

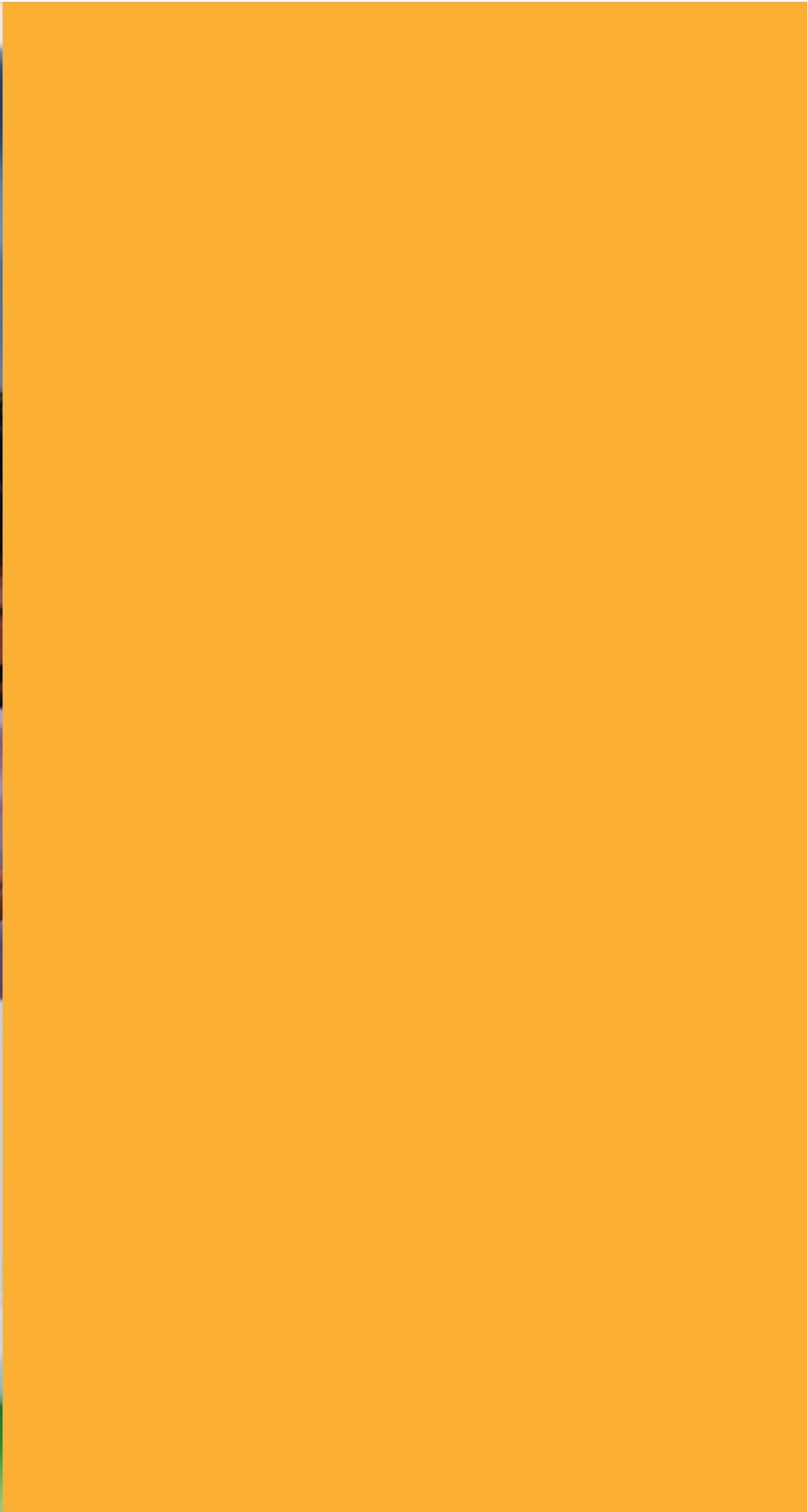
Relatório de Sustentabilidade

2016

*Melhorando
nosso
entorno*

 **MAPFRE**







Crescimento →

Mensagem da Administração	4
A empresa	8
2.1. MAPFRE no mundo	9
2.2. MAPFRE Brasil	10
2.3. Missão, Visão e Valores	12
2.4. Reconhecimento	12
Sobre o Relatório	14
Gestão Sustentável	16
4.1. Matriz de Materialidade	17
4.2. Modelo de Gestão da Sustentabilidade	20
4.3. Compromissos com o Desenvolvimento Sustentável	20
Gestão estratégica	22
5.1. Estratégia e Perspectivas	23
5.2. Governança Corporativa	24
5.3. Gestão de Riscos	25
Gestão de Resultados	30
6.1. Desempenho Econômico-financeiro	31
6.2. Desempenho Operacional	33
Gestão de relacionamento por stakeholder	36
7.1. Colaboradores	40
7.2. Clientes	44
7.3. Corretores e Parceiros de Negócio	48
7.4. Fornecedores	48
7.5. Sociedade	49
Gestão Ambiental	54
Informações Complementares	58
9.1. Informações Corporativas	59
9.2. Resumo do Conteúdo GRI G4	62
9.3. Relatório de Garantia	68
9.4. Créditos	72

01

Mensagem da Administração



Diversos fatores contribuíram para que 2016 fosse um ano marcado por incertezas para o mercado brasileiro de seguros: desempenho negativo do PIB, inflação acima da meta e manutenção do ambiente recessivo na esfera econômica com registro de queda na produção, no consumo e no nível do emprego, o que provocou a retração da demanda real por seguro, assim como em 2015.

Mesmo nesse ambiente, as atividades da MAPFRE Brasil avançaram de maneira satisfatória, contribuindo com 18,5% dos prêmios e 15,6% dos resultados da MAPFRE S.A. e mantendo-se como a principal operação fora da Espanha.

Encerramos o ano com um volume de prêmios de R\$ 17,4 bilhões, uma redução de 2,2% em relação a 2015. Afetado principalmente pela elevação da carga tributária sobre os resultados, o lucro líquido sofreu redução de 3,4% e foi de R\$ 546,6 milhões. Já o resultado antes dos impostos de todas as atividades no Brasil totalizou R\$ 3,1 bilhões, valor 1,8% superior em relação ao do ano anterior.

Esses resultados, alcançados em meio a um cenário econômico adverso e desafiador, mostra que somos uma empresa sólida, responsável, inovadora e capaz de enfrentar as oscilações do mercado e garantir níveis adequados de rentabilidade. O ROE (retorno sobre o patrimônio) ficou em 12%, e o índice combinado foi de 94,3%, reforçando a continuidade do processo de contenção de gastos administrativos e operacionais.

Apesar dos desafios enfrentados, conquistamos desempenho positivo em alguns segmentos de atuação, com destaque para os negócios de Grandes Riscos, Investimentos, Rural, Previdência e de Assistência, que conseguiu reverter os resultados de 2015, retomando a rentabilidade do negócio. Por outro lado, os segmentos de Seguros de Pessoas e Automóvel seguiram o comportamento do mercado e registraram menores volumes de vendas em relação ao ano anterior.

Na MAPFRE demos continuidade à estratégia de unificação comercial das empresas e marcas que compõem o nosso portfólio, com as mudanças de nome da Brasil Assistência para MAPFRE Assistência, com integração das estruturas operacional e administrativa, e da MAPFRE DTVM para MAPFRE Investimentos.

No GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, buscamos manter os níveis de eficiência com uma política de redução de custos e gastos sob controle, com destaque para a conclusão do processo de centralização dos call centers no interior de São Paulo, nas cidades de Franca e São Carlos, garantindo mais qualidade de atendimento aos nossos clientes com redução de custos.

Com tantos acontecimentos, 2016 foi um ano de desafios, mas também de reflexões. Aproveitando essa conjuntura, continuaremos focados na busca por melhores resultados, seja pela digitalização de processos e serviços ou pelo maior rigor na subscrição de riscos. Manter uma atuação cada vez mais ativa em canais digitais será um dos temas-chave para os próximos anos e para o qual temos dedicado um olhar mais apurado.

Somos uma empresa que se move para a frente, que trabalha para cumprir seus compromissos e objetivos e que procura se antecipar às mudanças tecnológicas e sociais que estão transformando a sociedade. Hoje o desafio é acompanhar estas constantes mudanças para mantermos um olhar inovador, que nos permita avançar em novas formas de relacionamento com o consumidor. Também continuaremos aperfeiçoando e ampliando o olhar para os aspectos ambientais, sociais e de governança capazes de impactar o nosso negócio, integrando-os de forma cada vez mais efetiva em processos de subscrição, cláusulas contratuais, formulários de análise de riscos, estratégias comerciais de negociação e assistências e serviços oferecidos com os produtos.

Um progresso nesse sentido foi a participação ativa do Brasil no processo de construção do Plano de Sustentabilidade da MAPFRE S.A., o que reforça o nosso compromisso com temas considerados importantes para os nossos stakeholders e que fazem parte da nossa estratégia, como a disseminação da cultura do seguro, o fortalecimento do conceito de gestão de riscos, o estabelecimento de parcerias sustentáveis com nossos fornecedores, a oferta de produtos e serviços inovadores, o gerenciamento do processo de descarte de resíduos em nossos pátios, entre tantos outros temas relevantes.

Este compromisso com a integração da sustentabilidade ao nosso dia a dia e à estratégia dos negócios foi decisivo para que, pelo quarto ano consecutivo fôssemos considerados uma

das empresas mais sustentáveis do Brasil pelo Guia Exame de Sustentabilidade – o maior e mais respeitado levantamento sobre desenvolvimento sustentável do país.

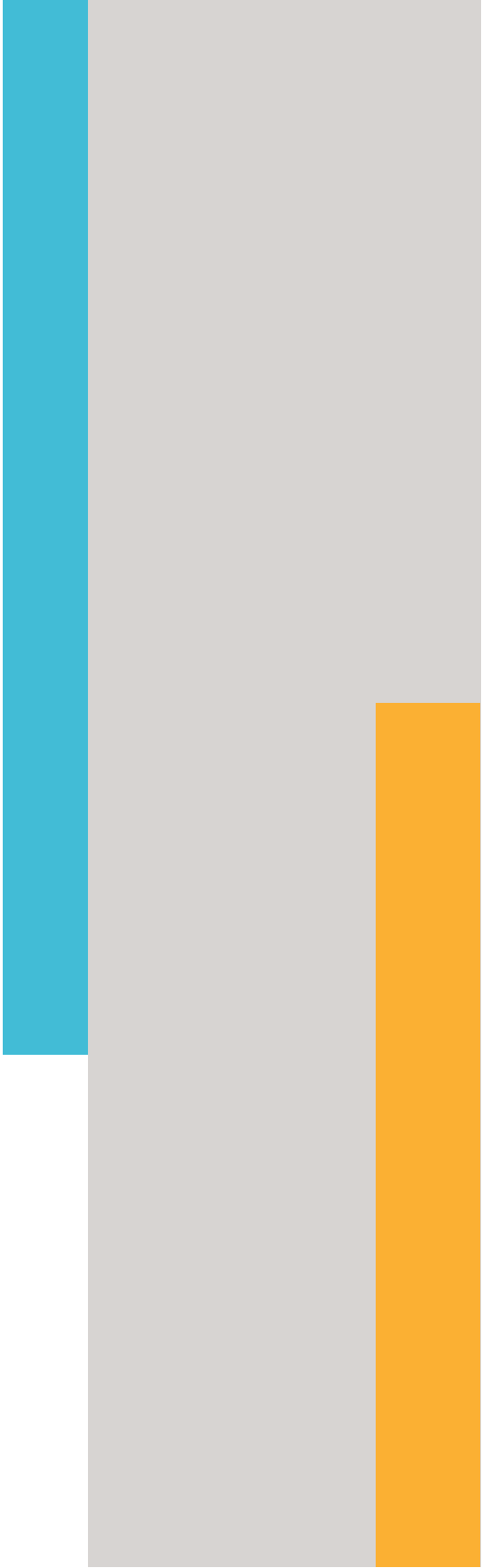
Por isso, reafirmamos o nosso compromisso com o diálogo e o relacionamento com nossos públicos, sempre orientados por padrões éticos e de transparência e por princípios como o Pacto Global da Organização das Nações Unidas, do qual somos signatários desde 2008. [G4-1](#)

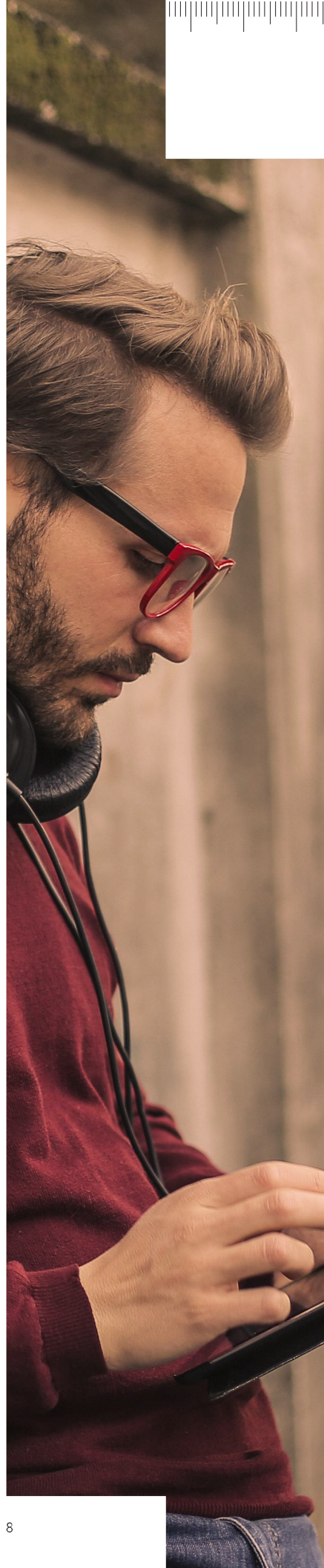
Apesar das dificuldades que persistem no contexto macroeconômico, acreditamos que em 2017 poderemos superar as cifras auferidas em 2016. Para tanto, manteremos uma estratégia focada no crescimento rentável, priorizando projetos que fortaleçam a orientação ao cliente e a inovação, na aceleração da transformação digital, na intensificação das atividades comerciais e na ampliação e potencialização dos canais de distribuição.

As realizações, dificuldades e conquistas alcançadas durante o ano de 2016 estão apresentadas neste Relatório, que compartilhamos de forma aberta e transparente com todos os nossos públicos.

Para encerrar, agradeço aos nossos acionistas, clientes, fornecedores e parceiros comerciais pela confiança e apoio depositados em nossos negócios em 2016, e aos nossos colaboradores, por sua dedicação e empenho para que, juntos, pudéssemos enfrentar os desafios do ano e alcançar os resultados aqui detalhados.

Wilson Toneto
CEO MAPFRE Regional Brasil





02

A empresa

Compromisso
de Melhorar
Constante

2.1. MAPFRE no mundo

A MAPFRE S.A. é uma empresa global que atua, por meio de 232 empresas, nos mercados de seguros e resseguros em 45 países dos cinco continentes. Para isso, conta com uma ampla rede de distribuição formada por 5.408 agências próprias e de representação, 9.028 agências de entidades bancárias e mais de 84.000 agentes e corretores, dos quais cerca de 23.000 estão no Brasil.

No mercado segurador, é a maior companhia de seguros espanhola no mundo, a 10ª maior seguradora da Europa e está presente em praticamente todos os países da América Latina, onde ocupa o posto de terceiro maior grupo de seguros e a liderança em Não Vida. No negócio de Assistência, é a quarta maior empresa do setor, com operações em 41 países.

A empresa também atua no mercado de resseguros com a MAPFRE RE, que ocupa a 16ª posição no ranking de resseguro global e desenvolve suas atividades em todo o mundo, com uma estrutura formada por 19 escritórios e duas subsidiárias. Para a gestão de programas globais de seguro, conta ainda com uma empresa especializada nesse setor, a MAPFRE Global Risks.

Com ações comercializadas nas bolsas de Madri e Barcelona, a MAPFRE S.A. integra os índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Seguros, MSCI Espanha, índices FTSE All-Mundo Europa, FTSE4Good Desenvolvido e FTSE4Good IBEX.

Em 2016 as receitas totais da MAPFRE S.A. alcançaram a marca de 27,1 bilhões de euros (R\$ 102,3 bilhões), com resultado líquido de 775,5 milhões de euros (cerca de R\$ 2,9 bilhões), ativos totais superiores a 67,9 bilhões de euros (R\$ 256,2 bilhões) e patrimônio líquido de 11,4 bilhões de euros (R\$ 43,0 bilhões).

MAPFRE S.A.

Números globais

Presença nos cinco continentes

37.000 colaboradores

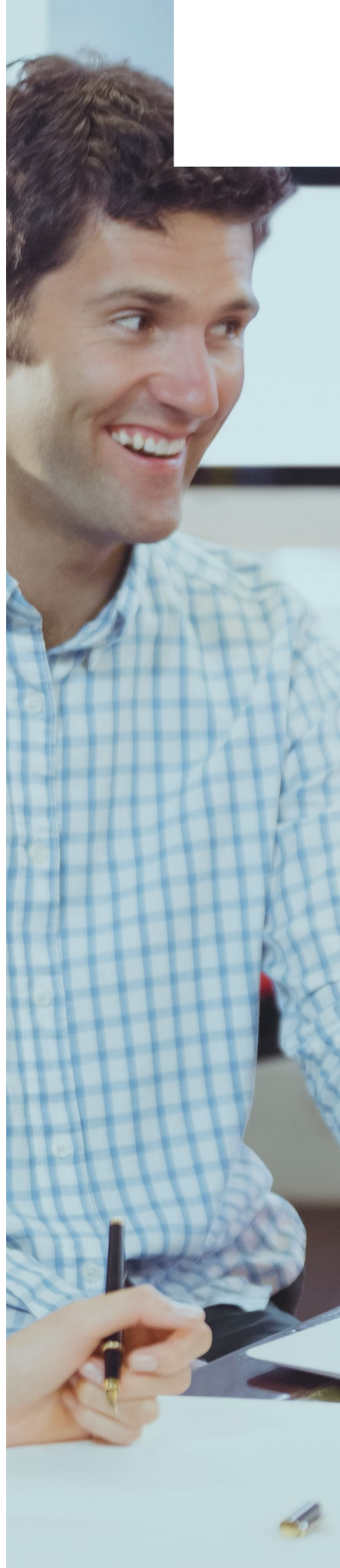
225.000 fornecedores

5.408 agências próprias e de representação

9.028 agências de entidades bancárias

84.000 agentes e corretores





2.2. MAPFRE Brasil

Com sede na capital paulista e operações em todo o país, a MAPFRE Brasil é a principal operação fora da Espanha, responsável por 20% dos prêmios e 18,5% dos resultados da MAPFRE S.A. [G4-3](#), [G4-5](#), [G4-6](#)

A empresa encerrou 2016 com 6.928 colaboradores e uma ampla rede de distribuição, formada por 28.184 pontos de atendimento, sendo 838 corretores fidelizados (Corretores Mais), 20.060 corretores e 118 sucursais, que permitem atender aos mais de 12 milhões de segurados. No mesmo período, o volume de prêmios emitidos apresentou uma redução de 2,2% em relação ao ano anterior, totalizando R\$ 17,4 bilhões, com lucro líquido de R\$ 546,6 milhões (3,4% inferior ao de 2015). [G4-8](#), [G4-9](#)

Dentre as mudanças operacionais e de gestão promovidas durante o ano, destacam-se a unificação da marca MAPFRE, que passou a abranger as atividades de assistência (MAPFRE Assistência), a mudança de nomenclatura da MAPFRE DTVM, que se tornou MAPFRE Investimentos, e a conclusão do processo de internalização das atividades de atendimento do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE no call center de Franca (SP). [G4-13](#)

A MAPFRE Brasil atua nos segmentos de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e vida resgatável, saúde, assistência e pesquisa e desenvolvimento, com atividades distribuídas em dois negócios distintos: [G4-4](#), [G4-7](#), [G4-17](#)

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE [G4-4](#), [G4-9](#)

Resultado da aliança estratégica firmada em 2010 entre o Grupo Banco do Brasil e o Grupo MAPFRE, o GRUPO SEGURADOR mantém sua atuação por meio de duas sociedades *holdings* (SHs) de controle privado:

- **BB MAPFRE SH1 Participações S.A.**, que tem como subsidiárias integrais duas companhias de seguros (Companhia de Seguros Aliança do Brasil e MAPFRE Vida S.A.), com atuação nos ramos de seguros rurais, imobiliários e de vida e acidentes pessoais;
- **MAPFRE BB SH2 Participações S.A.**, que tem como subsidiárias integrais a MAPFRE Seguros Gerais S.A. (que, por sua vez, tem como subsidiária integral a BB MAPFRE Assistência S.A.), a Aliança do Brasil Seguros S.A. e a Brasil-veículos Companhia de Seguros, que desenvolvem atividades



relacionadas a operações de seguros nos segmentos de ramos elementares, incluindo seguros de automóveis, residenciais, industriais, imobiliários e nos seguros rurais e de vida e acidentes pessoais, quando comercializados em canais *affinities*.

Presente em todo o território brasileiro com uma atuação multicanal e 5.927 colaboradores, conta com uma ampla rede de distribuição formada por 28.184 pontos de vendas, além da distribuição de seguros por meio de parceiros (varejistas, concessionárias, instituições financeiras e cooperativas):

- **Rede BB** – 7.168 pontos de atendimento próprios: 5.430 agências e 1.738 postos de atendimento eletrônico;
- **Rede MAPFRE** – 21.016 pontos de atendimento: 838 corretores Mais, 20.060 corretores e 118 sucursais.

MAPFRE G4-4, G4-9

A atuação da MAPFRE é direcionada para a oferta de soluções em acumulação financeira e serviços nos segmentos de investimentos, consórcios, capitalização, previdência e vida resgatável e de soluções globais de assistência, gestão de serviços e riscos especiais destinados a empresas dos segmentos segurador, financeiro, de automóvel, turismo e *affinities*.

Por meio do Cesvi Brasil (Centro de Experimentação e Segurança Viária), atua ainda na área de pesquisa e desenvolvimento, contribuindo para o desenvolvimento do mercado de seguros e para a disseminação da segurança viária e veicular.

Com uma equipe de 1.001 colaboradores e uma estrutura formada por uma ampla rede de distribuição, a MAPFRE é formada por diferentes empresas que seguem uma estrutura única de governança corporativa, gestão administrativa, financeira e operacional:

- MAPFRE Previdência S.A.;
- MAPFRE Investimentos S.A.;
- MAPFRE Capitalização S.A.;
- MAPFRE Administradora de Consórcios S.A.;
- MAPFRE Saúde Ltda.;
- Centro de Experimentação e Segurança Viária Ltda. (CESVI Brasil);
- Vera Cruz Consultoria Técnica e Administradora de Fundos Ltda.;
- MAPFRE Investimentos e Participações S.A.;
- MAPFRE Brasil Participações S.A.;
- MAPFRE Assistência LTDA.;
- MAPFRE Solutions LTDA.

MAPFRE Brasil

Em números

Presença em mais de 5 mil cidades

12.231.188 clientes segurados

6.928 colaboradores

118 sucursais

20.898 corretores

6,9% de participação de mercado

4ª posição no ranking total do mercado segurador



2.3. Missão, Visão e Valores

VISÃO G4-56

A seguradora global de confiança. A MAPFRE Brasil 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 contínuos de suas capacidades e competências.

2.4. Reconhecimento

Guia EXAME de Sustentabilidade

Pelo quarto ano consecutivo foi considerada uma das empresas mais sustentáveis do país pelo Guia Exame de Sustentabilidade – o maior e mais respeitado levantamento sobre desenvolvimento sustentável do país. Além de ser novamente a única seguradora presente no guia, foi destaque do capítulo Instituições Financeiras, ao lado de outras duas empresas, ambas do segmento bancário.



TOP Employers 2016

Considerada uma empresa que oferece condições de trabalho excelentes, que promove e desenvolve o talento de todos os níveis, demonstrando que é líder no ambiente de gestão de pessoas e que se esforça para melhorar continuamente suas práticas de RH, segundo a pesquisa abrangente e independente do Top Employers Brasil 2016.

Great Place to Work (GPTW) América Latina

Pelo quinto ano consecutivo, figurou entre as Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, conquistando a 23ª posição na categoria 25 Melhores Multinacionais.

III Prêmio Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência

Figurou entre as 15 finalistas do prêmio promovido pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPcD) de São Paulo, em parceria com o Centro de Tecnologia e Inclusão (CIT).

Valor Inovação

De acordo com o anuário Valor Inovação Brasil 2016, divulgado pelo jornal Valor Econômico e produzido pela consultoria Strategy&, parte da network PricewaterhouseCoopers (PwC), é a empresa mais inovadora do país, conquistando a primeira colocação na categoria Seguradoras e Planos de Saúde.

Valor 1000

Conquistou a 2ª posição no ranking Valor 1000 (mantendo a classificação de 2014), organizado pelo jornal Valor Econômico, ficando entre as 20 maiores em lucro operacional e entre as 20 maiores em lucro líquido.

Estadão Empresas Mais

Ficou em 2º lugar no estudo Empresas Mais 2016, promovido pelo jornal O Estado de S. Paulo. A Empresa fechou 2015 com Quadrante de Impacto-Estadão (QI-Estadão: métrica desenvolvida com exclusividade pela FIA) de 3,6, subindo 15 pontos em relação a 2014.

3ª edição Prêmio CIC Brasil

Participando pela primeira vez do Prêmio CIC Brasil, foi a vencedora da categoria Operações Receptivas, com a premiação Ouro, que garante sua participação no LATAM 2017 – Prêmio Latino-americano.

Revista Cobertura

No XIX Prêmio Cobertura Performance 2016, venceu nas categorias Melhor Performance Econômico-financeira em Seguro de Riscos Nomeados e Destaque na Carteira de Seguro de Riscos de Petróleo.

Segurador Brasil

Na 13ª edição do prêmio Segurador Brasil, foi destaque nas seguintes categorias: Melhor Desempenho Global, Melhor Desempenho Aeronáuticos, Melhor Desempenho Eventos Aleatórios, Melhor Desempenho RC&O, Melhor Desempenho RC Ambiental, Melhor Desempenho Risco de Petróleo, Líder de Mercado Aeronáuticos, Líder de Mercado Crédito Interno, Líder de Mercado Doenças Graves, Líder de Mercado Educacional, Líder de Mercado Prestamista, Líder de Mercado Riscos Diversos, Líder de Mercado Riscos Nomeados e Operacionais, Líder de Mercado Riscos Rurais, Líder de Mercado Transportes Nacionais, Líder de Mercado Vida em Grupo (Vida), Maior Crescimento em vendas – Eventos Aleatórios.

Top Educação

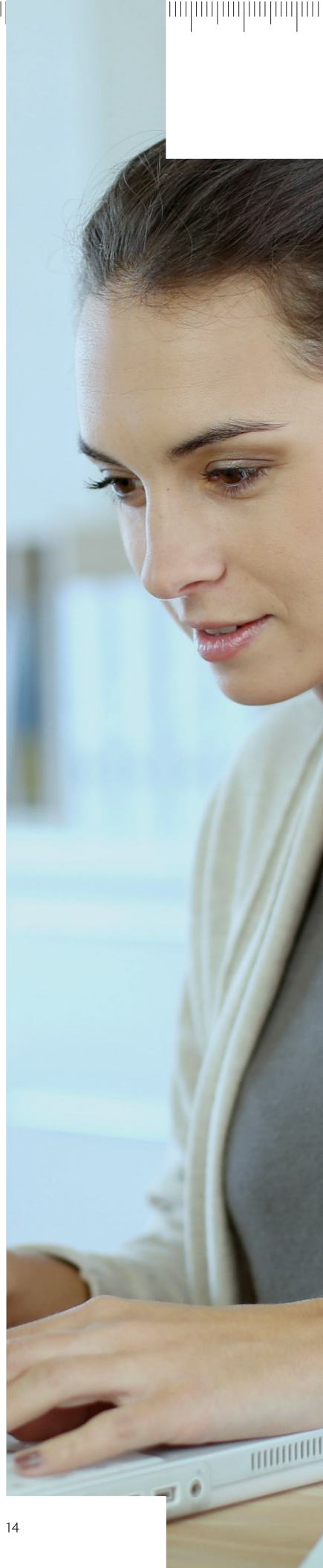
Pelo quinto ano consecutivo foi eleita a Melhor Seguradora do Prêmio Top Educação.

Top Gestão 2016

Conquistou, pelo terceiro ano consecutivo, Top Gestão 2016, na categoria Focadas-Renda Fixa, o prêmio elaborado pelo jornal Valor Econômico – S&P Global Ratings.

Star Ranking de Previdência

Quatro fundos da MAPFRE Investimentos foram incluídos no Star Ranking de Previdência da S&P Global Ratings, junto com os melhores fundos em previdência do mercado.



03

Sobre o relatório

Confiança + Experiência + Compromisso

Pelo 11º ano consecutivo, a MAPFRE Brasil publica seu Relatório Anual e de Sustentabilidade, que segue as diretrizes GRI G4 “de acordo” com a opção essencial de adesão. As informações apresentadas referem-se ao desempenho econômico, social e ambiental da companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

O desempenho relativo ao ciclo anterior foi publicado em agosto de 2015.

[G4-28](#), [G4-29](#), [G4-30](#), [G4-32](#)

Os resultados operacionais, incluindo o desempenho ambiental e social e as demonstrações financeiras, apresentam os resultados consolidados da MAPFRE Brasil e das respectivas empresas que compõem sua estrutura corporativa no país: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE (com atuação no segmento de seguros) e MAPFRE (com atuação nos segmentos de investimentos, consórcios, capitalização, previdência e vida resgatável, saúde, assistência e pesquisa e desenvolvimento). [G4-17](#)

A partir de 2016, a MAPFRE Brasil optou por apresentar um conteúdo mais enxuto, consolidando os resultados operacionais e financeiros, que até o ciclo anterior eram reportados separadamente por segmentos de atuação.

As alterações de monitoramento de desempenho estão apontadas diretamente nos indicadores no decorrer do relatório. De forma geral, a base de comparação dos dados ambientais foi comprometida em decorrência das mudanças de sedes do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE e da MAPFRE e da consequente adequação à recertificação da ISO 14001 e ao selo LEED Gold. [G4-22](#), [G4-23](#)

A verificação de terceira parte ocorreu por meio do processo de auditoria externa do relatório global da MAPFRE Espanha.

Informações adicionais e esclarecimentos sobre este relatório podem ser obtidos pelos seguintes canais de comunicação:

[G4-31](#)

www.mapfre.com.br

sustentabilidade@mapfre.com.br

fvarga@mapfre.com.br

Para mais informações sobre as diretrizes GRI, acesse:

<https://www.globalreporting.org/languages/Portuguesebrazil>



04

Gestão sustentável

Matriz de Materialidade

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

Desde 2014 o processo de construção do Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil é norteado pela atualização anual dos temas considerados materiais por seus principais públicos de relacionamento: clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros de negócios.

A empresa entende que a identificação de questões relevantes a partir do processo de materialidade é um exercício de diálogo constante que permite identificar expectativas e interesses dos grupos de interesse com os quais mantém um relacionamento mais estreito.

Assim como em anos anteriores, foi realizada uma pesquisa online, que resultou em 4.025 contribuições de diferentes stakeholders. Nesse levantamento, cada público foi convidado a avaliar, de acordo com sua percepção, o estágio de maturidade da gestão da companhia para cada tema considerado relevante.

As academias de sustentabilidade, que desde 2012 impactaram 5.627 pessoas, também completam este diálogo e dentre os principais temas desenvolvidos em 2016, destacam-se: gestão de riscos, gestão ambiental, integração dos aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança) no negócio, etc.

Em 2016 este processo foi enriquecido pela visão do Plano Global de Sustentabilidade divulgado pela MAPFRE S.A. e pela consulta a documentos internacionais de sustentabilidade e do setor de seguros.

Outra novidade foi a substituição da matriz global de materialidade por uma análise de materialidade individualizada para cada grupo de interesse, o que permite estabelecer e desenvolver ações específicas e direcionadas para cada um deles.

Ao final do processo, os temas materiais apontados como relevantes pelos diferentes públicos foram agrupados em sete temas guarda-chuva que nortearam a seleção de indicadores e de conteúdo para este relatório:

- Fornecer um ambiente de trabalho que respeite a diversidade, a igualdade e a não-discriminação.
- Estreitar as relações com o cliente, acompanhando a evolução de suas necessidades.
- Estabelecer parcerias de longo prazo com fornecedores via diálogo e inovação nos processos.

- Oferecer produtos e serviços inovadores, com aspectos socioambientais e com explicações claras.
- Gerir e mitigar seu impacto no meio ambiente.
- Lutar contra a corrupção, a lavagem de dinheiro e a fraude.
- Promover uma gestão ética e transparente para retornos financeiros sustentáveis.

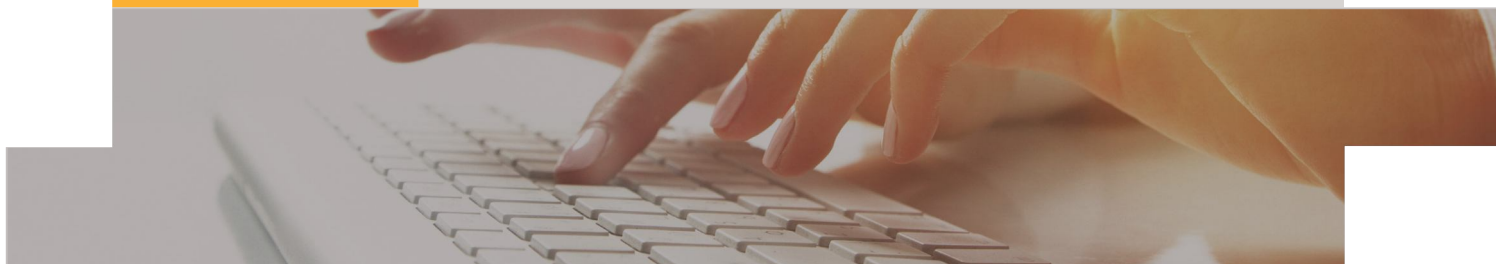
Com a aplicação do princípio da materialidade, os sete temas foram relacionados aos públicos e aos limites de impacto (internos ou externos à organização) com base na correlação dos aspectos materiais e de seus indicadores GRI.



^ ^ 3x

TEMAS MATERIAIS MAPFRE BRASIL	ASPECTOS MATERIAIS	INDICADORES	LIMITE DO ASPECTO (PÚBLICOS IMPACTADOS)	LIMITE DO ASPECTO (INTERNO/EXTERNO À ORGANIZAÇÃO)
Promover uma gestão ética e transparente para retornos financeiros sustentáveis	Desempenho econômico	EC1	Colaboradores Acionistas	Interno / Externo
	Impactos econômicos indiretos	EC8	Sociedade	Externo
	Políticas públicas	SO6		Interno/Externo
Fornecer um ambiente de trabalho onde se respeite a diversidade, a igualdade e a não-discriminação	Perfil	G4-10	Colaboradores	Interno
	Emprego	LA3		
	Treinamento e educação	LA9, LA10		
	Diversidade e igualdade de oportunidades	LA12		
	Não-discriminação	HR3		
Estreitar as relações com o cliente, acompanhando a evolução de suas necessidades	Conformidade	SO8, PR9	Colaboradores Acionistas Clientes	Interno/Externo
	Mecanismos de queixas e reclamações associadas a impactos na sociedade	SO11	Sociedade	
	Saúde e segurança do cliente	PR1		
	Rotulagem de produtos e serviços	PR3, PR4, PR5	Clientes	
	Comunicações de marketing	PR7		
	Privacidade do cliente	PR8		

TEMAS MATERIAIS MAPFRE BRASIL	ASPECTOS MATERIAIS	INDICADORES	LIMITE DO ASPECTO (PÚBLICOS IMPACTADOS)	LIMITE DO ASPECTO (INTERNO/EXTERNO À ORGANIZAÇÃO)
Estabelecer parcerias de longo prazo com fornecedores via diálogo e inovação nos processos	Perfil	G4-12	Fornecedores	Externo
	Avaliação de fornecedores	HR10, LA14, EN32, SO9		
	Trabalho infantil/ Trabalho forçado	HR5, HR6		
	Mecanismos de queixas e reclamações associadas a direitos humanos	HR12	Sociedade	
Oferecer produtos e serviços inovadores, com aspectos socioambientais e com explicações claras	Suplemento setorial Financeiro	DMA FS1, DMA FS3, FS7, FS8, FS14, FS16	Clientes Sociedade Meio ambiente	Interno/Externo
Gerir e mitigar seu impacto no meio ambiente	Desempenho econômico	EC2	Sociedade Meio ambiente	Externo
	Energia	EN3		
	Água	EN8		
	Resíduos	EN23		
	Produtos e serviços	EN27		
	Geral	EN31		
Lutar contra a corrupção, a lavagem de dinheiro e a fraude	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	EN34	Sociedade	Interno/Externo
	Combate à corrupção	SO3, SO4, SO5	Acionistas Colaboradores Clientes Sociedade	



Modelo de Gestão da Sustentabilidade

Ciente de que a perenidade do negócio depende de uma série de fatores (econômicos, sociais, ambientais, de governança, reputacionais, tecnológicos, etc.) e da sua capacidade de gerar valor para todos os públicos envolvidos, a MAPFRE Brasil adota um Modelo de Gestão da Sustentabilidade focado no entendimento e na análise das mudanças ambientais, sociais e de governança (ASG) que impactam direta ou indiretamente o resultado dos negócios e/ou sua reputação.

Ao incluir a sustentabilidade como uma questão estratégica para o negócio, a empresa é capaz de aprimorar a gestão de riscos socioambientais e identificar novas oportunidades, liderando a cadeia de valor em busca de resultados integrados e de uma atuação equilibrada com seus públicos de interesse.

Com a aplicação deste modelo, a MAPFRE Brasil fortalece sua visão (“A MAPFRE quer ser a seguradora global de confiança”), identificando e assumindo riscos em um mundo extremamente dinâmico e complexo e garantindo que, no longo prazo, os interesses do negócio sejam resguardados e que novas práticas sejam introduzidas no setor.

Integrado à estratégia da empresa, este modelo permeia todas as atividades de todas as áreas, que contam com o suporte da área de Sustentabilidade para o atendimento de suas demandas. A cada ano, este trabalho, desenvolvido em parceria com as unidades funcionais e de negócio, contribui para a integração das questões socioambientais na estratégia corporativa por meio da identificação de riscos e oportunidades que permitem o endereçamento das questões mais relevantes.

Compromissos com o Desenvolvimento Sustentável

Para reforçar seu compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável, a MAPFRE Brasil segue os princípios, pactos, diretrizes e acordos nacionais e internacionais dos quais é signatária. [G4-15](#)

- COP 21/Paris Pledge for Action (ou Manifesto de Paris pela Ação) – Integra a lista de empresas que assinaram o compromisso que visa à redução das emissões de carbono para contribuir com o crescimento e o desenvolvimento sustentável.
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) – Desde 2015 faz parte do conselho mundial do PSI, criado para nortear as práticas sustentáveis entre o setor de seguros e fornecer diretrizes globais para o desenvolvimento e a expansão de gerenciamento de riscos.

- Pacto Global – Signatária desde 2008 dessa iniciativa desenvolvida pela ONU para mobilizar empresas a adotar princípios relacionados a direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, a MAPFRE Brasil presta contas de seus avanços e atividades realizadas no nível Advance, que corresponde à qualificação máxima oferecida pelas Nações Unidas.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – As ações apoiadas e/ou promovidas pela empresa demonstram sua contribuição para este compromisso universal de objetivos, criado em substituição aos Objetivos do Milênio.
- Global Reporting Initiative (GRI) – Há nove anos consecutivos a empresa segue as diretrizes da GRI para divulgar seu relatório de sustentabilidade de acordo com as técnicas de medição e bases de cálculo propostas pela entidade.
- Protocolo do Seguro Verde – É signatária desta iniciativa, que define diretrizes para a implementação de ações de responsabilidade socioambiental, reforçando o posicionamento do setor na preservação ambiental.

A MAPFRE Brasil também atua em estreito relacionamento com associações e instituições setoriais, buscando sinergia na atuação e convergência das ações perante esses órgãos, fortalecendo sua relação com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável. [G4-16](#)

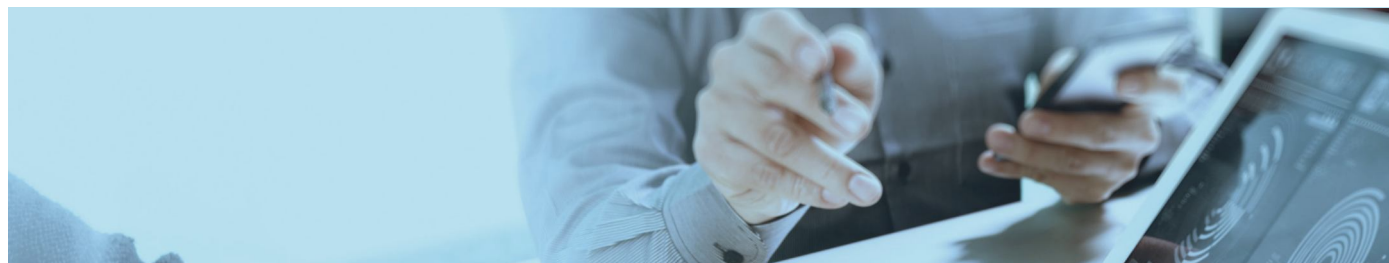
Em 2016 este posicionamento teve continuidade e foi fortalecido com a participação ativa da empresa em fóruns, comissões e grupos de trabalho das seguintes organizações:

- ABA (Associação Brasileira de Mídia);
- Abac (Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio);
- Aberje (Associação Brasileira de Jornalismo Empresarial);
- ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar);
- ABGR (Associação Brasileira de Gerenciamento de Riscos);
- Abrarec (Associação Brasileira de Relacionamento com o Cliente);
- Aida (Associação Internacional de Direito de Seguros);
- Anpei (Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras)

- Associação Brasileira das Operadoras de Turismo;
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil;
- CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável);
- CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização);
- CVG (Clube de Técnicos de Seguro do Mercado);
- Fenacap Nacional (Federação Nacional de Capitalização);
- Fenaprevi (Federação das Empresas de Previdência e Vida);
- Fenaseg (Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização);
- Fenseg (Federação Nacional de Seguros Gerais);
- Grupos de Estudos da Aida (Associação Internacional de Direito de Seguro – Aida Brasil);
- IBHE (Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial);
- OMT (Organização Mundial do Turismo);
- Pasa (Pan American Surety Association);
- PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros);
- Sindicato dos Securitários;
- Sintetel (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo.);
- Unep FI (United Nations Environmental Programme Financial Institutions).

A MAPFRE Brasil ainda integra e dirige comissões técnicas específicas do setor de seguros e/ou focadas na disseminação da sustentabilidade:

- CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização)
 - Comissão de Sustentabilidade e Inovação (ocupando a presidência desde 2015)
 - Comissão de Ouvidoria
 - Comissão de Processos e Tecnologia da Informação
 - Comissão de Relações de Consumo
 - Comissão de Microseguros e Seguros Populares
 - Comissão de Investimentos
 - Comissão de Administração e Finanças
 - Comissão Atuarial
 - Comissão de Recursos Humanos
 - Comissão de Controles Internos
 - Comissão de Resseguro
 - Comissão de Assuntos Jurídicos
 - Comissão de Assuntos Fiscais
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
 - Comitê de Sustentabilidade
- ANSP (Academia Nacional de Seguros e Previdência)
 - Cátedra de Sustentabilidade





05

Gestão estratégica

+ (0,2,1) ↑ ↑

Estratégia e Perspectivas G4-2

A MAPFRE Brasil valoriza o processo de construção do planejamento estratégico como uma importante ferramenta para a definição dos objetivos de médio e longo prazos. Em linha com este posicionamento, em 2016 este trabalho teve como norteador um tema principal: foco no crescimento rentável.

A partir desta abordagem, promoveu-se um processo de transformação para consolidar a MAPFRE Brasil cada vez mais como uma empresa orientada para o cliente, que cresce por meio de operações rentáveis e de uma gestão adequada aos riscos. Este processo está alicerçado em quatro pilares estratégicos:

- Foco no cliente
- Transformação digital
- Excelência na gestão técnica e operacional
- Cultura e talento humano

Com uma equipe comprometida e munida com as habilidades necessárias para alcançar o desafio de ser a seguradora global de confiança, a MAPFRE Brasil definiu 11 iniciativas estratégicas:

1. Modelo de Relacionamento com Clientes

Busca facilitar e agilizar a transformação e o processo de orientação ao cliente, permitindo o entendimento de suas necessidades, comportamentos e aspirações.

2. Experiência do Cliente

É uma evolução dos modelos de qualidade e requer a gestão das emoções em todos os momentos de contato com o cliente, passando da gestão da satisfação para a gestão da experiência do cliente.

3. Transformação Digital

Busca adaptar a MAPFRE às novas realidades social e tecnológica, contemplando essa transformação a partir da digitalização de processos e da experiência do cliente em todos os pontos de contato com a empresa.

4. Plano de Negócio Digital

Contribuirá para o desenvolvimento de operações existentes e para o lançamento de operações que aumentem o peso deste modelo de distribuição na empresa.

5. Gestão de Sucessão e Potenciais

Visa ao desenvolvimento de uma equipe humana com os talentos e as capacidades que os desafios estratégicos exigem.

6. Modelo Global de Eficiência Operacional

Tem por objetivo aumentar a eficiência e a produtividade e reduzir os custos com o desenvolvimento de modelos operacionais que abordem a automatização, a integração e a melhoria de processos, com foco no cliente.

7. Prestadores de Serviços

Iniciada em 2014 com a definição do Modelo Global de Gestão de Prestadores de Serviços, esta iniciativa busca a criação mútua de valor, transformando os fornecedores em embaixadores da marca MAPFRE.

8. Plataforma Tecnológica Corporativa

Focada na homogeneização das soluções de negócio, proporcionando agilidade para adequação às mudanças estratégicas da MAPFRE.

9. Gestão Técnica e Operacional

Busca a otimização das gestões técnica e operacional para alcançar a máxima eficiência, agilizar os processos e atividades, reduzir os custos e potencializar resultados.

10. Gerenciamento de Riscos

Envolve o monitoramento dos perfis de riscos e níveis de exposição da companhia, aprimorando a cultura de controle, avaliação e tratamento de riscos.

11. Novas Estratégias para o Desenvolvimento do Seguro Saúde

Diversificar os negócios e ampliar canais de distribuição no segmento de seguro saúde.

PERSPECTIVAS

Em 2017 a MAPFRE Brasil manterá seu foco na intensificação das atividades comerciais, visando reter clientes e ampliar seus canais de distribuição. Para tanto, a estratégia de crescimento rentável será mantida, priorizando-se projetos que fortaleçam a orientação ao cliente em negócios que gerem valor para os stakeholders e contribuam para o cumprimento do plano estratégico.

A empresa acredita na retomada do crescimento de vendas a partir da recuperação gradual dos indicadores econômicos. Para isso, manterá uma atuação focada na melhoria da relação com seus clientes e distribuidores por meio da inovação e da utilização cada vez mais intensiva da tecnologia digital, além de promover a ampla revisão de seus processos internos e maior otimização de custos operacionais e administrativos.

A expectativa é retomar o crescimento de prêmios emitidos e resultados antes de impostos e participações acima da média do mercado em praticamente todos os segmentos de atuação.

No campo da sustentabilidade, a MAPFRE Brasil continuará trabalhando para manter um posicionamento cada vez mais ativo, aprofundando sua atuação em aspectos relevantes para a transparência e gestão de fatores e riscos ambientais, sociais e de governança tanto nos processos de subscrição como nas decisões de investimentos, em linha com as diretrizes do Plano de Sustentabilidade 2016-2018 da MAPFRE S.A.

Além disso, também aproveitará sua participação no conselho mundial do PSI para continuar contribuindo com a implementação de uma agenda efetiva de sustentabilidade na indústria brasileira de seguros, trazendo para o Brasil conhecimentos e tendências internacionais fundamentais para garantir a integração efetiva da sustentabilidade na estratégia do negócio e de todo o setor.

Governança Corporativa

O modelo de governança corporativa da MAPFRE Brasil é pautado na adoção de princípios como ética e transparência nas informações e orientado pelas políticas, códigos, princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas ligadas à MAPFRE S.A. ao redor do mundo. No Brasil esta estrutura segue as características e particularidades de cada negócio em que a companhia mantém participação.

Após promover uma série de iniciativas para aperfeiçoar e fortalecer sua estrutura de governança corporativa no país em 2015, a MAPFRE Brasil consolidou esse processo com a realização de algumas ações durante o ano, como a criação do Comitê de Segurança e Meio Ambiente, ligado ao Comitê de Direção Regional e com os mesmos participantes, a incorporação de mais 14 políticas ao processo de implantação de políticas corporativas na MAPFRE Brasil, totalizando 64 políticas capazes de garantir maior adesão ao modelo de governança da MAPFRE S.A., e a criação e desenvolvimento do Portal de Governança, com tecnologia própria disponibilizada pela MAPFRE S.A., para consolidar e concentrar as informações em um único local, com controle de acesso de acordo com a alçada e lançamento previsto para 2017.

Estrutura de governança G4-34

A estrutura de governança da MAPFRE Brasil é composta por seis comitês:

- Comitê de Direção Regional;
- Comitê de Segurança e Meio Ambiente;
- Comitê de Estratégia Financeira;

- Comitê de Negócios e Clientes;
- Comitê de Tecnologia, Operações e Pós-Venda;
- Comitê de Administração, Finanças e Meios (que conta com três comissões permanentes: Tributária, de Riscos Globais e de Custos).

A gestão ordinária das companhias que integram a MAPFRE Brasil é realizada por estes comitês, que desempenham papel fundamental como fóruns centrais de orientação geral dos negócios da companhia e da administração nas decisões.

Este modelo é formado, ainda, por dois comitês executivos para as empresas com 100% de participação da MAPFRE Brasil, que são formados pelos principais executivos das respectivas áreas de negócio:

- Comex MAPFRE Assistência, específico para as sociedades que desenvolvem o negócio de assistência;
- Comex MAPFRE Serviços Financeiros, que agrupa todas as outras sociedades.

Processos anticorrupção

Para garantir a manutenção dos controles internos e abordar aspectos como corrupção, lavagem de dinheiro e combate à fraude, a MAPFRE Brasil atua em diversas frentes: estabelecimento de políticas formais aprovadas pelos executivos e amplamente divulgadas aos colaboradores; inclusão de cláusulas em todos os contratos sobre temas ligados a corrupção, lavagem de dinheiro e combate à fraude; realização de treinamentos para os colaboradores, e disponibilização de canais de denúncia via e-mail e telefone.

A empresa conta com um Código de Ética e Conduta, disponível na intranet para todos os colaboradores e concebido conforme os valores e princípios da companhia. O documento estabelece as diretrizes e orienta as decisões e atitudes dos colaboradores entre si e na relação com clientes, fornecedores e demais públicos, funcionando como um manual de orientação para a construção e disseminação de uma cultura interna que privilegia a ética em todos os processos.

Na ocorrência de alguma suspeita de fraude ou corrupção, os colaboradores são instruídos a utilizar os canais específicos, como o Programa de Ouvidoria e Papo (POP) e o Canal de Denúncia de Fraude e Ouvidoria, para comunicar tais desvios de conduta. Além disso, a empresa conta com outras formas de identificação e coibição dessas atitudes: controles internos e 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 2016 não foi comprovado nenhum caso de fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro nas operações da empresa. [G4-DMA](#), [G4-SO5](#)

Durante o ano também não houve registro de queixas ou reclamações nos canais de relacionamento com os públicos de interesse sobre questões ambientais, relacionadas à sociedade, privacidade de clientes ou às práticas de gestão para garantia dos direitos humanos. [G4-DMA](#), [G4-EN34](#), [G4-HR12](#), [G4-SO11](#), [G4-PR8](#)

Gestão de Riscos

A MAPFRE Brasil adota um sistema de gestão de riscos que contempla os principais riscos a que a Empresa está exposta: operacionais, financeiros e de crédito, da atividade seguradora, e estratégico e de governança corporativa.

Alinhado às diretrizes da Política de Gestão de Riscos da MAPFRE S.A., este sistema envolve a gestão integrada de todos os processos do negócio, estabelecendo diretrizes para o funcionamento eficaz do gerenciamento de riscos e para as responsabilidades dos gestores e das camadas de controles.

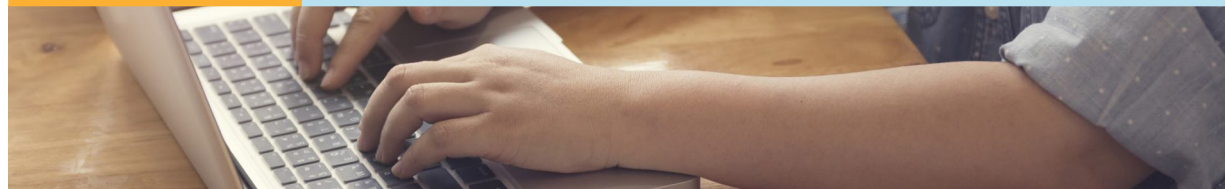
Este processo é desenvolvido a partir da metodologia do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso) e considera o princípio da precaução em busca da proteção e geração de valor para a empresa e seus públicos de interesse. [G4-DMA](#), [G4-14](#)

Responsável por coordenar este trabalho, a área de Riscos e Compliance dedica-se ao estabelecimento de rotinas e procedimentos capazes de identificar, mensurar e mitigar os riscos relacionados ao negócio, garantindo o cumprimento de todos os normativos internos e externos e evitando a ocorrência de situações que possam configurar conflito de interesses entre as partes interessadas.

Gerenciamento de riscos

Todas as unidades da MAPFRE Brasil são submetidas à avaliação de riscos, com atenção para os processos de subscrição e as questões de prevenção de crimes de lavagem de dinheiro, fraudes e corrupção.

RISCOS FINANCEIROS E DE CRÉDITO	Incluem os riscos de taxa de juros, liquidez, taxa de câmbio, riscos de mercado e de crédito.
RISCOS DA ATIVIDADE SEGURADORA	Agrupam, de forma separada para Vida e Não Vida, os riscos de insuficiência de prêmios, de suficiência das provisões técnicas e de resseguro.
RISCOS OPERACIONAIS	Incluem 23 tipos de riscos agrupados nas seguintes áreas: atuarial, jurídica, tecnologia, pessoal, colaboradores, procedimentos, informações, fraude, mercado e bens materiais.
RISCOS ESTRATÉGICOS E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA	Incluem os riscos de ética empresarial e boa governança corporativa, de estrutura organizacional, de alianças, fusões e aquisições, ambiente regulatório e, finalmente, de concorrência.



O gerenciamento dos riscos operacionais é realizado com o RiskMap, uma ferramenta que permite aos gestores fazer uma avaliação dos riscos operacionais relativos às suas respectivas áreas de atuação, analisando a criticidade de cada risco, sua probabilidade de ocorrência e o grau de controle interno.

A partir desse diagnóstico, os planos de ação são construídos e, posteriormente, revisados e atualizados a cada dois anos. Para acompanhar e garantir sua aplicabilidade, realizam-se também auditoria (interna e externa) e testes de compliance, que verificam o que está sendo cumprido na prática.

Mecanismos de controle [G4-DMA](#), [G4-SO3](#)

Nos processos de subscrição e sinistros, a MAPFRE Brasil conta com procedimentos estabelecidos que buscam combater e inibir a ocorrência de fraudes, disponibilizando a seus clientes, corretores, colaboradores, fornecedores e outras partes relacionadas canais de denúncias de fraude, que também contribuem para identificação e o tratamento de suspeitas de fraude envolvendo o negócio.

No período de janeiro a setembro de 2016, os processos de prevenção geraram uma economia de R\$ 93.487.330,85, com a negativa administrativa de sinistros irregulares. No ano anterior, o total registrado pelo processo havia sido de R\$ 102.959.959,36.

Comunicação e treinamento [G4-DMA](#), [G4-SO4](#)

A partir dos canais de comunicação interna e de treinamentos online específicos promovidos entre as áreas, a MAPFRE Brasil divulga temas relacionados à gestão de riscos e compliance para 100% de seus colaboradores, que também são informados sobre as políticas e práticas de combate à corrupção.

Nos treinamentos oferecidos ao longo do ano, foram abordados temas ligados à corrupção, como lavagem de dinheiro, prevenção de fraude e capacitação focada no processo de controles internos, em atendimento à regulação da Susep.

Treinamentos	Participantes		Horas	
	2015	2016	2015	2016
Controles internos	6.319	5.884	4.627	4.413
Corrupção	1.293	5.837	1.616	4.477
Fraude	6.389	5.887	5.124	4.415
Lavagem de dinheiro	6.148	5.895	4.985	4.421

Políticas e ferramentas de controle

Desde 2015, a MAPFRE conta com uma Política Corporativa de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, criada para consolidar o compromisso com a sustentabilidade a partir do estabelecimento de diretrizes e princípios capazes de nortear os negócios e as relações com todas as partes interessadas. [G4-DMA FS1](#)

Em 2016, foi desenvolvida uma Política de Sustentabilidade, específica para o GRUPO SEGURADOR, que será implementada ao longo de 2017. Dentre suas principais diretrizes, destacam-se a inclusão de questões ASG (ambientais, sociais e de governança) no planejamento estratégico corporativo e na definição de metas, no desenvolvimento de novos produtos, coberturas e serviços, garantindo a avaliação do tema nos processos de subscrição e inspeção de riscos de clientes e demais públicos de interesse (fornecedores, parceiros comerciais e prestadores de serviço).

A MAPFRE Brasil também vem se antecipando aos potenciais riscos dos diversos setores de atuação com os quais se relaciona, ampliando o monitoramento de sua cadeia de valor. Para isso, investe no desenvolvimento de segmentos de produtos Auto, Rural e Grandes Riscos, que já contam com critérios ASG nas das etapas de subscrição e inspeção. Em 2016 foram revisados aproximadamente 50 documentos entre Normas, Políticas e Procedimentos para avaliar a gestão de riscos e a integração de critérios ASG nos processos dos produtos do segmento Rural.

Em Grandes Riscos, o processo de inspeção em clientes conta com um questionário dedicado às questões ASG, como avaliação e monitoramento da cadeia de suprimentos, mapeamento de compromissos voluntários assumidos, análise de riscos socioambientais e infrações correlacionadas, uso de recursos naturais, relacionamento com o entorno e práticas de combate ao trabalho análogo ao escravo. [G4-DMA](#), [G4-FS3](#)

Outro avanço que contribuiu para consolidar e aprimorar o processo de mitigação de riscos reputacionais foi a implementação das chamadas Listas Preventivas, uma ferramenta de mapeamento com critérios ASG como um mecanismo de monitoramento e prevenção de atividades de lavagem de dinheiro, atos ilícitos ligados à corrupção e outros riscos relacionados ([veja mais no capítulo sobre Fornecedores](#)). A ferramenta foi adquirida e testada em 2016, encerrando o ano disponível para consultas das áreas gestoras. A partir de 2017, será disponibilizada como forma de prevenção da exposição negativa na mídia, mitigando o risco financeiro, de imagem e reputação.

Mudanças climáticas G4-DMA, G4-EC2

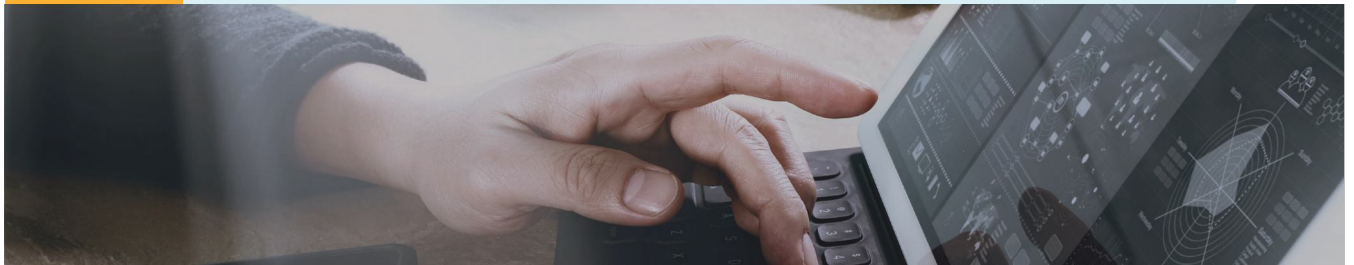
A MAPFRE Brasil entende que saber identificar e lidar com as mudanças climáticas é fundamental para manter uma gestão eficiente, capaz de antever e avaliar os impactos dessas possíveis ocorrências de forma antecipada, aumentando a resiliência das operações da empresa. Para tanto, ela vem avançando no processo de monitoramento das condições climáticas, o que possibilita, por exemplo, fortalecer a gestão de sinistros.

A partir das matrizes de percepção de riscos ASG desenvolvidas em 2015 para cada segmento de produtos e serviços (com a participação dos colaboradores envolvidos diretamente nas atividades operacionais, de sinistros, avaliação de clientes etc.), foi feita ao longo do ano a gestão de seus temas prioritários. A tabela a seguir apresenta as atividades centrais criadas para minimizar os impactos socioambientais e, conseqüentemente, mitigar os efeitos da ocorrência de mudanças climáticas.

SEGMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	MONITORAMENTO DE GESTÃO DE RISCOS ASG	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS
Automóvel	<ul style="list-style-type: none"> — Gestão de fornecedores ASG — Gestão de resíduos/salvados — Eventos climáticos extremos (seca, inundações, vendavais) — Novos hábitos de consumo com olhar ASG 	<ul style="list-style-type: none"> — Desenvolvimento de estudos e insumos técnicos para orientar a Unidade de Automóvel e o CESVI Brasil, na gestão do Pátio e na construção da Central de Armazenamento de Resíduos (CAR) do Pátio de Caçapava, em São Paulo. — Implantação de um sistema de mitigação de riscos do Pátio de Salvados por meio de auditorias periódicas, em que são verificados os processos relacionados à gestão de resíduos e os processos que possam gerar riscos e/ou impactos ambientais. — Realização de três auditorias com a identificação de 38 não-conformidades, dentre elas a ausência da Dispensa de Licença Ambiental para o Pátio de Caçapava e a falta de conhecimento dos colaboradores em relação à classificação de resíduos. Na última auditoria realizada em dezembro foram identificadas 4 não-conformidades (representando uma redução de 89%) e refletindo os importantes avanços nesse período como o amadurecimento do Sistema de Gestão de Resíduos e o nível de envolvimento dos colaboradores, terceiros e dirigentes no processo.
Rural/ Habitacional	<ul style="list-style-type: none"> — Alterações climáticas — Compliance ambiental — Disponibilidade hídrica — Eventos climáticos extremos (secas, inundações, vendavais) — Gestão de fornecedores — Gestão de resíduos/salvados — Poluição ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> — Treinamento de mais de 90 fornecedores do setor de Agronegócios e Habitacional sobre a integração de aspectos ASG para o aprimoramento das práticas de regulação. Inclusão de perguntas específicas em relação às práticas de sustentabilidade do cliente no formulário de regulação dos sinistros de danos patrimoniais rurais e de habitacional, com o objetivo de captar informações para a correta gestão de salvados. — Criação do Manual de Orientação sobre Gestão de Resíduos para esclarecer e apresentar os procedimentos que devem ser adotados para minimizar os danos ambientais decorrentes do manuseio de resíduos e da gestão de resíduos gerados na ocorrência de sinistros. — Parceria com o Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (IEE/USP com a realização de três encontros técnicos para aprofundar o entendimento do contexto ambiental e climático, com destaque para os impactos das mudanças climáticas na agricultura e o processo de decisão relacionado à gestão de riscos do tema.

(100) ↑ ↑

SEGMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	MONITORAMENTO DE GESTÃO DE RISCOS ASG	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS
Massificados	<ul style="list-style-type: none">— Gestão de resíduos/salvados— Eventos climáticos extremos (seca, inundações, vendavais)— Novos hábitos de consumo com olhar ASG— Implantação do plano de atendimento de sinistros para catástrofes climáticas	<ul style="list-style-type: none">— Auditorias ambientais para gestão de resíduos e logística reversa.— Participação ativa no tema de Educação Financeira junto à SUSEP.— Logística reversa de eletroeletrônicos, com mais de 30 toneladas de eletroeletrônicos destinadas de maneira ambientalmente correta.— Plano de atendimento diferenciado para atendimento dos sinistros ocasionados por grandes catástrofes climáticas.
Grandes Riscos	<ul style="list-style-type: none">— Gestão de fornecedores— Gestão de resíduos/salvados— Licenciamento ambiental— Poluição ambiental	<ul style="list-style-type: none">— Realização do IV Workshop Inspeção de Riscos, com a participação de mais de 70 pessoas entre parceiros de negócios e colaboradores.— Participação na primeira Jornada Internacional Global Risks realizada no Brasil pela MAPFRE Global Risks, que reuniu 150 pessoas para debater os desafios e as oportunidades que se abrem para o setor de Grandes Riscos no mercado brasileiro.— Desenvolvimento do Guia Técnico e de Procedimentos para a Integração ASG, que centraliza referências e boas práticas nacionais e internacionais, além de sugerir metodologias e referências para que as questões ASG sejam incorporadas nos processos, nos produtos, na estratégia e na governança, ampliando a visão para a análise da exposição dos riscos que subscrevemos e da gestão de sinistros.— Homologação de fornecedores que lidam com resíduos gerados nos sinistros de Grandes Riscos para as certificações e licenças ambientais.
Riscos de Pessoas	<ul style="list-style-type: none">— Poluição ambiental— Saúde e segurança do trabalhador— Corrupção	<ul style="list-style-type: none">— Desenvolvimento do projeto de Educação Financeira no Conjunto Palmeiras, que envolve a comercialização de um seguro de decessos (auxílio funeral) e a realização de atividades de educação financeira, com o objetivo de disseminar a cultura do seguro entre os cerca de 20 mil moradores do Conjunto Palmeiras, na periferia de Fortaleza (CE).





Jornada Internacional Global Risks

A empresa também investe em seu papel como indutora de boas práticas de gerenciamento de riscos ASG na cadeia de valor oferecendo palestras e treinamentos. Em 2016 a Academia de Sustentabilidade formou 1.674 pessoas.

Além disso, durante o processo de análise de investimentos e ativos, a equipe da MAPFRE Investimentos utiliza uma matriz de sustentabilidade que considera os aspectos ASG de cada negócio analisado, em conformidade com a Resolução 4327 do Banco Central, que trata da evolução da gestão de riscos socioambientais nas instituições financeiras brasileiras.

Como monitoramento contínuo desta temática, a MAPFRE Brasil acompanha estudos de mercado e participa de discussões em órgãos do setor com o objetivo de mitigar os impactos das mudanças climáticas, aprimorar a precificação e aceitação de riscos e desenvolver produtos que atendam às necessidades do cliente.

O processo de inspeção prévia de riscos conta com um instrumento de verificação da exposição de todos os riscos verificados. O processo consiste na aplicação de um modelo de gestão de indicadores de prevenção de riscos a partir da aplicação de um questionário que permite a construção de um banco de dados capaz de mensurar fatores sociais, ambientais, de governança, de saúde e segurança e fazer uma comparação da evolução da carteira entre riscos de um mesmo setor ou entre setores distintos. Até o final de 2016 foram promovidas aproximadamente 90 mil vistorias com esta abordagem para empresas de diferentes portes e setores econômicos.

[G4-DMA](#), [G4-DMA FS3](#)



06

Gestão de resultados

4.1. Desempenho Econômico-financeiro

Receitas totais

As receitas da MAPFRE Brasil totalizaram R\$ 17,4 bilhões em 2016, o que representa uma redução de 2,2% em relação ao exercício anterior (R\$ 17,9 bilhões).

Resultados antes de impostos e participações

Os resultados antes de impostos e participações totalizaram R\$ 3,07 bilhões, valor 1,8% superior ao de 2015 (R\$ 3,01 bilhões).

Provisões técnicas

As provisões técnicas totalizaram R\$ 19,1 bilhões, um decréscimo de 1,5% em comparação a 2015 (R\$ 19,4 bilhões).

Lucro líquido

O lucro líquido registrado em 2016 foi de R\$ 546,6 milhões, 3,4% inferior ao do exercício anterior, em decorrência principalmente da elevação da carga tributária sobre resultados.

Patrimônio líquido

O patrimônio líquido da MAPFRE Brasil encerrou 2015 em R\$ 9 bilhões, e os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 35 bilhões.

Retorno sobre o patrimônio

A taxa de retorno sobre o patrimônio (do inglês ROE, return on equity) passou de 15,5% em 2015 para 12% em 2016.

Índice combinado

O índice combinado, que inclui dados relativos a sinistralidade, comissionamento geral, despesas administrativas, resseguros cedidos, impostos e despesas operacionais, ficou em 94,3%, como resultado do processo de contenção de gastos administrativos e operacionais promovido durante o exercício.

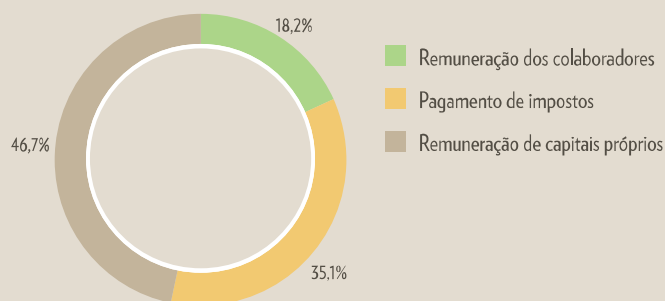
Demonstração do valor adicionado (DVA) G4-DMA, G4-EC1

A MAPFRE Brasil demonstra com transparência a riqueza gerada a cada exercício, compartilhando suas conquistas com a sociedade. Em 2016 o valor adicionado líquido à disposição da companhia foi de R\$ 4.215,9 milhões. Estes recursos foram distribuídos da seguinte forma:

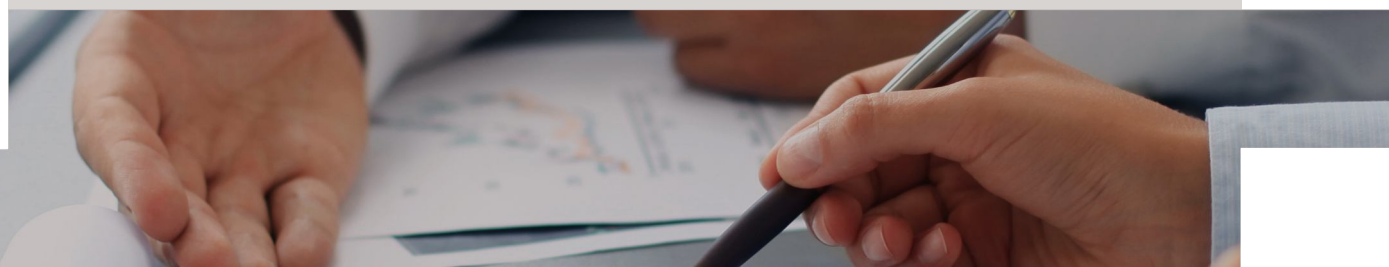
- R\$ 768,2 milhões para a remuneração dos colaboradores, com a geração de empregos e investimentos em treinamento;
- R\$ 1.474,9 milhões para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas;
- R\$ 1.972,8 milhões para remuneração de capitais próprios.



Distribuição do valor adicionado líquido



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) - MAPFRE BRASIL G4-DMA			
(em milhões de reais)	2016	2015	CRESCIMENTO
RECEITAS	17.054.085	17.809.477	-4,2%
Receitas com operações de seguros	15.847.102	16.738.261	-5,3%
Receitas com operações de previdência complementar	710.548	642.168	10,6%
Receitas com operações de capitalização	182.578	136.790	33,5%
Receitas com operações de saúde	12.401	1.664	645,1%
Receitas com operações de consórcio	11.262	8.524	32,1%
Outras	290.745	282.238	3,0%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	(551)	(169)	225,2%
VARIAÇÕES DAS PROVISÕES TÉCNICAS	312.371	(1.719.060)	-118,2%
Operações de seguros	659.758	(1.427.450)	-146,2%
Operações de previdência	(347.387)	(291.610)	19,1%
RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL	17.366.456	16.090.418	7,9%
BENEFÍCIOS E SINISTROS	(8.535.160)	(8.307.956)	2,7%
Sinistros	(8.377.932)	(8.287.829)	1,1%
Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados	(157.228)	(20.127)	681,2%
INSUMOS ADQUIRIDOS E TERCEIROS	(4.912.997)	(4.457.426)	(4.457.426)
Materiais, energia e outros	(4.869.841)	(4.739.573)	2,7%
Serviços de terceiros	(911.497)	(1.073.219)	-15,1%
Comissões líquidas	(314.892)	(323.744)	-2,7%
Variação das despesas de comercialização diferidas	(3.516.784)	(3.653.117)	-3,7%
VALOR ADICIONADO BRUTO	3.961.455	3.042.888	30,2%
DEPRECIÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	(150.255)	(139.196)	7,9%
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	3.811.200	2.903.693	31,3%
VALOR ADICIONADO RECEBIDO/CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	404.741	1.523.070	-73,4%
Receitas financeiras	1.387.349	1.467.963	-5,5%
Resultado com operações de resseguros cedidos	(982.764)	54.602	-1899,9%
Outras	156	505	-69,1%
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	4.215.941	4.426.763	-4,8%
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	4.215.941	4.426.763	-4,8%
Pessoal	768.229	789.808	-2,7%
Impostos, taxas e contribuições	1.474.911	1.523.319	-3,2%
Remuneração de capitais próprios	1.972.801	2.113.636	-6,7%



4.1. Desempenho Operacional

Marcado por um cenário macroeconômico adverso, o ano de 2016 impactou diversos segmentos do mercado brasileiro, que sentiram os efeitos do desempenho negativo do PIB, do crescimento da inflação e dos níveis de desemprego e da restrição ao crédito.

Apesar das dificuldades que repercutiram nos resultados totais alcançados no ano, a MAPFRE Brasil registrou desempenho positivo em alguns segmentos, com destaque para os negócios de Investimentos, Rural/Habitacional e Previdência, que apresentaram crescimentos de 28%, 12,2% e 12%, respectivamente.

A operação da Assistência também se destacou, apresentando desempenho melhor que o registrado nos anos anteriores e reforçando a fase de recuperação e de retomada da rentabilidade com a renovação do modelo de gestão do negócio.

Por outro lado, seguindo o desempenho de seus respectivos mercados, os ramos de Seguros de Pessoas e Automóvel apresentaram reduções nos volumes de vendas, quando comparados com 2015.

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

No ramo de Seguros, o GRUPO SEGURADOR encerrou 2016 com 16,2% de participação de mercado e posição de destaque nos segmentos em que atua:

- Liderança em Rural, com 74,2%;
- Liderança em Grandes Riscos, com 16,0%;
- Vice-liderança em Seguros de Pessoas, com 17,0%;
- Vice-liderança em Automóveis, com 12,6%.

Participação de mercado

Segmentos	Participantes Horas			
	2016	2015	2014	2013
Seguro de Pessoas	17,0%	18,8%	21,0%	19,7%
Automóveis	12,6%	14,8%	14,9%	14,5%
Rural/Habitacional	41,5%	41,4%	41,5%	40,5%
Massificados	10,1%	10,6%	10,8%	11,3%
Grandes Riscos	16,0%	16,5%	14,7%	12,4%
TOTAL	16,2%	17,6%	17,9%	17,0%

Para manter os níveis de eficiência dentro de padrões aceitáveis, com desempenho superior ao do mercado, o GRUPO SEGURADOR continuou com uma política de redução de custos e gastos sob controle cujos destaques foram:

- Negociação e renegociação de contratos administrativos com os fornecedores com uma economia de 3%, totalizando aproximadamente R\$ 31 milhões/ano.
- Conclusão do processo de centralização dos call centers nas regiões de Franca e São Carlos (SP), com mais qualidade de atendimento ao cliente e redução de custos.
- Implementação do SAP no módulo administrativo-financeiro, com mitigação de riscos de compliance, melhora da qualidade operacional, uniformização das empresas e eliminação de cinco sistemas paralelos.

Rural e Habitacional

A MAPFRE Brasil fortaleceu sua liderança no segmento de seguros Rurais e Habitacionais em 2016, com crescimento de 12,2%. Este desempenho foi conquistado em decorrência da antecipação do custeio de duas safras no ano, garantindo a liderança e superando os objetivos de volume de negócio e resultados previstos para o ano. Além disso, em 2016 foi registrado o pagamento de mais de R\$ 1,1 bilhão em indenizações de sinistros para pequenos e médios produtores rurais atingidos pelas fortes chuvas na região Sul e seca nas regiões Norte e Nordeste, ampliando o nível de cobertura de áreas protegidas por seguros rurais no país e garantindo a continuidade dos negócios dos clientes.

Grandes Riscos

Em Grandes Riscos (Aeronáutico, Cascos, Transportes, Garantias e Riscos Industriais), o destaque ficou para a conquista da liderança (16,0% de participação), com ênfase para a performance dos Seguros Patrimoniais, que registraram prêmios emitidos acima do orçamento e incremento da carteira de clientes em função de mudanças entre os players do mercado.

Massificados

Para garantir a manutenção da terceira colocação em Massificados (Residencial, Empresarial, Garantia Estendida), com 10,1% de participação, as ações promovidas durante o ano estiveram focadas na melhoria de processos e serviços, no lançamento do microsseguro residencial, com volume significativo de apólices comercializadas e foco nas parcerias com corretores e varejo para ampliar o número de pessoas atingidas e no fortalecimento do seguro empresarial, com distribuição de soluções para pequenas e médias empresas no varejo.



Riscos de Pessoas

Para reverter o desempenho dos seguros prestamistas, afetados pela retração na concessão de crédito, os esforços foram direcionados para as vendas de seguros de vida tradicionais, que registraram crescimento de 19,1% (o dobro da média de mercado), garantindo a manutenção dos resultados conquistados no ano anterior. Durante o ano também foram lançados três produtos no Internet Banking, criados com base nos conceitos de usabilidade, buscando oferecer a melhor experiência ao usuário.

Automóveis

Em decorrência da retração na indústria automobilística e das dificuldades do cenário macroeconômico, a participação de mercado caiu para 12,6%, mas garantiu a manutenção da segunda posição no ranking nacional. O foco esteve na oferta de soluções digitais capazes de atender à demanda de clientes ávidos por mais autonomia, agilidade e comodidade e de, ao mesmo tempo, contribuir para a redução de custos.

MAPFRE

Especialista nos segmentos em que atua (investimentos, consórcios, capitalização, previdência e vida resgatável, saúde, assistência e pesquisa e desenvolvimento), a MAPFRE deu continuidade à estratégia de unificação comercial das empresas e marcas que compõem seu portfólio. Este processo resultou na mudança de nomenclatura da Brasil Assistência para MAPFRE Assistência, que passou a ser uma das empresas que compõem a MAPFRE, unificando-se site de atendimento, as equipes, a gestão e a estrutura administrativa (RH, TI e Controladoria).

Outra empresa que também passou por mudança de nomenclatura foi a MAPFRE DTVM, que se tornou MAPFRE Investimentos, enquadrando-se como empresa Asset e, com isso, alterando seu órgão regulador do Banco Central do Brasil para a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e a AMBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais).

Investimentos

Com expertise na gestão de fundos de investimentos que atendem os segmentos de pessoa física, jurídica e institucional, a MAPFRE Investimentos apresentou crescimento de 38% no volume, encerrando o ano com R\$ 9,4 bilhões em recursos sob gestão e incremento no número de clientes, com destaque para o segmento de distribuidores institucionais. Durante o ano, foi lançada a ferramenta de cadastro online, que resultou na digitalização de grande parte do processo de transferência



de informações entre a MAPFRE e a instituição custodiante e também em mais segurança, agilidade e menos papel e numa experiência 100% digital para os clientes.

Previdência

Por meio da MAPFRE Previdência e Vida Resgatável, a MAPFRE oferece planos individuais e empresariais e possui mais de R\$ 3,4 bilhões em ativos administrados. Durante o ano, foi registrado crescimento de 17,2%, beneficiado pelo aumento na demanda por planos de previdência privada em decorrência das mudanças nas regras de aposentadoria promovidas pelo governo. O produto de Vida Resgatável MAPFRE Bien Vivir manteve em 2016 sua tendência de crescimento expressivo, com incremento em prêmios de 72% em relação ao ano anterior.

Saúde

Com uma atuação baseada na oferta de um novo modelo de prestação de serviço focado na participação ativa da vida cotidiana dos beneficiários, a MAPFRE Saúde encerrou o ano com incremento de 15 mil vidas na carteira de Saúde e de 35 mil vidas no plano odontológico. Além de uma rede credenciada própria em São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul, a unidade oferece como diferencial o Programa Vida Saudável, com foco na promoção da saúde e prevenção dos beneficiados.

Capitalização

Na MAPFRE Capitalização, que oferece opções para que pessoas físicas e jurídicas poupem dinheiro por meio de pagamentos de títulos únicos ou mensais, as operações mantiveram a tendência de crescimento, encerrando o ano com incremento de 19,3 % nas reservas técnicas, que totalizaram R\$ 77,8 milhões no ano. O destaque ficou para a evolução significativa, de 33,4%, no segmento de Incentivo e Promoções em decorrência das parcerias firmadas com grandes empresas. No segmento Fiança Locatícia, foi implantado um sistema de contratação automática para facilitar a aquisição por parte do cliente. Já a operação Garantia Fiador foi afetada pela queda na concessão de crédito verificada no ano.

Consórcio

As operações da MAPFRE Consórcio cresceram 32,1% em 2016, encerrando o ano com R\$ 11,3 milhões em volume de cotas, com destaque para o desempenho dos consórcios residenciais.

Assistência

Com uma equipe de 646 colaboradores, 15,6 mil prestadores de serviços ativos e 470 postos de atendimento dedicados, a MAPFRE Assistência conquistou índices positivos de relacionamento com seus 40 clientes corporativos e 17,5 milhões de beneficiários: das mais de 1,5 milhão de ligações recebidas, 84,7% foram atendidas em até 20 segundos, garantindo um índice de satisfação de 86%.

O ano de 2016 foi um período de reversão de cenário, com resultados positivos, fluxo de caixa em recuperação e reversão da queda no faturamento registrada em 2015, com destaque para a redução de 11,9% das despesas administrativas e de quase 25% no índice de sinistralidade, que encerrou o ano em 54%.

Pesquisa e Desenvolvimento – Cesvi Brasil

Com a realização de treinamentos e a disseminação de conteúdos técnicos e práticos pelo Cesvi Brasil, a MAPFRE contribui para o desenvolvimento do mercado segurador. Em 2016, 97% das metas foram atingidas, o que representa um crescimento de 10% em relação a 2015. Um dos destaques do ano foi a centralização da gestão dos dois pátios de salvados (localizados em Osasco e Caçapava) em uma única estrutura em Caçapava, com ganhos de eficiência operacional e a manutenção da qualidade e da capacidade de atendimentos, o que potencializou os três pilares de atuação: eficiência operacional e processos; gestão ambiental e sustentabilidade; diminuição de riscos e ganhos de imagem.



07

Gestão de relacionamento por stakeholder

3x 2y

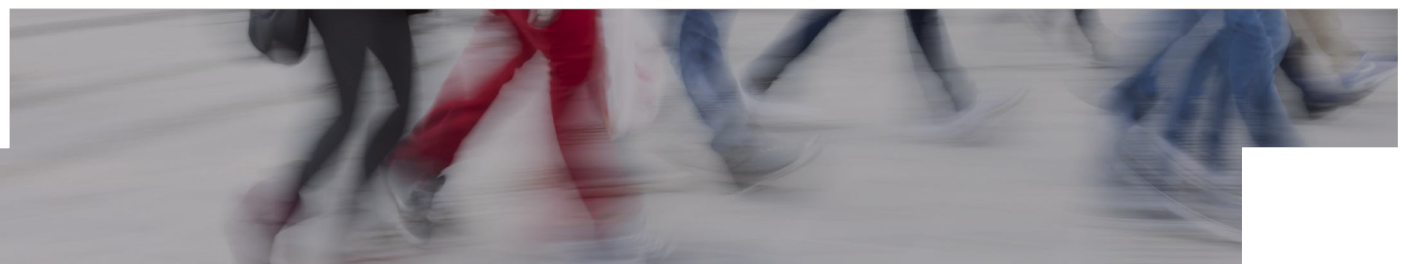
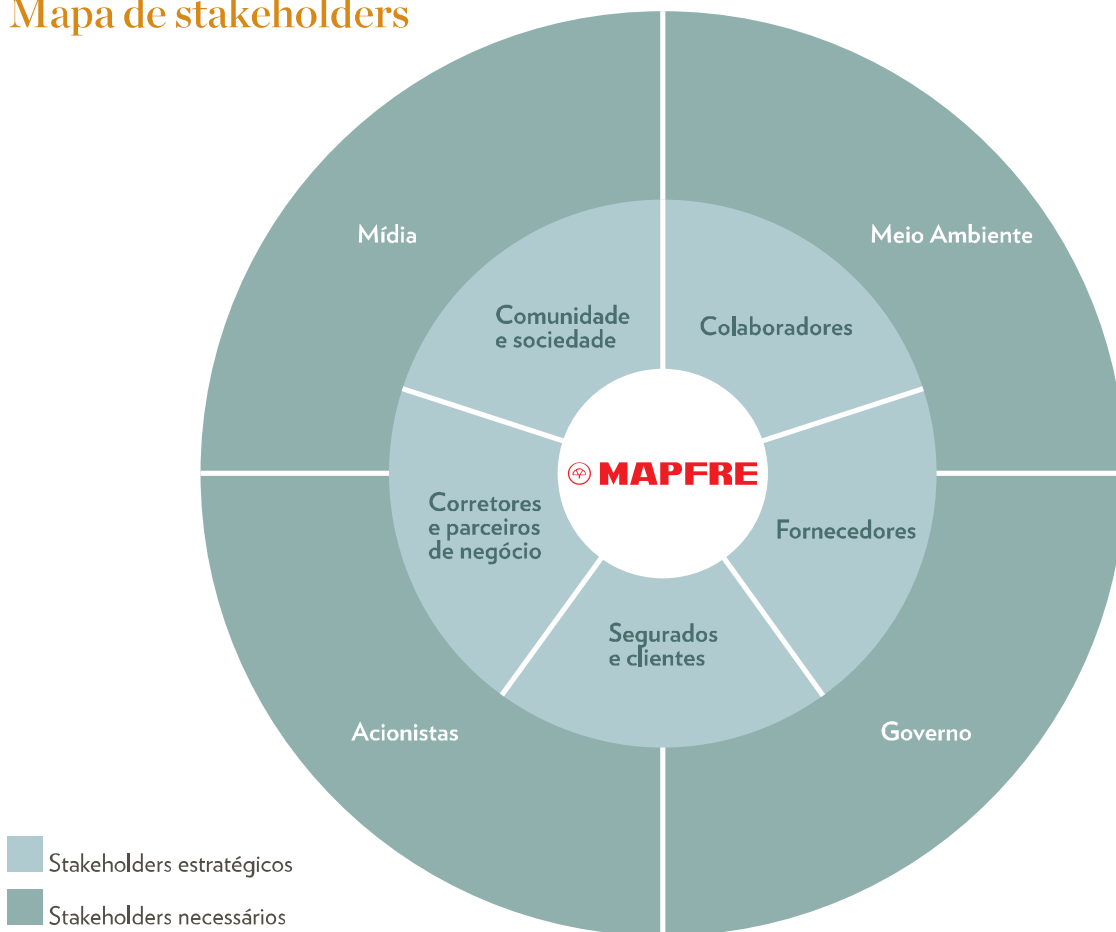
A MAPFRE Brasil divide os seus públicos prioritários para engajamento em dois níveis:

- Estratégicos (colaboradores, clientes e segurados, corretores e parceiros de negócio, fornecedores, comunidade e sociedade);
- Necessários (meio ambiente, governo, instituições reguladoras, acionistas e mídia).

Estes stakeholders foram identificados a partir do envolvimento, direto ou indireto, e do impacto (econômico, social e ambiental) causado pela companhia e pela influência que cada um deles exerce nas atividades da organização. [G4-24, G4-25](#)

Ciente da importância de manter um relacionamento ativo com estes públicos, a MAPFRE Brasil adota uma atuação estratégica para cada um deles, considerando seus diferentes perfis e demandas.

Mapa de stakeholders



Ferramentas de engajamento G4-26, G4-27

ESTRATÉGICOS		
GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSOS DA MAPFRE BRASIL	CANAIS DE RELACIONAMENTO
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> – Promover o desenvolvimento profissional e a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho. – Garantir a formação para o adequado desenvolvimento de suas funções profissionais. – Manter uma remuneração justa em função do cargo e desempenho. – Proporcionar um ambiente de trabalho estável e seguro, evitando qualquer forma de perseguição, abuso ou discriminação por questões ideológicas, opiniões, crença, sexo, orientação sexual, raça, condição ou capacidade. – Escutar e manter um canal de diálogo permanente. – Ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio. 	<ul style="list-style-type: none"> – Intranet – Newsletters – Pesquisa de clima (GPTW) – Caixa de sugestões – Reuniões presenciais – Academia de Sustentabilidade – Programa de Ouvidoria e Papo (POP) – Canal de Denúncia de Fraude e Ouvidoria
Clientes e segurados	<ul style="list-style-type: none"> – Inovar de forma permanente em produtos de seguro e em serviços de prevenção e assistências que agreguem valor. – Prestar um serviço acessível e de qualidade, no prazo acordado. – 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"> – Rede própria de distribuição, formada por escritórios e sucursais – Canais <i>affinities</i> – Call center – Portal MAPFRE – Fale Conosco – Newsletters – Seção de queixas e reclamações no site – E-mail mkt – Redes sociais – Publicidade
Corretores e parceiros de negócio	<ul style="list-style-type: none"> – Manter um canal de diálogo permanente. – Estabelecer relações honestas e construtivas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Auditorias ambientais para gestão de resíduos e logística reversa – Participação ativa no tema de Educação Financeira junto à SUSEP – Logística Reversa de eletroeletrônicos, com mais de 30 toneladas de eletroeletrônicos destinadas de maneira ambientalmente correta. – Plano de atendimento diferenciado para atendimento dos sinistros ocasionados por grandes catástrofes climáticas,

ESTRATÉGICOS		
GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSOS DA MAPFRE BRASIL	CANAIS DE RELACIONAMENTO
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 Brasil que puderem afetá-los. Respeitar e garantir o cumprimento das condições combinadas e acordadas em contrato. Manter relações de confiança com todos os fornecedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas web Portais específicos Plataformas telefônicas próprias Boletins e revistas específicas Redes sociais Reuniões e convenções Academia de Sustentabilidade
Comunidade e sociedade	<ul style="list-style-type: none"> Manter um canal de diálogo permanente. Estabelecer relações confiáveis e construtivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Portal MAPFRE Portal Fundación MAPFRE Redes sociais

NECESSÁRIOS		
GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSOS DA MAPFRE BRASIL	CANAIS DE RELACIONAMENTO
Governo	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer relações confiáveis e construtivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Direto ou por meio de associações empresariais, locais e internacionais
Instituições reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer a relação com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em reuniões de entidades de classe e estudos setoriais
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> Manter práticas de governança corporativa baseadas na transparência e na confiança mútua. Respeitar as regras do livre mercado e da livre concorrência. Rejeitar qualquer prática irregular para obter vantagens empresariais. Manter canais de comunicação e diálogo baseados na transparência. 	<ul style="list-style-type: none"> Conselho de Administração Comitês executivos Reuniões presenciais e apresentações por meio de teleconferências
Mídia	<ul style="list-style-type: none"> Manter comunicação e diálogo baseados na transparência e no compromisso com a veracidade das informações. 	<ul style="list-style-type: none"> Releases Portal MAPFRE Redes sociais

7.1. Colaboradores

A MAPFRE Brasil adota um modelo de gestão de pessoas focado no crescimento contínuo com a valorização dos colaboradores e a manutenção de um ambiente de trabalho motivador, saudável, com igualdade de oportunidades e sem discriminação.

Ciente da importância de seus colaboradores para o desempenho dos negócios, a companhia investe no desenvolvimento profissional de sua equipe e em uma gestão participativa, por meio da qual as habilidades e potencialidades dos colaboradores são estimuladas e reconhecidas, garantindo o crescimento profissional e pessoal.

Perfil dos colaboradores

A empresa encerrou 2016 com 6.928 colaboradores, sendo que 5.321 (76,80%) estão concentrados na região Sudeste – alocados nos escritórios administrativos e nas centrais de atendimento. Os demais colaboradores ficam sediados nas 118 sucursais, localizadas em todo o território nacional. [G4-DMA](#), [G4-LA12](#), [G4-10](#)

Total de colaboradores	GRUPO SEGURADOR	MAPFRE	Consolidado MAPFRE Brasil	% Consolidado
Homens	2.197	349	2.546	37%
Mulheres	3.730	652	4.382	63%
Total de colaboradores	5.927	1.001	6.928	100%

Conselheiros G4-LA12	SH1		SH2	
	2015	2016	2015	2016
Homens	13	18	13	19
Mulheres	3	2	1	1
Total de colaboradores	16	20	14 ¹	20

¹em 2015 havia dois postos vagos no Conselho SH2.

Estagiários e aprendizes (MAPFRE Brasil)	2014	2015	2016
Estagiários	60	50	51
Homens	37	30	25
Mulheres	23	20	26
Aprendizes	148	158	93
Homens	62	46	34
Mulheres	86	112	55

Categoria funcional	GRUPO SEGURADOR	MAPFRE	Consolidado MAPFRE Brasil	% Consolidado
Diretoria	27	11	38	100%
Homens	21	10	31	82%
Mulheres	6	1	7	18%
Chefia ¹	636	70	706	100%
Homens	367	33	400	57%
Mulheres	269	37	306	43%
Técnico ²	3.250	259	3.509	100%
Homens	994	134	1.128	32%
Mulheres	2.256	125	2.381	68%
Administrativo ³	2.014	661	2.675	100%
Homens	815	172	984	37%
Mulheres	1.199	489	1.691	63%

¹gerentes e superintendentes.

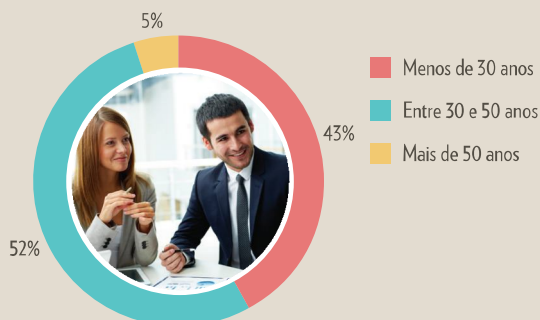
²especialistas, analistas, assessores, secretárias, técnicos, advogados, peritos e subscritores.

³assistentes, coordenadores, atuários, consultores e estagiários.

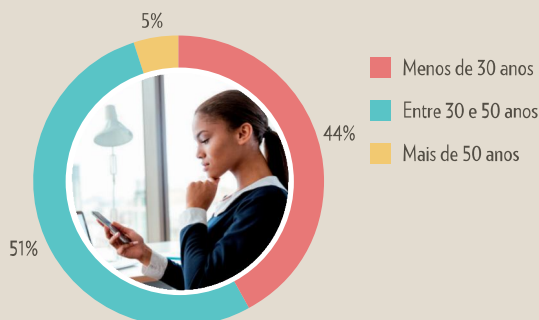
Tipo de contrato e emprego	GRUPO SEGURADOR	MAPFRE	Consolidado MAPFRE Brasil	% Consolidado
Tempo indeterminado	5.864	991	6.855	100,0%
Homens	2.167	342	2.509	36,6%
Mulheres	3.697	649	4.346	63,4%
Temporário	63	7	63	100%
Homens	30	0	30	48%
Mulheres	33	7	33	52%
Estagiários	41	10	51	100%
Homens	18	7	25	49%
Mulheres	23	3	26	51%
Aprendizes	89	22	93	96%
Homens	34	5	34	37%
Mulheres	55	17	55	59%

Faixa etária (anos)	GRUPO SEGURADOR	MAPFRE	Consolidado MAPFRE Brasil	% Consolidado
menos de 30	2.560	479	3.039	44%
entre 30 e 50	3.093	479	3.572	51%
mais de 50	274	43	317	5%
Total de colaboradores	5.927	1.001	6.928	100%

Colaboradores por gerações – 2015



Colaboradores por gerações – 2016



Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero G4-DMA, G4-LA3

Licença Maternidade e Paternidade	GRUPO SEGURADOR	MAPFRE	Consolidado MAPFRE Brasil
Taxa de retorno			
Paternidade	100%	100%	100%
Maternidade	50% ¹	85%	58%
Taxa de retenção			
Paternidade	88%	50%	83%
Maternidade	53%	68%	56%

¹O percentual de retorno no mesmo ano tende a ser sempre próximo de 50% devido à licença-maternidade do GRUPO ser de 6 meses (metade de um ano), ou seja, muitas mulheres que saíram de licença em 2016 retornarão apenas em 2017.

Taxa de retenção – licenças-maternidade/paternidade G4-DMA, G4-LA3

RETENÇÃO APÓS RETORNO DE LICENÇAS	GRUPO SEGURADOR			MAPFRE		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Taxa de retenção						
Paternidade	100%	95%	88%	71%	93%	50%
Maternidade	99%	74%	53%	78%	93%	68%

Capacitação e treinamento

Preparar seus colaboradores para os desafios do mercado segurador brasileiro, estimulando a aprendizagem contínua e valorizando sua contribuição para o crescimento do negócio. A partir desse objetivo, a MAPFRE Brasil investe na realização de treinamentos e programas de educação que incluem a formação, capacitação e qualificação profissional de seu quadro funcional por meio de atividades presenciais, online à distância e no local de trabalho (*on the job*).

Em 2016 foram destinados R\$ 6 milhões para a realização de ações e programas de treinamento presenciais e online que totalizaram mais de 350 mil horas em desenvolvimento e capacitação ao longo do ano, contribuindo para que a companhia registrasse uma média de 54,5 horas de treinamento por colaborador, superior ao índice de 2015 (35,5 h/colaborador).

Durante o ano também foram investidos R\$ 882.657,81 em formações para a rede comercial da MAPFRE Brasil, que contou com mais de 293 mil horas de treinamentos in loco e 58,4 mil horas via e-learning, atingindo mais de 20 mil profissionais da área.

Treinamento em ética e direitos humanos

Do total de treinamentos realizados em 2016, que envolveu mais de 4.000 colaboradores, 3.485 horas foram dedicadas à formação em direitos humanos e 11.868 horas a valores e políticas em ética, responsabilidade social e igualdade.



Treinamentos G4-DMA, G4-LA9

Horas de treinamento	2014	2015	2016
Média de horas por colaborador	41,5	35,5	50,9
Total de horas	326 mil	260,8 mil	352,5 mil

Média de horas de treinamento/colaborador	GRUPO BB E MAPFRE	MAPFRE Serviços Financeiros	Brasil Assistência	Consolidado MAPFRE Brasil
Gênero	54,5	11,0	39,3	50,9
Homens	43,4	9,0	11,3	39,7
Mulheres	61,1	13,4	32,8	57,4
Categoria funcional	54,5	11,0	39,3	50,9
Diretoria	42,3	36,7	122	43
Chefia	48,4	17,5	10	46
Técnica	66,1	8,4	147,5	65,9
Administrativa	38,1	10,0	14,5	32,7

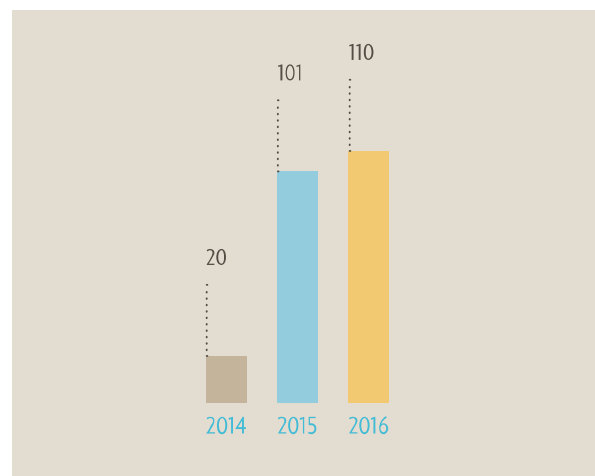
Entre as ações e programas desenvolvidos durante ao ano, destacam-se: a criação do Programa Dialogar, cujo objetivo é ressaltar a importância do diálogo e da transparência entre o líder e suas equipes; a extensão do Programa Sentindo na Pele para todos os colaboradores, proporcionando-lhes a experiência do cliente em diferentes áreas de atendimento da empresa (call center, sucursal, agência); a criação do Programa de Gestão da Sucessão, que identifica e mapeia os cargos-chave dentro da organização para garantir um plano de sucessão do negócio; a continuidade do Programa de Mentoring para cargos de gerente e gerente executivo e a criação do Programa de Mentoring Reverso, com jovens de até 30 anos fazendo mentoring com os diretores gerais e presidentes em 2017.

Pós-Carreira G4-DMA, G4-LA10

Com a realização de três turmas em 2016 e a participação de 110 colaboradores, a MAPFRE Brasil deu continuidade ao Programa Pós-Carreira, criado para auxiliar os colaboradores a se preparar para um novo momento de suas vidas – a aposentadoria – com três focos:

- Planejamento financeiro: auxiliar os colaboradores a planejar seu orçamento para o momento pós-aposentadoria;
- Qualidade de vida: assessorar sobre a importância de ter hábitos saudáveis, como participar de atividades ligadas a saúde, lazer e interação social;
- Projeto de vida: instrumentalizar os colaboradores na elaboração de um projeto de vida para a pós-aposentadoria, conscientizando-os de que esse pode ser o início de uma nova etapa de vida.

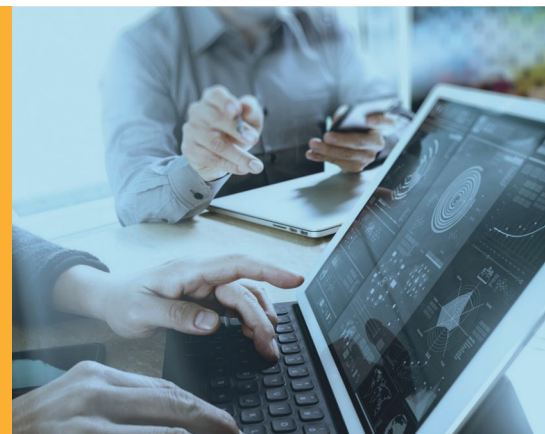
Participantes do Programa Pós-Carreira



No Relatório de 2015 foi divulgado o número de participações; neste ano o valor foi ajustado para número de colaboradores.

Treinamento em Sustentabilidade

Durante o ano também foram promovidos treinamentos específicos sobre a importância da sustentabilidade, que está integrada à estratégia do negócio e as questões ASG aplicáveis ao mercado de seguros em diferentes momentos: no processo de integração de novos gestores da Rede MAPFRE, em dois encontros da Escola de Negócios, em um módulo da Universidade Corporativa, em treinamentos para recertificação da ISO14001 e em um encontro com executivos sobre planejamento estratégico.



Diversidade

A diversidade é um dos temas estratégicos trabalhados internamente pela MAPFRE Brasil. A empresa conta com a Política Corporativa de Respeito e Valorização da Diversidade, que visa estabelecer e formalizar as diretrizes e princípios básicos para promoção de um ambiente que valorize a diversidade e garanta oportunidades iguais para todos, em conformidade com as legislações e políticas de proteção aos direitos humanos. Em 2016 foi feita uma revisão da política, aprofundando a cultura de igualdade e não-discriminação nos processos seletivos e de promoção de colaboradores, bem como reforçando a importância do tema no relacionamento com todos os seus públicos de interesse. [G4-DMA](#), [G4-HR3](#)

Além disso, para promover a igualdade e contribuir para a construção de uma cultura de respeito às diferenças entre os públicos interno e externo, instituiu no final de 2015 o Conselho de Diversidade, formado por seis pilares de atuação: pessoas com deficiência, gênero, gerações, etnias, LGBT e voluntariado. Cada pilar conta com um executivo, como patrocinador, líderes, que são responsáveis por disseminar o tema na empresa.

Outra iniciativa promovida durante o ano e que reforça o compromisso da companhia com a diversidade foi a adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBT, com o qual assinou 10 compromissos com os direitos LGBT da American International Group, uma organização que promove o diálogo e a atuação conjunta de empresas voluntárias referentes à proposta de respeito e promoção dos direitos humanos LGBT. Entre os exemplos de conquistas em 2016, destacam-se a extensão da assistência médica e odontológica para as relações homoafetivas, a utilização do nome social no crachá de identificação profissional e a parceria com a TRANSEMPREGO para a inclusão no mercado de trabalho de lésbicas, gays, bissexuais e transexuais.

A empresa também integra o grupo Mulheres do Brasil, uma instituição apartidária que se reúne mensalmente para discutir e propor ações em temas ligados a educação, empreendedorismo, cota para mulheres e projetos sociais.

Em 2017, está em processo de definição uma meta de composição de mulheres em cargos de gestão e o desenvolvimento de um Painel de Indicadores de Diversidade para controlar a distribuição dos colaboradores por gênero, deficiência, gerações, etnias e participação como voluntários nas ações realizadas sobre o tema.

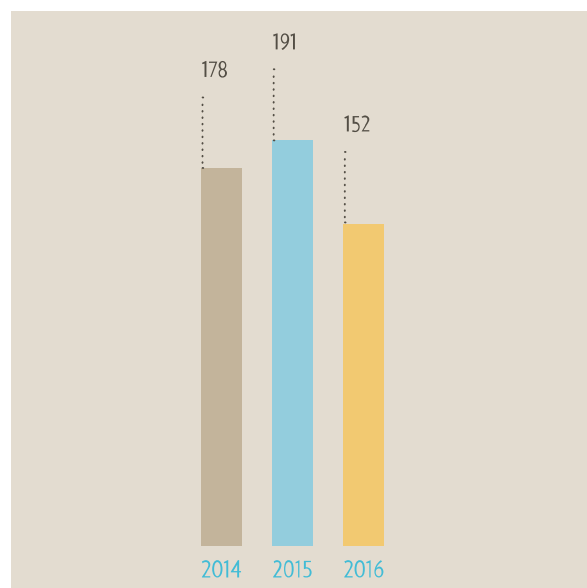
Durante o ano, foi sediado um encontro para inserção de refugiados no mercado de trabalho com o objetivo de sensibilizar as empresas para que insiram refugiados e estrangeiros em

seus quadros de colaboradores. Compareceram mais de 100 profissionais da área de gestão de pessoas do setor privado.

Não houve registros de casos de discriminação nos últimos dois anos. No entanto, novamente foram registrados incidentes relacionados a assédio moral/sexual: em 2016 houve cinco casos e no anterior, sete. Para um acompanhamento mais detalhado, cada ocorrência foi tratada individualmente e com parecer jurídico. A MAPFRE Brasil repudia qualquer tratamento que possa violar o respeito e a dignidade de seus colaboradores e parceiros de negócio e, como forma de erradicar todo tipo de práticas abusivas, foram ministradas palestras para os gestores sobre combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho. [G4-DMA](#), [G4-HR3](#)

Como resultado desse engajamento, a empresa ficou entre as 15 finalistas do III Prêmio Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência, promovido pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPcD) de São Paulo em parceria com o Centro de Tecnologia e Inclusão (CIT).

Pessoas com deficiência (PCDs) [G4-DMA](#), [G4-LA12](#)



Saúde e qualidade de vida

A MAPFRE Brasil oferece diversas atividades voltadas para a saúde e o bem-estar de seus colaboradores: ginástica laboral, vacinação, palestras e campanhas educativas e apoio a atividades esportivas.

Em 2016 o Programa de Gestante foi reestruturado e passou a ser formado por três fases: Planejamento familiar, para orientar o casal sobre a nova composição da família; Programa de gestante, com orientações sobre parto e cuidados com o

bebê e a volta da colaboradora, para auxiliá-la em sua volta ao trabalho.

Durante o ano também foram realizados 12 encontros do Programa Cuidar, formado por um grupo de apoio para colaboradores e dependentes em tratamento oncológico, abordando temas relacionados ao tratamento como nutrição, direitos e deveres do paciente em tratamento, apoio psicológico, medicina integrativa e exercícios físicos.

Além disso, com a mudança para a nova sede, os colaboradores passaram a contar com um “espaço saúde” ampliado, onde podem realizar consultas e exames na própria sede da empresa. Em 2016 foram realizadas 7.523 consultas nas seguintes especialidades: atendimento clínico, enfermagem, ginecologia, psicologia, nutrição, RPG e quick massage.

7.2. Clientes

A MAPFRE Brasil vincula sua visão sustentável do negócio à oferta de produtos e serviços de qualidade, com eficiência e custos competitivos. Em 2016 a carteira de clientes da companhia era formada por 12.231.188 segurados, sendo 11.597.682 clientes pessoas físicas e 633.506 clientes pessoas jurídicas.

Atenta às diferentes necessidades e demandas dos clientes, à dinâmica do mercado e à importância da inovação para o crescimento do negócio, a empresa desenvolveu em 2016 uma Estratégia Digital, que busca garantir a oferta de serviços e soluções digitais inovadores fáceis, ágeis e acessíveis a qualquer momento e em qualquer lugar. Eles resultam em experiências positivas e proporcionam autonomia aos clientes, simplificam processos e geram eficiência no lançamento de produtos e serviços.

Em linha com este posicionamento, também foi houve durante o ano o processo de construção da Estratégia de Clientes, que será coordenada por um comitê multidisciplinar, formado por profissionais de diferentes áreas, mas todos com experiência em relacionamento com clientes. Esta iniciativa busca melhorar o relacionamento com os segurados, reforçar a presença das marcas em todas as etapas no ciclo de vigência dos seguros e atender aos requisitos legais vigentes.

Os investimentos em tecnologia da informação e infraestrutura totalizaram R\$ 194,8 milhões em 2016. O montante englobou a criação de aplicativos, o desenvolvimento de campanhas para captação e fechamento de negócios no ambiente digital, estudos de adoção de novas tecnologias e novas plataformas web, mobile com foco em autosserviço e apoio a vendas.

Durante o ano, diversas iniciativas foram tomadas para fortalecer o relacionamento com este público:

- Lançamento dos aplicativos institucionais das marcas Banco do Brasil Seguros e MAPFRE e do aplicativo para o produto de Automóvel (Sinistro e Assistência), com mais de 96 mil usuários e 7,5 mil serviços realizados no ano via app.

- Lançamento do aplicativo para os produtos MAPFRE Saúde e MAPFRE Odonto, que permite ao segurado localizar a rede credenciada e oferece informações sobre saúde, prevenção de doenças e qualidade de vida.

- Fortalecimento do posicionamento e da atuação da empresa nas redes sociais, com o desenvolvimento de comunicações digitais sobre a cultura de seguros, impactando mais de 80 milhões de pessoas no ano.



- Lançamento do microsseguro residencial, com volume significativo de apólices comercializadas e foco nas parcerias com soluções para facilitar seu processo de oferta e contratação do seguro, ampliar o número de pessoas atingidas e fazer com que a oferta do produto chegue de forma adequada ao cliente. [G4-DMA](#), [G4-FS14](#)

- Comercialização de três novos produtos de Seguros de Pessoas no Internet Banking, criados com base nos conceitos de usabilidade para oferecer a melhor experiência ao usuário.

- Criação do Link Digital, que direciona o cliente em busca de uma cotação de seguros no site para o atendimento especializado de um corretor Mais, de acordo com a localidade.

- Criação do chat para prestadores de serviços, aumentando a agilidade de atendimento ao cliente.

- Centralização dos call centers nas regiões de Franca e São Carlos (SP), com mais qualidade de atendimento ao cliente, totalizando 1.847 posições de atendimento (1.085 em São Carlos e 762 em Franca).

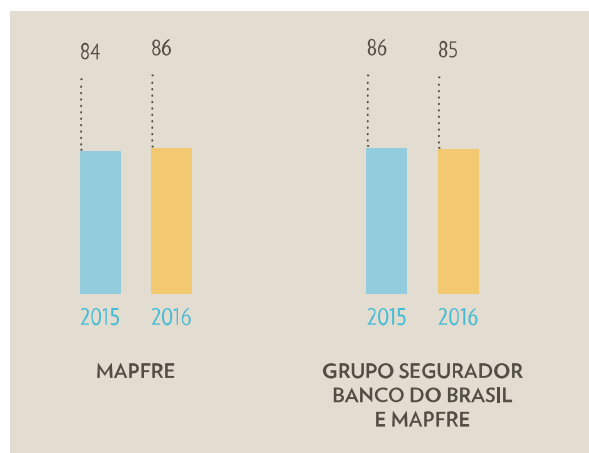
- Realização do primeiro Hackathon, uma maratona de programação criada para desenvolver uma solução específica. Participaram 25 profissionais, entre colaboradores e prestadores de serviço, que apresentaram oito soluções para a criação de um consultor virtual que garanta a melhor experiência aos clientes de seguro viagem.



Evento Greenweekend 2016 Gijón

- Aperfeiçoamento do acesso dos clientes de Previdência ao site MAPFRE On-line, possibilitando o cálculo do resgate (feito pelo site) com segurança e agilidade.

Satisfação geral de clientes G4-PR5



Segurança e sustentabilidade em produtos e serviços

A MAPFRE Brasil conta com diversas estruturas de proteção de dados que garantem a proteção das informações dos clientes como: firewall de perímetro e interno, ambiente de produção segregado e acesso controlado aos sistemas e base de dados por meio de usuário e senha.

Em atendimento às legislações vigentes, 100% dos produtos comercializados contemplam critérios de avaliações de saúde e segurança, uma vez que todas as apólices envolvem análises de risco e avaliação de setores de acordo com a exposição ao risco. G4-DMA, G4-PR1

Além disso, 100% dos produtos e serviços trazem especificações de rotulagem, uma vez que a descrição das condições gerais e características dos produtos passa por aprovação da Susep. Atendendo a regulamentação da Susep, todos os produtos e serviços contemplam descrições detalhadas em suas respectivas condições gerais, como descrição de uso do seguro e conteúdo, limite, etc. G4-DMA, G4-PR3

Em 2016 foram emitidos R\$ 1.390.796.265,75 em prêmios relativos a produtos com características ASG, com 4.536.555 apólices no ano. Além disso, durante o ano foi registrado o pagamento de mais de R\$ 1,1 bilhão em indenizações de sinistros para pequenos e médios produtores rurais atingidos pelas fortes chuvas na região Sul e pela seca nas regiões Norte e Nordeste, ampliando o nível de cobertura de áreas protegidas por seguros rurais no país em 2016. G4-DMA, G4-FS7, G4-FS8

Satisfação de clientes – GRUPO SEGUADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE G4-DMA, G4-PR5

Satisfação de clientes	2014	2015	2016
Auto	88%	83%	86%
Residencial	91%	81%	84%
Vida	81%	82%	79%

Satisfação de clientes – MAPFRE G4-PR5

Resultados pesquisa de satisfação (%)	2015	2016
MAPFRE Investimentos	87	91
MAPFRE Previdência	85	88
MAPFRE Capitalização	90	89
MAPFRE Consórcios	66	76
MAPFRE Vida Resgatável	64	74
MAPFRE Assistência	83	84
Cesvi Brasil	84	84
Média geral MAPFRE	84	86

Produtos com critérios ASG	2014	2015	2016
Número de apólices	2.992.766	5.552.600	4.536.555
Volume em R\$	1,4 bi	1,2 bi	1,39 bi

PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS COM CRITÉRIOS AMBIENTAIS	DESCRIÇÃO
Responsabilidade Civil (RC) Ambiental	Este seguro é contratado a risco absoluto, ou seja, a seguradora garante o pagamento dos danos e prejuízos até o valor do limite máximo de indenização indicado na apólice. É composto de cobertura básica, contratação obrigatória e cobertura adicional, contratação opcional.
Remoção de Destroços	Possui cobertura gratuita para remoção de destroços (casco), sendo 5% da IS da cobertura básica (limitado a R\$ 30.000,00).
Risco de Petróleo	Cobre riscos relacionados, direta ou indiretamente, às atividades de prospecção, perfuração e/ou produção de petróleo ou gás.
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. Possui diferenciação na linha de crédito do Banco do Brasil
Descarte Inteligente e Orientação Ambiental	Serviço oferecido pelo Seguro Residencial, que fornece dicas de como evitar o desperdício de água e energia elétrica e como fazer a reciclagem correta do lixo. Os segurados que entrarem em contato para solicitar a substituição por defeito de um produto segurado com garantia terão a tranquilidade de saber que a eliminação do equipamento defeituoso será feita de forma ambientalmente correta.



PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS COM CRITÉRIOS SOCIAIS	DESCRIÇÃO
Auto 6 meses	Produto oferecido por uma cobertura com tempo de duração reduzida para tornar o investimento mais acessível ao cliente. Coberturas básicas de RC para danos materiais, corporais, morais/estéticos e assistência 24 horas.
Descarte ecológico de itens pessoais	Assistência complementar que pode ser contratada por meio dos produtos residencial e microsseguro residencial. Disponibiliza ao segurado o serviço de coleta de móveis, eletrodomésticos, lixos eletrônicos e entulho.
Seguro Palmas Vida Funeral	Seguro de Vida voltado para população de baixa renda que ampara a família com a prestação dos serviços funerários. São oferecidos três planos de coberturas: Morte, Cesta Básica, Decessos e Aquisição de Jazigo. Participação de sorteio mensal no último sábado do mês realizado pela Loteria Federal.
Seguro Prestamista Rural	Para o ramo de agronegócios, foi lançado um seguro Prestamista Rural para o canal corretor, com cobertura de morte natural vinculado aos créditos rurais. É vinculado aos negócios provenientes de canais alternativos, como, por exemplo, cooperativas e revendas de insumos.
BB Seguro Vida Agricultura e Familiar	Seguro para os clientes de operações de crédito rural de programas da Agricultura Familiar que garante a liquidação no Banco do Brasil em caso de morte natural ou acidental do segurado. E, se houver um saldo remanescente do contrato para o valor do seguro, ele será pago ao cônjuge ou, na sua falta, aos herdeiros legais. Além disso, a indenização do seguro proporciona um extra de R\$ 600,00 por proposta contratada. É a maneira mais simples e mais fácil de continuar o trabalho no campo e garantir a tranquilidade das famílias.
BB Microseguro Proteção Pessoal	Condições acessíveis com vantagens e benefícios como cobertura para morte acidental, garantia de reembolso para o funeral do segurado, além de cobertura especial, como “pagar por dia de hospitalização por acidente”, com o pagamento feito diretamente ao segurado.
FAM Família	Inclui os militares titulares, seus familiares da Fundação Exército, em sua maioria pessoas de classes média e baixa.
Pró-Trabalho	Destinado ao segmento de convenção coletiva com coberturas diferenciadas e exclusivas, visa atender uma população de baixo poder aquisitivo.
Seguro Amparo Familiar	Como cobertura principal, o segurado pode escolher o auxílio-funeral no valor de R\$ 3 mil, R\$ 5 mil ou R\$ 8 mil. Esta cobertura pode ser individual ou para o titular e filhos. As duas opções de seguro oferecem os seguintes benefícios: (a) ajuda alimentar (R\$ 3.000,00), distribuída para o beneficiário ou ao longo de um ano; (b) transferência do corpo (R\$ 5.000,00); ou (c) transporte da família: R\$ 5.000,00.
Seguro Educacional	Destinado à proteção do aluno enquanto estiver sob responsabilidade da escola. Coberturas destinadas ao responsável financeiro pelo aluno.
Programa Conta Protegida Telefônica	Seguro de proteção financeira com coberturas para quitação de contas de telefone em caso de desemprego, invalidez etc.
Programa Crediamigo de Microcrédito	Destinado aos clientes do Programa Crediamigo de Microcrédito, com coberturas para morte e assistência 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 pela MAPFRE em parceria com as Casas Bahia.

7.3. Corretores e Parceiros de Negócio

A MAPFRE Brasil encerrou 2016 com uma base de 20.898 corretores ativos e 5.430 agências bancárias. Ciente de que estes parceiros são importantes aliados na distribuição de seus produtos e serviços e na disseminação da sustentabilidade em toda a cadeia de valor, a empresa procura investir na manutenção de um relacionamento ético e transparente, que favoreça a confiança e o desenvolvimento mútuo.

Para consolidar ainda mais este posicionamento, foram tomadas diversas iniciativas em 2016:

- Desenvolvimento de projetos estratégicos de inovação, seguindo a abordagem do Design Thinking, com a participação de mais de 15 parceiros da rede de distribuição.
- Treinamentos para rede comercial, parceiros de negócio e canais estratégicos, que totalizaram 365.132 horas entre temas técnicos, corporativos e comerciais.
- Revitalização da plataforma comercial para gestão de seguros para melhor atuação da rede comercial com base em quatro pilares estratégicos: planejamento, pessoas, carteira e visita.
- Das 16 milhões de apólices emitidas durante o ano, 98,7% foram feitas de forma automática, garantindo mais agilidade e confiabilidade às informações.
- Programa Ativação, para estreitar o relacionamento entre corretores e colaboradores da rede comercial, com crescimento no volume de emissões.

7.4. Fornecedores

A MAPFRE Brasil encerrou 2016 com 7.321 fornecedores ativos (aptos a serem contratados), o que representa um aumento de 58% de empresas cadastradas em relação ao ano anterior. Deste total, 1.330 são fornecedores para processos administrativos e 5.991 parceiros são específicos para as unidades de negócio. [G4-DMA](#), [G4-12](#)

A empresa, que mantém cláusulas ambientais e de combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo em todos os contratos com fornecedores, registrou em 2016 um aumento expressivo no número de parceiros avaliados em relação à sua gestão corporativa e à exposição aos riscos financeiros, reputacionais e de imagem.

Entre os critérios analisados, destacam-se os temas de práticas trabalhistas e garantia dos direitos humanos, impactos

ambientais, exposição aos riscos de fraude, corrupção e suborno, totalizando 2.454 novos fornecedores analisados ao longo do ano, o que representa 186% do total monitorado em 2015. Com base nessas avaliações, 649 fornecedores foram classificados em setores de atividades com potencial risco para o negócio.

[G4-DMA](#), [G4-EN32](#), [G4-LA14](#), [G4-HR5](#), [G4-HR6](#), [G4-HR10](#), [G4-SO9](#)

Gestão de fornecedores

Durante o ano, foram promovidas diversas ações para garantir a inclusão de critérios ASG na gestão de fornecedores, buscando não somente aprimorar os documentos normativos e procedimentos de forma a mitigar a incidência de riscos, mas também manter o relacionamento com parceiros de negócio idôneos.



Academia de sustentabilidade para equipe de suprimentos

- Inclusão de critérios ASG na ferramenta de homologação da central de cadastros, garantindo o mapeamento e a gestão de riscos na cadeia de valor e a mitigação de riscos relacionados a trabalho escravo, corrupção, fraudes etc.
- Implantação do processo de cruzamento da lista do Ministério do Trabalho no processo de homologação.
- Inclusão de um tópico sobre o descredenciamento (ou penalidades) em casos de trabalho forçado, infantil ou exploração sexual na norma de homologação e/ou na política de fornecedores.
- Inclusão de uma cláusula padrão dos contratos sobre irregularidades durante a homologação e concordância com o CCPN – Código de Conduta Parceiro de Negócio.
- Inclusão de temas ligados à valorização da diversidade, combate ao trabalho infantil e forçado e assédio sexual no CCPN.
- Elaboração do Guia do Fornecedor, que estará disponível no site para que os parceiros de negócio conheçam o processo de homologação, além dos valores, missão e código de ética.

- Inclusão de um processo de autoavaliação socioambiental nas homologações, com o objetivo de criar grupos com os mesmos interesses e, a partir de 2017, promoção de encontros técnicos para disseminar conteúdo para conscientização sobre temas específicos, que podem representar riscos à empresa por corresponsabilidade.
- Realização de dois encontros da Academia de Sustentabilidade específicos com a equipe de Suprimentos com o desenvolvimento de uma matriz de riscos ASG de acordo com os grupos de fornecedores, o que contribuiu para o atingimento de uma das metas de suprimentos para o ano.
- Aprofundamento do processo de homologação de fornecedores corporativos no segmento de seguros para grandes riscos que atuam com resíduos gerados nos sinistros. Neste piloto, 15 parceiros potenciais para a coleta, armazenagem e destinação de salvados foram avaliados em relação a licenças, documentações e melhores práticas, conforme a PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos).
- Realização de um trabalho de conscientização com os fornecedores para se adequarem à recém-lançada política de sustentabilidade e para divulgar a importância de seu papel de indutor de disseminação de boas práticas.

Parceria em processos sustentáveis

Ainda com foco na cadeia de suprimentos, em 2016 foi selada uma parceria com o Sebrae-SP, principal referência nacional na capacitação de micro e pequenos empresários, para oferecer uma série de cursos sobre processos sustentáveis e gestão de negócios e pessoas. As atividades foram destinadas aos prestadores de serviços credenciados, com enfoque nas oficinas mecânicas, de funilaria e pintura que fazem o atendimento aos segurados de automóvel.



Parceria com o Sebrae – SP

Durante o ano, foram promovidos cursos presenciais sobre “Planejamento Estratégico” e “Gestão de Pessoas e Equipe” em seis cidades do estado de São Paulo, com a participação de mais de 130 profissionais (principalmente donos e gestores das oficinas). Em 2017 a parceria terá continuidade com

módulos de ensino a distância, garantindo a multiplicação das informações para toda a rede de oficinas parceiras.

7.5. Sociedade G4-DMA, G4-EC8

É a partir do relacionamento com a sociedade, materializado pelo apoio a projetos socioculturais, que a MAPFRE Brasil fortalece um de seus papéis mais importantes: contribuir para a criação de um futuro mais perene, sustentável e inclusivo para as pessoas. Promovidos nas áreas de educação, cultura, saúde e esporte, estes projetos funcionam como um poderoso instrumento de comunicação e relacionamento.

Ao destinar recursos para o desenvolvimento destas iniciativas, a empresa contribui para a criação de uma nova percepção por parte da sociedade e também de seus clientes e parceiros ao associar suas marcas à realização de projetos de qualidade, capazes de beneficiar um público amplo e diverso. Esta estratégia de patrocínio sociocultural é viabilizada por meio de diferentes leis de incentivo fiscal:

- Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) – permite ao contribuinte, pessoa física ou jurídica, abater integralmente do imposto de renda os valores destinados ao apoio de projetos culturais, a título de doação ou patrocínio.
- Lei de Incentivo ao Esporte – garante que as pessoas jurídicas deduzam até 1% do imposto de renda devido para projetos desportivos e paradesportivos.
- Fundo Nacional do Idoso – permite que pessoas físicas e jurídicas destinem parte do imposto de renda devido ao Fundo Nacional do Idoso, que direcionará os recursos para projetos de promoção, proteção, defesa e atendimento dos direitos do idoso.
- Fundo para a Infância e Adolescência – viabiliza que parte do imposto de renda devido de pessoas físicas e jurídicas seja destinada a programas sociais de promoção e proteção dos direitos de crianças e adolescentes brasileiros.
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Proron) – permite que pessoas jurídicas destinem até 1% de seu imposto de renda devido para iniciativas focadas na prevenção do câncer e no combate à doença.
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas) – estimula que pessoas jurídicas destinem até 1% de seu imposto de renda devido às iniciativas capazes de estimular e desenvolver a prevenção e a reabilitação da pessoa com deficiência em todo o ciclo de vida.

A escolha dos projetos prioriza ações recorrentes que possibilitem uma contribuição educativa para a sociedade e estejam alinhadas à missão e aos valores da empresa, bem como aos princípios dos quais a empresa é signatária: Pacto Global, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Em 2016 foram apoiados 35 projetos socioculturais desenvolvidos por 31 instituições em todo o Brasil, que beneficiaram mais de 4,4 milhões de pessoas. Ao todo, dos R\$ 4,6 bilhões pagos em impostos, contribuições, tributos e taxas durante o ano, R\$ 23.378.014,00 foram direcionados para projetos incentivados. **G4-DMA, G4-EC8**

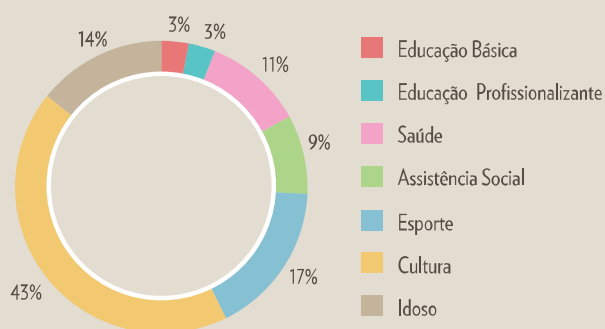
	QUANTIDADE DE PROJETOS		NÚMERO DE PESSOAS BENEFICIADAS	
	2015	2016	2015	2016
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	13	13	3.152.155	4.261.621
Lei de Incentivo ao Esporte	7	6	30.891	21.582
Fundo para a Infância e Adolescência	9	11	52.268	102.187
Fundo Nacional do Idoso	2	5	192.160	107.997
PRONON*	7	0	20.559	0
PRONAS*	4	0	3.131	0
Projetos sem incentivo fiscal**	10	0	93.873	0
TOTAL	52	35	3.545.037	4.493.387

A redução do número de projetos apoiados (de 52 em 2015 para 35 em 2016) é explicada por dois fatores principais:

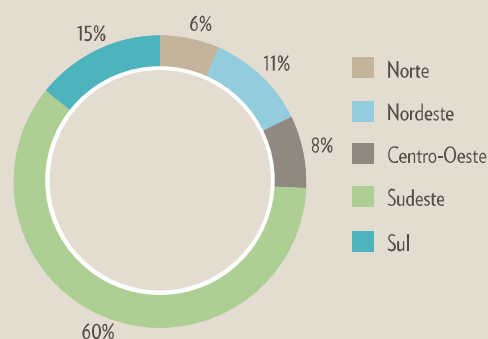
- a partir de 2016, a estratégia de patrocínio sociocultural passou a destinar recursos apenas por meio das leis de incentivo fiscal. Como resultado, 10 projetos sem incentivo fiscal apoiados em 2015 deixaram de fazer parte da lista de iniciativas patrocinadas pela empresa;
- os projetos inscritos no PRONON e no PRONAS foram aprovados pelo Ministério da Saúde somente em dezembro de 2016, não restando tempo hábil para que a empresa lhes destinasse recursos durante o ano. Em 2015, 11 projetos foram patrocinados por meio dessas duas leis.

Apesar da redução na quantidade de projetos patrocinados, o número de pessoas beneficiadas cresceu consideravelmente (26,7%), passando de 3,5 milhões para quase 4,5 milhões em 2016, o que demonstra a expertise da companhia em garantir o melhor direcionamento e aproveitamento dos valores disponíveis para iniciativas cada vez mais alinhadas aos seus valores e às demandas da sociedade.

Projetos por foco de atuação*



Distribuição geográfica



* Embora alguns projetos atendam a mais de um foco, a classificação foi feita a partir do objetivo principal informado pelas instituições.



Incentivo à cultura G4-DMA, G4-EC8

Contribuir para a disseminação de manifestações artísticas, provendo a sociedade com cultura de qualidade e ao mesmo tempo fortalecendo a relação com todos os seus stakeholders. A partir deste objetivo central, a MAPFRE Brasil investe em ações planejadas e de longo prazo para incentivar o desenvolvimento de atividades culturais de qualidade, como exposições, musicais, concertos e programas educativos que contribuem para a disseminação de informações e o fortalecimento do conceito de cidadania.

Em 2016 foram direcionados R\$ 13.691.320,00 em impostos para investimentos em projetos culturais, o que beneficiou 4.261.621 pessoas em todas as regiões do país. Entre as exposições culturais realizadas durante o ano, destacam-se:

- Exposição ComCiência, da escultora australiana Patricia Piccinini, com cerca de 35 obras entre esculturas, fotomontagens e desenhos, que registrou mais de 1 milhão de visitantes em São Paulo, Rio de Janeiro e Distrito Federal.
- Exposição Triunfo da Cor: Pós-Impressionismo, Obras Primas do Museu D'Orsay e da Orangerie, que trouxe ao Brasil 75 obras inéditas de 32 mestres da pintura moderna e atraiu 922.106 visitantes em São Paulo e Rio de Janeiro.

As duas mostras foram incluídas no ranking das 10 exposições mais visitadas no mundo, do site internacional The Art Newspaper, colocando o Brasil à frente dos principais museus do mundo, como o Museum of Modern Art e o Metropolitan Museum of Art, ambos em Nova York.

Voluntariado

Com o Programa Voluntários, que é coordenado pela Fundación MAPFRE, em parceria com as áreas de Recursos Humanos, a MAPFRE Brasil incentiva a participação dos colaboradores em atividades solidárias, contribuindo para a humanização das relações pessoais.

Durante o ano, foram realizadas 136 ações de voluntariado, que resultaram na arrecadação de 15.702 doações diversas e contaram com 1.388 voluntários e 2.706 participações, com 31.437 beneficiários diretos entre crianças, jovens e idosos.

Entre as diversas ações promovidas em 2016, destacam-se:

- Campanhas de doação de sangue – ao todo foram promovidas 9 ações de doação de sangue, que contaram com a participação recorde de 675 voluntários.

- Prêmio Voluntários – para reconhecer a dedicação e o envolvimento dos colaboradores que atuaram como voluntários nas diversas ações promovidas entre outubro de 2014 e outubro de 2015, foi realizada a entrega do Prêmio Voluntários. O evento, realizado na sede da MAPFRE, contou com a presença dos 30 colaboradores que mais se destacaram como voluntários no período e também do CEO da MAPFRE Brasil, Wilson Toneto, que trocou experiências, compartilhou conhecimentos, conversou com os colaboradores e falou sobre a importância do voluntariado corporativo para a MAPFRE e de que forma esta iniciativa é capaz de agregar valor à companhia.

- Mês Solidário – Durante todo o mês de novembro, foram promovidas 12 atividades solidárias para que os colaboradores pudessem vivenciar experiências diversificadas de voluntariado, com destaque para o Dia Solidário Fundación MAPFRE, que contou com a participação de 44 colaboradores em um dia de transformações promovidas nos espaços da Fundação Fé e Alegria, de São Paulo.



Ação de voluntariado

Educação financeira G4-DMA, G4-FS14, G4-FS16

Desde 2015 a MAPFRE Brasil desenvolve um projeto de comercialização de um seguro de decessos (auxílio-funeral) e a realização de atividades de educação financeira com o objetivo de disseminar a cultura do seguro entre os cerca de 20 mil moradores do Conjunto Palmeiras, na periferia de Fortaleza (CE). O produto foi desenvolvido após uma ampla pesquisa de campo com a população local para se chegar a um seguro capaz de atender às necessidades e realidades específicas desse público.

A educação financeira é materializada por meio de cursos e do suporte e instrumentalização dos agentes comunitários, que são responsáveis por comercializar o produto e disseminar

→ 100% ←

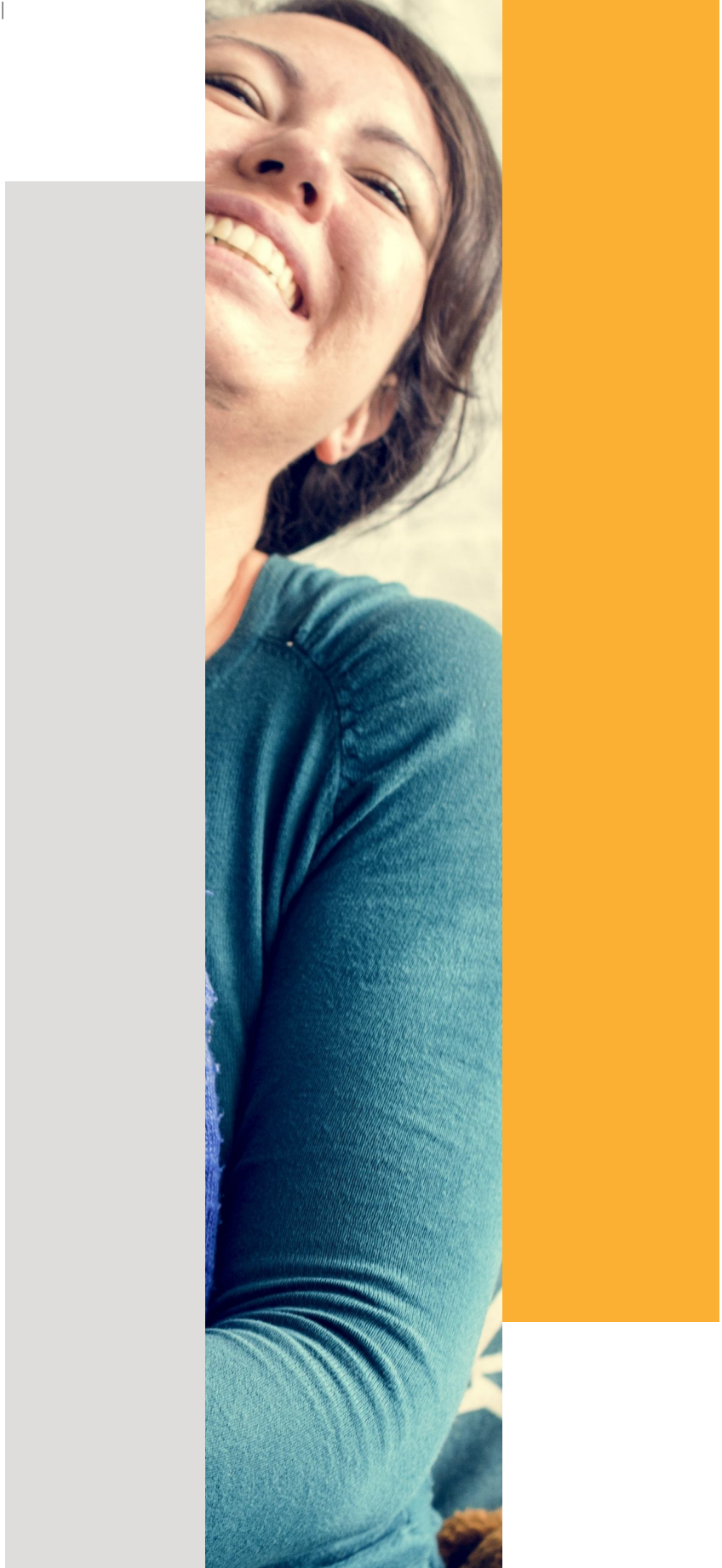
a cultura do seguro na comunidade. A iniciativa destaca-se, ainda, pela utilização da tecnologia a favor da democratização do seguro, que pode ser adquirido por meio de um aplicativo local próprio (Palmas e-dinheiro).

Ao final de 2016, cerca de 30 agentes comunitários haviam sido capacitados para realizar a venda do seguro por meio do aplicativo e 118 jovens participaram dos cursos de educação financeira.

Além disso, durante o ano a empresa marcou presença no Painel Educação Financeira: ponto de equilíbrio entre sustentabilidade e consumo, realizado no I Seminário Susep de Educação Financeira. [G4-DMA](#) [G4-FS14](#), [G4-FS16](#)



Projeto no Conjunto Palmeiras – foco em educação financeira





08

Gestão ambiental

O cuidado com o meio ambiente está presente no dia a dia da MAPFRE Brasil, que promove diversas iniciativas para garantir a preservação ambiental na realização de suas atividades.

Em 2016 os recursos destinados às ações corporativas de mitigação de impacto ambiental totalizaram R\$ 950.542,45, um crescimento significativo em relação ao anterior (R\$ 630 mil). O montante foi aplicado em atividades relacionadas a gestão de resíduos, consultoria ambiental, certificações (LEED, ISO14001, GHG PROTOCOL), auditoria ambiental em fornecedores (logística reversa e pátio de salvados) e formações via Academia de Sustentabilidade para os públicos interno e externo em temas de gestão ambiental. [G4-DMA](#), [G4-EN31](#)

Gestão de resíduos [G4-DMA](#), [G4-EN23](#)

Os volumes de resíduos enviados para a reciclagem relatados pela MAPFRE Brasil são provenientes dos salvados direcionados pelos pátios mantidos pela empresa. Em 2016 as atividades do pátio de salvados localizado em Osasco foram encerradas e transferidas para Caçapava. Por esse motivo, os indicadores de gestão de resíduos foram reformulados e passarão a ser reportados a partir do ano-base 2017.

Outro aspecto que impactou o levantamento de informações sobre gestão de resíduos corporativos foram as mudanças de sede da MAPFRE e do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, que reuniram colaboradores antes distribuídos em três edifícios em um único prédio corporativo. As mudanças exigiram novas avaliações dos aspectos ambientais, com a revisão e atualização de variáveis para garantir a implementação de ações devidas para uma gestão de resíduos mais apurada. Por esse motivo, não houve a base de comparação dos indicadores ambientais com anos anteriores.

Pátio de Salvados

A MAPFRE Brasil possui um pátio de salvados em Caçapava (SP), que recebe os veículos que saem de circulação após acidentes. Um dos destaques do ano foi a implantação do sistema de gestão ambiental para garantir que os resíduos sejam destinados de forma ambientalmente correta. Além disso, o sistema garante a rastreabilidade dos resíduos e todos os atores envolvidos passaram a ser controlados do ponto de vista de processos.

Durante o ano também foi construída a Central de Armazenamento de Resíduos (CAR), implementada com o suporte técnico de estudos de sustentabilidade para garantir um sistema de mitigação de riscos ambientais, incluindo um processo de auditorias periódicas para a gestão de resíduos e mapeamento de potenciais riscos e/ou impactos ambientais.

Ao longo de 2016 foram realizadas três auditorias, a primeira quando o Sistema de Gestão de Resíduos ainda estava em implantação, com a identificação de 38 não-conformidades. Na terceira auditoria realizada no mês de dezembro foram identificadas apenas quatro não-conformidades, o que representa uma redução de 89% dos pontos de atenção e reflete os importantes avanços nesse período, como o amadurecimento do Sistema de Gestão de Resíduos e o nível de envolvimento dos colaboradores, terceiros e dirigentes no processo. Para 2017 estão previstas três auditorias.

Logística reversa

A iniciativa de garantia estendida abrange eletroeletrônicos segurados que apresentam defeitos funcionais. Os produtos encaminhados pelos clientes são processados por uma empresa de reciclagem especializada, que realiza o processo de logística reversa em conformidade com as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) para mitigação dos riscos envolvidos na gestão de salvados.

A empresa parceira neste projeto também é beneficiada pelo acompanhamento da gestão de resíduos por meio de verificações in loco e com plano de ação que contempla atividades como treinamento para os funcionários. Como resultado, mais de 35 toneladas de eletroeletrônicos foram destinadas de forma ambientalmente correta em 2016.

Ao longo do ano, também foi realizado um piloto para expansão do projeto para eletroeletrônicos com cobertura de “danos elétricos” que estavam armazenados em assistências técnicas parceiras, com aproximadamente duas toneladas de material enviadas para o processo de logística reversa.

Coleta seletiva

Em 2016 o projeto de coleta seletiva, que já ocorria na sede Beririni, certificado com a ISO 14001, foi estendido para as sucursais. Como resultado, as 118 localidades receberam quatro coletores (azul/vermelho/amarelo e cinza) para o descarte correto de materiais. Nos locais em que a prefeitura municipal não realiza a coleta, foi firmada parceria com uma empresa para este fim.



Coleta Seletiva

O objetivo do projeto é contribuir para o aumento da porcentagem de reciclagem do país, reduzindo a necessidade de extração de novas matérias primas e também a quantidade de resíduos que chega aos aterros, já saturados.

Certificação ISO 14001

A mudança para a nova sede administrativa do GRUPO SEGURADOR em São Paulo foi realizada com sucesso, garantindo a manutenção da certificação ambiental NBR ISO 14.001. Para receber a recertificação, foram promovidas diversas atividades para adaptar as instalações da nova sede às exigências previstas na norma: [G4-DMA](#), [G4-EN23](#), [EN27](#)

- Estabelecimento de novas metas e indicadores ambientais para as áreas.
- Reforço dos treinamentos relacionados ao tema para os colaboradores, com 290 pessoas capacitadas.
- Adequação e ajustes em processos para adequá-los aos padrões internacionais pré-estabelecidos pela norma.
- Adequação de infraestrutura para armazenamento de resíduos perigosos e infectantes.
- Implantação da gestão de produtos químicos (limpeza e manutenção).
- Adequação para descarte de eletroeletrônicos.
- Alteração de cadastro para coleta de resíduos de serviços de saúde na AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana).
- Alteração de licenciamento da Vigilância Sanitária para o ambulatório.
- Adequação de lixeiras para o restaurante, ambulatório e áreas comuns
- Criação e distribuição de folder de orientação para visitantes.

Energia [G4-DMA](#), [G4-EN27](#)

Com a mudança da sede do GRUPO SEGURADOR para um edifício com a certificação LEED, o consumo de recursos hídricos e energéticos foi otimizado já no primeiro ano de atividade: a energia elétrica, abastecida via concessionárias, registrou em 2016 um consumo de 15.098 GJ, 54% inferior ao total registrado em 2015. Já o uso de água em todas as unidades da MAPFRE Brasil teve redução de 59%, com um consumo total de 28.722,90 m³ em 2016. [G4-DMA](#), [G4-EN3](#), [G4-EN8](#)

A nova sede está localizada em um edifício sustentável, construído de acordo com as técnicas estabelecidas pelo U.S. Green Building Council, instituição internacional que coordena a certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), um selo internacional ambiental que atesta critérios de ecoeficiência no uso de recursos naturais, rastreabilidade da cadeia na compra de mobiliário, garantia de qualidade do ar e luminosidade para os colaboradores, gestão de resíduos, etc.

Eventos

Para disseminar informações e fortalecer o relacionamento com diferentes públicos, a MAPFRE Brasil também apoiou e participou de eventos capazes de motivar um debate de alto nível sobre temas ambientais que afetam o setor de seguros:

- Em parceria com o Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (IEE/USP), promoveu três encontros técnicos para aprofundar o entendimento do contexto ambiental e climático, com destaque para os impactos das mudanças climáticas na agricultura e o processo de decisão relacionado à gestão de riscos do tema. Colaboradores da DG de Rural e Habitacional, acadêmicos e profissionais dos setores público e ambiental foram beneficiados, totalizando 76 profissionais.
- Realizou o IV Workshop de Inspeção de Riscos, com a participação de mais de 70 pessoas, entre seus parceiros de negócios e colaboradores. No encontro foram abordados temas técnicos e ferramentas para a discussão dos setores de barragens e túneis, de usinas eólicas e do setor elétrico, além dos sinistros mais frequentes e os impactos das ocorrências em cada tipo de operação.
- Pela primeira vez no Brasil, foi realizada a Jornada Internacional Global Risks (evento bienal promovido pela MAPFRE Global Risks), que reuniu um público de aproximadamente 150 pessoas para debater os desafios e as oportunidades que se abrem para o setor de Grandes Riscos no mercado brasileiro. A programação contou com um painel exclusivo sobre os desafios da gestão para a sustentabilidade na estratégia do negócio.

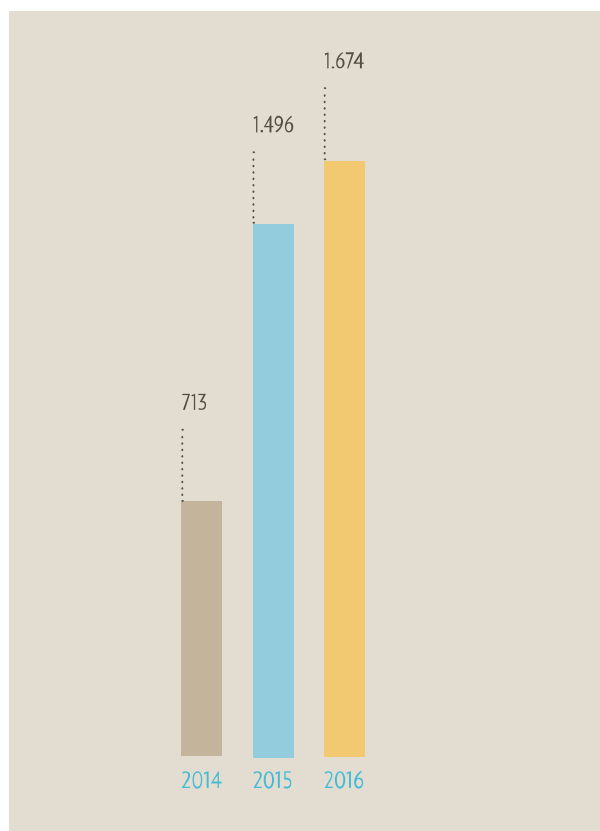
Encontros e formações em aspectos ASG [G4-DMA](#), [G4-EN27](#)

A MAPFRE Brasil acredita que uma das bases para a mitigação de impactos ambientais em produtos e serviços ocorre a partir da sensibilização e discussão dos temas críticos dentro da corporação e em sua cadeia de valor. Por esse motivo, em 2016 foram promovidos encontros sobre o tema de Seguro Ambiental e o Setor de Óleo e Gás, apresentando tópicos técnicos e sua integração com aspectos ASG. Deles participaram 44 pessoas.

Também houve o desenvolvimento de um encontro técnico com os executivos para fomentar a integração dos aspectos ASG no planejamento estratégico e a formação de 1.674 pessoas, entre colaboradores, fornecedores e parceiros de negócio, nos temas prioritários para o negócio via Academia de Sustentabilidade.

Ainda na formalização de procedimentos ASG para este segmento, em 2016 foram revisados aproximadamente 50 documentos (entre manuais, termos e condições gerais) com o objetivo de diagnosticar o nível de integração da gestão de riscos socioambientais. As implementações/revisões serão concluídas em 2017.

Academia de Sustentabilidade – evolução do número de participantes



Manual de gestão de resíduos

Em 2016 foi elaborado o Manual de Orientação sobre Gestão de Resíduos para pautar a atuação do segmento Rural e Habitacional na mitigação de impactos ambientais decorrentes do processo de sinistros. Direcionado para produtores, clientes e parceiros, o material tem como proposta esclarecer e apresentar os procedimentos que devem ser adotados para minimizar os danos ambientais decorrentes do manuseio de resíduos e da gestão de resíduos gerados na ocorrência de sinistros. Com informações didáticas e alinhadas às legislações pertinentes, o manual é mais uma iniciativa da empresa em benefício do meio ambiente, consolidando seu papel de indutora de boas práticas na cadeia de valor. O documento será divulgado em 2017.





09

Informações Complementares

9.1. Informações Corporativas

MAPFRE Brasil

Wilson Toneto – Presidente

Comitê de Direção Regional

Wilson Toneto

Almir Fernandes da Costa

Carlos Alberto Landim

Dirceu Tiegs

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Mauricio Galian

COMITÊS DE APOIO

Comitê de Administração, Finanças e Meios

Ana Paula Schimeiske

Carlos Alberto Landim

Cynthia Betti Rodrigues Qualharello

Edna Aparecida Magalhaes Gregório

Maria de Fátima Mendes de Lima

Miguel Gómez Bermúdez

Sidney Rodrigues

Comitês de Negócios e Clientes

Almir Fernandes da Costa

Claudio Tafla

Dirceu Tiegs

Maristela Loffreda Gorayb

Raphael de Luca Junior

Renato Fernandes

Comitê de Tecnologia, Operações e Pós-Venda

Adalberto dos Santos Gregorio

José Luiz Gomes Vieira

Mauricio Galian

Paulo Rogério Oreste

Comitê de Estratégia Financeira

Wilson Toneto

Carlos Eduardo Eichhorn

Dirceu Tiegs

Elíseo João Viciania

Javier Sanchez Cea

Renato Fernandes

MAPFRE ASSISTÊNCIA

Diretoria Executiva

Almir Fernandes da Costa – Diretor-Presidente

Carlos Eduardo Sena – Diretor Vice-Presidente

Comitê Executivo

Almir Fernandes da Costa

Carlos Alberto Landim

Dirceu Tiegs

MAPFRE

Comitê Executivo

Wilson Toneto

Carlos Alberto Landim

Dirceu Tiegs

Elíseo João Viciano

Renato Fernandes

Diretoria Executiva

Wilson Toneto – Diretor-presidente

Dirceu Tiegs – Diretor vice-presidente Previdência e Saúde

Elíseo João Viciano – Diretor-vice-presidente Investimentos

Renato Fernandes – Diretor Capitalização e Consórcio

Miguel Gómez Bermúdez – Diretor Controle Coligadas

Almir Fernandes da Costa – Diretor Geral

Comitê de Auditoria MAPFRE

Mario Teixeira de Almeida Rossi

Nilton Maia Sampaio

Robson Soares

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Conselho de Administração SH1 – membros titulares

Wilson Toneto

Andrés Jiménez Herradón

Maria Leticia de Freitas Costa

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Osmar Fernandes Dias

Roberto Lucio Rocha Brant

Marcelo Augusto Dutra Labuto

Conselho de Administração SH2 – membros titulares

Wilson Toneto

Andrés Jiménez Herradón

Maria Leticia de Freitas Costa

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Osmar Fernandes Dias

Roberto Lucio Rocha Brant

Marcelo Augusto Dutra Labuto

Conselho Fiscal SH1

Bento Aparício Zanzini

Mauro César Batista

Tarcísio Hubner

Ernesto Lozardo

Conselho Fiscal SH2

Bento Aparício Zanzini

Mauro César Batista

Tarcísio Hubner

Ernesto Lozardo

Comitê de Auditoria SH1 e SH2

João Décio Ames

Luiz Claudio Ligabue

Wilson Alves Feitosa

Diretoria executiva

Roberto Barroso – Diretor-presidente BB MAPFRE SH1

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira – Diretor-presidente MAPFRE BB SH2

André Renato Viard Fortino – DG Grandes Riscos

Benedito Luiz Alves Dias – DG Rede BB (*In memoriam*)

Enrique de La Torre – DG Riscos Pessoas

Carlos Alberto Landim – DG RH, Planejamento e Controladoria

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. Sumário de Conteúdo da GRI G4 G4-32



Conteúdos padrão gerais	Página/resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Estratégia e análise		
G4-1	4 a 6	
G4-2	23, 24	
Perfil organizacional		
G4-3	10	
G4-4	10, 11	
G4-5	10	
G4-6	10	
G4-7	10	
G4-8	10	
G4-9	10, 11	
G4-10 UNGC	40	8
G4-11 UNGC	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 maioria regida pelo Sindicato dos Securitários e pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel).	
G4-12	48	
G4-13	10	
G4-14	25	
G4-15	20	
G4-16	20	

Conteúdos padrão gerais	Página/resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17	10, 15	
G4-18	17	
G4-19	17	
G4-20	17	
G4-21	17	
G4-22	15	
G4-23	15	
Engajamento de stakeholders		
G4-24	37	
G4-25	37	
G4-26	38	
G4-27	38	
Perfil do relatório		
G4-28	15	
G4-29	15	
G4-30	15	
G4-31	15	
G4-32	15, 62	
G4-33	A verificação de terceira parte ocorreu via processo de auditoria externa do relatório global da MAPFRE Espanha.	
Governança		
G4-34	24	
Ética e integridade		
G4-56	12	16

Categoria econômica				
Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Desempenho econômico UNGC	G4-DMA	27, 31, 32		
	G4-EC1	31		2, 5, 7, 8, 9
	G4-EC2	27		13
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	49, 50, 51		1, 2, 3, 8, 10, 17
	G4-EC8			
Categoria ambiental UNGC				
Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Energia	G4-DMA	56		7, 8, 12, 13
	G4-EN3			
Água	G4-DMA	56		6
	G4-EN8			
Efluentes e resíduos	G4-DMA	55, 56		3, 6, 12
	G4-EN23			
Produtos e serviços	G4-DMA	56		6, 8, 12, 13, 14, 15
	G4-EN27			
Geral	G4-DMA	55		7, 9, 12, 13, 14, 15, 17
	G4-EN31			
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-DMA	48		
	G4-EN32			
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais	G4-DMA	25		16
	G4-EN34			

Categoria social – práticas trabalhistas e trabalho decente UNGC

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Emprego	G4-DMA	41		5, 8
	G4-LA3			
Treinamento e educação	G4-DMA	42		4, 5, 8
	G4-LA9			
	G4-LA10			
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	40, 43		5, 8
	G4-LA12			
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA	48		5, 8, 16
	G4-LA14			

Categoria social – direitos humanos UNGC

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Não discriminação UNGC	G4-DMA	43		5, 8, 16
	G4-HR3			
Trabalho infantil UNGC	G4-DMA	48		8, 16
	G4-HR5			
Trabalho forçado ou análogo ao escravo UNGC	G4-DMA	48		8
	G4-HR6			
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA	48		
	G4-HR10			
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	25		16
	G4-HR12			

Categoria social – sociedade

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Combate à corrupção UNGC	G4-DMA	25, 26		
	G4-SO3	26		16
	G4-SO4	26		16
	G4-SO5	25		16
Políticas públicas UNGC	G4-DMA	A MAPFRE Brasil tem como diretriz interna não contribuir financeiramente com nenhum partido político. Além disso, desde 2015, o STF julgou inconstitucional a doação de empresas privadas para partidos políticos.		
	G4-SO6			16
Conformidade	G4-DMA	Não foram registradas multas significativas ou sanções em decorrência de não conformidade com leis e regulamentos relacionados ao tema de sociedade.		
	G4-SO8			16
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA	48		
	G4-SO9			
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	25		
	G4-SO11			16

Categoria social – responsabilidade pelo produto

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*		
Saúde e segurança do cliente	G4-DMA	45				
	G4-PR1					
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	45		12		
	G4-PR3					
	G4-PR4				Não foram identificados casos comprovados de não conformidade cujo objeto seja rotulagem de produtos e serviços.	16
	G4-PR5				45	
Comunicações de marketing	G4-DMA	Em 2016 não foram registrados casos de não conformidade pelos canais de relacionamento com Conar ou Procon.		16		
	G4-PR7					
Privacidade do cliente	G4-DMA	25		16		
	G4-PR8					
Conformidade	G4-DMA	Em 2016, foram pagos R\$ 3.541.753,33 em decorrência de uma autuação de não conformidade via Procon, que havia recurso pendente de julgamento ao longo de 2015.		16		
	G4-PR9					

Categoria setorial – suplemento setorial financeiro

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
Carteira de produtos	G4-DMA FS1	26		
	G4-DMA FS3	26, 29		
	G4-FS7	45		
	G4-FS8	45		
Comunidade local	G4-DMA	44, 51, 52		
	G4-FS14			
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	51, 52		
	G4-FS16			

9.3. Relatório de Garantia



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de MAPFRE, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE, S.A. (en adelante MAPFRE) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 (en adelante, "el Informe") correspondiente a los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPRE en estos países.

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de MAPFRE es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, GRI G4 Guidelines, según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de Materiality Disclosure Service, habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de MAPFRE en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada de los indicadores incluidos en el alcance del encargo y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 (Revisada), *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone MAPFRE para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de MAPFRE.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de MAPFRE.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de MAPFRE.

- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de MAPFRE, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas, y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, GRI G4 Guidelines, según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección de MAPFRE un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado en relación con el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de MAPFRE que engloba los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en estos países. Por tanto, no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

7 de marzo de 2017

INDICADORES DE BRASIL					
ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR
Indicadores de desempeño ECONÓMICO		Indicadores de desempeño SOCIAL		Indicadores de desempeño SOCIAL (cont.)	
Desempeño económico	G4-EC1	Prácticas laborales y trabajo digno		Sociedad	
	G4-EC2	Empleo	G4-LA1	Comunidades locales	G4-SO1
	G4-EC3		G4-LA2		G4-SO2
	G4-EC4		G4-LA3	Lucha contra la corrupción	G4-SO3
Presencia en el mercado	G4-EC5	Relaciones con los trabajadores y la Dirección	G4-LA4		G4-SO4
	G4-EC6	Seguridad y Salud en el trabajo	G4-LA5		G4-SO5
Prácticas de adquisición	G4-EC9		G4-LA6	Política pública	G4-SO6
	Indicadores de desempeño AMBIENTAL		G4-LA7	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7
Materiales	G4-EN1		G4-LA8	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8
	G4-EN2	Capacitación y educación	G4-LA9	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9
Energía	G4-EN3		G4-LA10		G4-SO10
	G4-EN4		G4-LA11	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11
	G4-EN5	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Responsabilidad sobre Productos	
Agua	G4-EN6	igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4
		Evaluación de las prácticas laborales	G4-LA14	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR5
G4-EN7	G4-LA15		Privacidad de los clientes		G4-PR8
Biodiversidad	G4-EN8	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9
	G4-EN11	Derechos Humanos		Indicadores del suplemento GRI del SECTOR FINANCIERO	
		G4-EN12	Inversión	G4-HR2	Impacto de productos y servicios
	G4-EN13	No discriminación	G4-HR3	G4-FS2	
Emisiones	G4-EN14	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	G4-FS3	
	G4-EN15	Trabajo infantil	G4-HR5	G4-FS4	
	G4-EN16	Trabajo forzoso	G4-HR6	G4-FS5	
	G4-EN17	Medidas de seguridad	G4-HR7	Impacto de productos y servicios - Cartera de producto	G4-FS6
G4-EN18	Evaluación	G4-HR9	G4-FS7		
Efluentes y residuos	G4-EN19	Evaluación de los proveedores en Materia de Derechos Humanos	G4-HR10	G4-FS8	
	G4-EN23		G4-HR11	Cartera de producto - Auditoría	G4-FS9
	G4-EN24	Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos	G4-HR12		G4-FS10
Productos y servicios	G4-EN26			G4-FS11	
Cumplimiento regulatorio	G4-EN27			Comunidad	G4-FS13
Transporte	G4-EN29				G4-FS14
General	G4-EN30			Comunidad - Salud y Seguridad del Cliente	G4-FS15
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN31			Comunicaciones de marketing	G4-FS16
	G4-EN32				
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN33				
	G4-EN34				

9.4. Créditos

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

GRUPO SEgurADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

DG Grandes Riscos

DG Rede BB

DG Seguro 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

Vice-Presidência MAPFRE Previdência, Vida Resgatável e Saúde

Vice-Presidência MAPFRE Investimentos

Diretoria MAPFRE Consórcios e Capitalização

Diretoria Jurídica e Controle de Coligadas

Diretoria de Marketing e Comunicação

Superintendência Administrativa Financeira

Superintendência de Controladoria

Gerência de Recursos Humanos

CESVI Brasil

MAPFRE Assistência

Direção geral e coordenação de conteúdo GRI

Diretoria de Marketing e Sustentabilidade

Diretoria de Marketing e Comunicação

Supervisão editorial e redação

Gatopardo Comunicação – Silvia Martinelli

Adaptação de layout e diagramação

Set Design – Sergio Zilbersztein

Revisão do português

Maristela Leal Casati

