	9.784
Valor adicionado bruto	57.929	68.185
Depreciação e amortização	(2.135)	(1.993)
Valor adicionado líquido gerado pela Companhia	55.794	66.192
Valor adicionado recebido em transferência	609	1.080
Receitas financeiras	574	927
Receitas de aluguéis	35	153
Valor adicionado total a distribuir	56.403	67.272
Distribuição do valor adicionado		
Empregados (remuneração direta, benefícios e FGTS)	38.765	32.366
Tributos (federais, estaduais e municipais)	17.974	24.009
Remuneração de capitais de terceiros (juros e aluguéis)	8.080	3.326
Remuneração de capitais próprios (prejuízo/lucro retido)	(8.416)	7.571



9

Informações Complementares

9.1 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MAPFRE Brasil

Wilson Toneto - Presidente

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

Comitê Executivo

Wilson Toneto - Presidente

Almir Fernandes Costa

Dirceu Tieg

Eduardo Soares de Freitas

Eliseo João Viciano

Fábio Roberto Colpas

Germaine Ribeiro Cardoso - Secretária

Miguel Gomez Bermudez

Renato Fernandes

DIRETORIA EXECUTIVA

Wilson Toneto - Presidente

Almir Fernandes da Costa - Diretor do CESVI

Eduardo Soares de Freitas - Diretor-geral de Previdência

Eliseo João Viciano - Vice-presidente MAPFRE Investimentos

Miguel Gomez Bermudez - Diretor Controle de Coligadas

Renato Fernandes - Diretor MAPFRE Capitalização

COMITÊ DE AUDITORIA MSF

Eduardo Soares de Freitas (somente para MAPFRE DTVM)

Edvaldo Massao Murakami

Eliseo João Viciano (somente para MAPFRE DTVM)

Robson Soares

Wilson Alves Feitosa

Wilson Toneto (somente para MAPFRE DTVM)

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Conselho de Administração SHI

Osmar Fernandes Dias - Presidente

Wilson Toneto - Vice-presidente

Aldemir Bendine

Andrés Jiménez Herradón

José Ramón Tomás Forés

Marcelo Augusto Dutra Labuto

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Thomas Timothy Traumann

Conselho de Administração SH2

Wilson Toneto - Presidente
Osmar Fernandes Dias - Vice-presidente
Aldemir Bendine
Andrés Jiménez Herradón
José Ramón Tomás Forés
Marcelo Augusto Dutra Labuto
Marcos Eduardo dos Santos Ferreira
Thomas Timothy Traumann

CONSELHO FISCAL SH1

Luiz Roberto Castiglione de Lima - Presidente
Adilson do Nascimento Anísio
Gueitiro Matsuo Genso
Mauro César Batista

CONSELHO FISCAL SH2

Adilson do Nascimento Anísio - Presidente
Gueitiro Matsuo Genso
Luiz Roberto Castiglione de Lima
Mauro César Batista

COMITÊ DE AUDITORIA SH1 E SH2

Ilenor Elemar Zingler - Coordenador
José Danúbio Roza
Wilson Alves Feitosa

DIRETORIA EXECUTIVA






Roberto Barroso - Diretor Presidente BB MAPFRE SH1
Marcos Eduardo dos Santos Ferreira - Diretor Presidente MAPFRE BB SH2
André Fortino - DG Grandes Riscos
Benedito Luiz Alves Dias - DG Rede BB
Bento Aparicio Zanzini - DG Riscos Pessoas
Carlos Alberto Landim - DG RH, Planejamento e Controladoria
Dirceu Tiegs - DG Rede MAPFRE e Canais
Gilberto Lourenço da Aparecida - DG Administração, Finanças e Marketing
Jabis de Mendonça Alexandre - DG Automóveis e Massificados
Luiz Gustavo Braz Lage - DG Riscos, Controles Internos e Legal
Mauricio Galian - DG TI, Operações e Pós-Venda
Wady José Mourão Cury - DG Habitacional e Rural

9.2 ÍNDICE REMISSIVO GRI

[G4-32]

Para a divulgação de seu Relatório de Sustentabilidade, a opção “de acordo” escolhida pela MAPFRE Brasil para o modelo GRI G4 é a Essencial.

	CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTAS	VERIFICAÇÃO EXTERNA	NÍVEL DE INFORMAÇÃO
Estratégia e Análise				
G4-1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização	5	Sim	Completo
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	19		Completo
Perfil organizacional				
G4-3	Nome da organização	15	Sim	Completo
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	15	Sim	Completo
G4-5	Localização da sede	16	Sim	Completo
G4-6	Número de países em que a organização opera	16	Sim	Completo
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	15	Sim	Completo
G4-8	Mercados atendidos	15, 16	Sim	Completo
G4-9	Porte da organização	67, 68, 69, 70, 72, 78, 83	Sim	Completo
G4-10	Número total de empregados	52		Todas as sedes administrativas da MAPFRE Brasil estão em SP. Assim a divisão por região não será relatada
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	53	Sim	Completo
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	55	Sim	Completo
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	16	Sim	Completo
G4-14	Princípio da Precaução	28, 38	Sim	Completo
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	28	Sim	Completo
G4-16	Participação em associações e/ou organismos	38	Sim	Completo

	CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTAS	VERIFICAÇÃO EXTERNA	NÍVEL DE INFORMAÇÃO		CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTAS	VERIFICAÇÃO EXTERNA	NÍVEL DE INFORMAÇÃO
Aspectos Materiais Identificados e Limites 					Governança 				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	15, 21	Sim	Completo	G4-34	Estrutura de governança	39	Sim	Completo
Engajamento de Stakeholders 					Ética e Integridade 				
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	21, 24	Sim	Completo	G4-56	Declarações 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	16, 26, 39	Sim	Completo
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	24	Sim	Completo					
G4-20	Limite do aspecto dentro da organização	24	Sim	Completo					
G4-21	Limite do aspecto fora da organização	24	Sim	Completo					
G4-22	Efeitos de reformulações anteriores de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	9, 65	Sim	Completo					
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto	21	Sim	Não houve					
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	49	Sim	Completo					
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	49	Sim	Completo					
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de se algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	22, 26	Sim	Completo					
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-los. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	26, 49	Sim	Completo					
Perfil do Relatório 									
G4-28	Período coberto pelo relatório	9	Sim	Completo					
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	9	Sim	Completo					
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	9	Sim	Completo					
G4-31	Dados para contato	9	Sim	Completo					
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	95	Sim	Completo					
G4-33	Política e prática relativa à busca de verificação externa	9	Sim	Completo					

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E OS INDICADORES		RESPOSTAS/OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E OS INDICADORES		RESPOSTAS/OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Desempenho econômico	G4-DMA G4-EC1 G4-EC2 G4-EC3 G4-EC4	Pág. 44, 53, 74, 82, 83, 87, 90, 91, 98	G4-EC4 – Não foi registrada assistência financeira recebida do governo G4-EC1 – A DVA correspondente a Mapfre Brasil cobre informações somente da MSF e Grupo BBM, sem considerar a Brasil Assistência. Sobre as informações financeiras consolidadas do Grupo BBM, bem como sua DVA, sua auditoria é realizada pela KPMG	G4-DMA - Sim G4-EC1 - Sim G4-EC2 - Sim G4-EC3 - Sim G4-EC4 - Sim	Treinamento e educação	G4-DMA G4-LA9 G4-LA10	Pág. 53, 59		G4-DMA - Sim G4-LA9 - Sim G4-LA10 - Sim
Presença de mercado	G4-DMA G4-EC5	Pág. 98	G4-EC5 – O menor salário praticado pela Empresa é 59,66% maior do que o salário mínimo atual, sendo que não há diferença de remuneração entre gêneros. Foram considerados cargos administrativos e de período integral	G4-DMA - Sim G4-EC5 - Sim	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-LA14 G4-LA16	Pág. 56	G4-LA14 – O percentual de novos fornecedores avaliados em questões socioambientais é de 4,7% G4-LA16 – Não foram registradas em 2014 queixas ou reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-LA14 - Sim G4-LA16 - Não
Impactos econômicos indiretos	G4-EC8	Pág. 60, 80		G4-EC8 - Sim	Investimentos	G4-DMA G4-HR2	-	G4-HR2 GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE – Não há essa mensuração, porém esse é um dos valores da Empresa, sendo sempre destacado em treinamentos e materiais de comunicação MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS – 128 horas BRASIL ASSISTÊNCIA – 5.144 horas	G4-DMA - Sim G4-HR2 - Sim
Energia	G4-DMA G4-EN3 G4-EN6	Pág. 64, 65		G4-DMA - Sim G4-EN3 - Sim G4-EN6 - Sim	Trabalho infantil	G4-DMA G4-HR5	Pág. 39	G4-HR5 – Em 2014, não foi registrada nenhuma ocorrência	G4-DMA - Sim G4-HR5 - Sim
Emissões	G4-DMA G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	Pág. 65	A verificação por terceira parte do inventário GHG Protocol foi realizado pela empresa BSI Brasil Sistema de Gestão Ltda	G4-DMA - Sim G4-EN15 - Sim G4-EN16 - Sim G4-EN17 - Sim	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-DMA G4-HR6	Pág. 99	G4-HR6 – Em 2014, não foi registrada nenhuma ocorrência	G4-DMA - Sim G4-HR6 - Sim
Efluentes e resíduos	G4-EN23	Pág. 81, 84	Por ser mais representativo e ter impacto direto no negócio, em 2014 a MAPFRE Brasil optou por relatar a gestão de resíduos diretamente relacionados aos seus produtos e serviços, e não ao impacto de suas sedes administrativas. Ainda assim, seguindo os princípios de sua Política de Meio Ambiente e as diretrizes da certificação NBR ISO 14001, segue todos os procedimentos necessários para a correta destinação	G4-EN23 - Sim	Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA G4-HR10	Pág. 56	G4-HR10 – O percentual de novos fornecedores avaliados em questões socioambientais é de 4,7%	G4-DMA - Sim G4-HR10 - Sim
Produtos e serviços	G4-DMA G4-EN27	Pág. 64		G4-DMA - Sim G4-EN27 - Sim	Mecanismos de queixas e reclamações associadas a direitos humanos	G4-DMA G4-HR12	Pág. 39	G4-HR12 – Não foram registradas em 2014 queixas ou reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA - Sim G4-HR12 - Não
Conformidade (EN)	G4-DMA G4-EN29	Pág. 98	G4-EN29 – Não foram registradas multas em decorrência de não conformidade	G4-DMA - Sim G4-EN29 - Não	Comunidades locais	G4-SO1	Pág. 74		G4-SO1 - Sim
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-EN32 G4-EN33	Pág. 56	G4-EN32 – O percentual de novos fornecedores avaliados em questões socioambientais é de 4,7% G4-EN33 – Não houve	G4-EN32 - Sim G4-EN33 - Não	Combate à corrupção	G4-DMA G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5	Pág. 39, 43	G4-SO5 – Não houve casos de corrupção	G4-DMA - Sim G4-SO3 - Sim G4-SO4 - Sim G4-SO5 - Não
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	G4-DMA G4-EN34	Pág. 62		G4-DMA - Sim G4-EN34 - Não	Políticas públicas	G4-DMA G4-SO6	Pág. 99	G4-SO6 – A MAPFRE Brasil não contribui financeiramente com nenhum partido político	G4-DMA - Sim G4-SO6 - Sim
Emprego	G4-DMA G4-LA2 G4-LA3	Pág. 52, 53	G4-LA3 – A taxa de retorno leva em consideração todos os funcionários que retornaram após o término do período de licença, não considerando os últimos 12 meses	G4-DMA - Sim G4-LA2 - Sim G4-LA3 - Sim					
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA5 G4-LA6 G4-LA7 G4-LA8	Pág. 54, 55	G4-LA6 – Para o cálculo das taxas foram considerados as fórmulas do GRI G4 e os seguintes números (40 horas de trabalho semanal x 4 semanas(mês) x 12 meses) G4-LA7 – Não há	G4-LA5 - Sim G4-LA6 - Sim G4-LA7 - Sim G4-LA8 - Sim					

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E OS INDICADORES		RESPOSTAS/OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Conformidade (SO)	G4-DMA G4-SO8	Pág. 100	G4-SO8 – Não houve multas em decorrência de não conformidade	G4-DMA - Sim G4-SO8 - Não
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA G4-SO9	Pág. 56	G4-SO9 – O percentual de novos fornecedores avaliados em relação ao total de fornecedores ativos para questões socioambientais é de 4,7%	G4-DMA - Sim G4-SO9 - Sim
Mecanismos de queixas e reclamações associados a impactos na sociedade	G4-DMA G4-SO11	Pág. 39	G4-SO11 – Não foram registradas em 2014 queixas ou reclamações relacionadas à sociedade	G4-DMA - Sim G4-SO11 - Não
Saúde e segurança do cliente	G4-PR1 G4-PR2	Pág. 58, 71, 73, 80, 81		G4-PR1 - Sim G4-PR2 - Não
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA G4-PR3 G4-PR4 GR-PR5 G4-PR6	Pág. 58	G4-PR4 – Não houve casos de não conformidade relativos à rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA - Sim G4-PR3 - Sim G4-PR4 - Não GR-PR5 - Sim G4-PR6 - Sim
Privacidade do cliente	G4-DMA G4-PR8	Pág. 58		G4-DMA - Sim G4-PR8 - Não
Conformidade (PR)	G4-DMA G4-PR9	Pág. 100	G4-PR9 – Não houve casos de não conformidade	G4-DMA - Sim G4-PR9 - Não
Suplemento setorial	G4-FS6 G4-FS7 G4-FS8	Pág. 48, 57, 74, 78, 82, 84, 85		G4-FS6 - Sim G4-FS7 - Sim G4-FS8 - Sim

9.3 INFORME DE VERIFICAÇÃO EXTERNA

[GRI G4-33]

Verificação Externa do Relatório de Sustentabilidade 2014 da MAPFRE Brasil

A MAPFRE Brasil submete seus relatórios de sustentabilidade à verificação externa realizada por organização acadêmica parceira, além da auditoria, a fim de ampliar o diálogo com a sociedade e garantir maior transparência ao trabalho.

Em 2014, pelo terceiro ano consecutivo, a verificação foi realizada em parceria com o Núcleo de Pesquisa em Organizações, Sociedade e Sustentabilidade (NOSS) da EACH-USP.

Conteúdo do relatório

A MAPFRE evidencia a importância do engajamento de seus stakeholders a partir do teste de materialidade realizado, o qual integra questões econômicas, sociais e ambientais. Esse esforço resultou em uma matriz de materialidade (G4-17 a G4-22), a partir de uma consulta a stakeholders baseada em três estudos, sendo um deles uma pesquisa com caráter nacional conduzida pelo Instituto Datafolha, para identificação de temas socioambientais relevantes – ou materiais – para a atuação da Empresa.

Todos os aspectos considerados materiais foram suficientemente atendidos, atingindo o princípio de “completude” da GRI (Global Reporting Initiative). O princípio de “contexto da sustentabilidade” também é considerado satisfatório, já que os temas ambientais, sociais e de governança (ASG) permeiam todo o relato, denotando maturidade da Organização na integração de sustentabilidade nas diferentes áreas e gestão de stakeholders. Na seção de estratégia, porém, as questões ASG poderiam estar mais explicitamente destacadas e articuladas com a estratégia corporativa apresentada, o que favoreceria o avanço da gestão de sustentabilidade corporativa.

No capítulo de Modelo de Atuação para Sustentabilidade, a Empresa apresenta um esquema explicativo que integra seu compromisso com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) com a gestão de indicadores GRI e iniciativas realizadas, articulando os indicadores e o conteúdo do relatório. Isso permite que o leitor compreenda a gestão dos aspectos ASG. Por exemplo, a gestão de riscos ambientais e de direitos humanos na cadeia de suprimentos, refletida nos indicadores G4-HR5, G4-HR6, G4-EN32 e G4-EN33, é endereçada pela MAPFRE sob a ótica de gestão de risco e subscrição – que, no ano de 2014, desenvolveu iniciativas

de incorporação desses critérios ASG, como o processo de homologação de fornecedores.

Qualidade do relatório

O relatório da MAPFRE é objetivo, apresenta respostas para um conjunto significativo de 87 indicadores GRI e possibilita que seus stakeholders mantenham-se bem informados sobre suas atividades. No sentido de disponibilizar informações sobre as atividades da Empresa, é sugerido que sejam fornecidas informações com maior profundidade, em termos quantitativos, como nos indicadores G4-EN23 e G4-EN27, sobre resíduos e mitigação de impactos ambientais.

Pode-se observar que, de maneira geral, o relatório apresenta informações sobre o desempenho da Empresa de forma imparcial, sendo que há oportunidade para destacar resultados inesperados ou não positivos. Exemplo dessa oportunidade é o indicador G4-EN19, o qual poderia apresentar para o leitor como a Empresa avançou, ou não, na redução das emissões de gases de efeito estufa.

O relatório é conciso, com imagens e gráficos de fácil compreensão, facilitando a comparação com outros relatórios de sustentabilidade, cumprindo assim, os princípios de “clareza” e “comparabilidade” da GRI. Poderiam, contudo, ser fornecidos mais detalhes em alguns casos, como no indicador G4-EN34, referente aos mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais. A resposta para esse indicador foi a de que “não foram registradas queixas em 2014”, sem descrever os mecanismos de queixa e escuta, informação que conferiria mais transparência.

Mesmo sem deixar de lado o vocabulário técnico, como é o caso das seções sobre desempenho econômico e dos capítulos sobre unidades de negócio, o texto possui clareza, levando a uma fácil compreensão. Há casos em que dados quantitativos poderiam ser fornecidos com maior detalhamento, como o indicador G4-HR2 sobre horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos, mas isso não compromete sua comparabilidade. A MAPFRE também se apresenta acessível para qualquer informação ou esclarecimento que o leitor queira buscar, indicador G4-31.

Conclusão

A MAPFRE Brasil publica seu 9º Relatório de Sustentabilidade, adotando desde a edição anterior a opção “de acordo” com o padrão GRI G4 – nível essencial, que confere mais transparência quanto aos aspectos materiais e opta, neste ano, por realizar de forma pioneira uma ampla pesquisa em parceria com um reconhecido instituto de pesquisa, com abrangência nacional e relevante para o setor, empresa e seus *stakeholders*.

São Paulo, maio de 2015.

Coordenação


- Profa. Dra. Sylmara Gonçalves Dias, líder do Núcleo de Pesquisa em Organizações, Sociedade e Sustentabilidade (NOSS) da EACH-USP; professora do curso de Gestão Ambiental EACH-USP. Credenciada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental (PROCAM-USP) e ao Programa de Pós-Graduação em Sustentabilidade (PPgS-USP). Doutora em Ciência Ambiental pela Universidade de São Paulo (PROCAM-USP) e Doutora em Administração pela Escola de Administração de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (EAESP-FGV).

- Prof. Dr. Alexandre Toshiro Igari, líder do Núcleo de Pesquisa em Organizações, Sociedade e Sustentabilidade (NOSS) da EACH-USP; professor do curso de Gestão Ambiental EACH-USP. Colaborador do Programa de Pós-Graduação em Sustentabilidade (PPgS-USP). Doutor em Ecologia pelo Instituto de Biociências da Universidade de São Paulo (IB-USP).

Alunos Participantes

Bianca Sherika Cavalcante, Heitor de Lima Saballo, Mariana Ignácio, Paulo Katsuyuki Takahashi, Priscilla Mara Bueno, Sophia Moura Vergueiro.

9.4 INFORME DE REVISÃO DE AUDITORIA



EY
Building a better
working world

Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre I - 6º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo/SP, Brasil
Tel: (11) 2573-3000

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da Mapfre Brasil Participações S/A com base nas diretrizes do GRI, versão G4 e opção de reporte “Essencial”.

Aos Administradores e Acionistas da
Mapfre Brasil Participações S/A - Mapfre

Introdução

Fomos contratados pela administração da Mapfre Brasil Participações S/A (“Mapfre”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do *Global Reporting Initiative*, versão G4, relativo ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014.

Responsabilidades da administração da Mapfre sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade

A administração da Mapfre é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, de acordo com critérios, premissas e metodologias do GRI G4 (opção de reporte “Essencial”) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da Mapfre, relativo ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da Mapfre, para o período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, estejam livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da Mapfre que foram envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da Mapfre. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade para o período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI G4, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da Mapfre, relativo ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os indicadores G4-EN29, G4-EN33, G4-EN34, G4-LA16, G4-HR12, G4-SO5, G4-SO8, G4-SO11, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR8 e G4-PR9 não foram escopo de nosso trabalho de asseguarção limitada, assim não efetuamos quaisquer procedimentos de asseguarção sobre estes indicadores citados.



Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre I - 6º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, exceto para os indicadores citados acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da Mapfre Brasil Participações S/A, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4* (opção de reporte "Essencial").

São Paulo, 10 de junho de 2015.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S
CRC - 2SP 015.199/O-6


Eduardo Wellichen
Contador CRC SP-184050/O-6

9.5 CRÉDITOS

O levantamento de informações para este relatório contou com a participação das seguintes áreas da MAPFRE Brasil:

GRUPO BB E MAPFRE

- DG Grandes Riscos
- DG Rede BB
- DG Riscos de Pessoas
- DG RH, Planejamento e Controladoria
- DG Rede MAPFRE e Canais
- DG Administração, Finanças e Marketing
- DG Automóveis e Massificados
- DG Riscos, Controles Internos e Legal
- DG TI, Operações e Pós-Venda
- DG Habitacional e Rural

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

- Diretoria MAPFRE Previdência, Vida Resgatável e Saúde
- Diretoria MAPFRE Investimentos
- Diretoria MAPFRE Consórcios e Capitalização
- Diretoria Jurídica e Controle de Coligadas
- Superintendência Administrativa Financeira
- Superintendência de Controladoria
- CESVI Brasil
- Coordenação de Marketing e Comunicação
- Gerência de Recursos Humanos

Direção-geral

Diretoria de Sustentabilidade

Supervisão editorial e redação

Gatopardo Comunicação - Sílvia Martinelli

Coordenação de conteúdo GRI

Via Gutenberg



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2014



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2014

www.mapfre.com.br