

A man and a young girl are sitting together, looking at a tablet. The man is on the right, leaning in, and the girl is on the left, looking at the screen. They are both smiling and appear to be engaged in a shared activity. The background is a soft, warm light, possibly from a lamp or a window.

CUIDAR
cada vez melhor.

INOVAR
cada vez mais.

O digital nasceu para aproximar. Aplicativos, redes sociais, inteligência artificial. A cada nova tecnologia, a distância entre nós e os segurados diminui.

Estamos ainda mais presentes, em qualquer lugar, 24 horas por dia. Nossa proteção continua a mesma e, com novas ferramentas, as possibilidades são infinitas.

Mas para nós, da MAPFRE, a inovação só vale de verdade quando transforma vidas.

E, mais do que isso, quando constrói relações de confiança.

Uma seguradora que inova todos os dias para cuidar de você?
Aí eu vi MAPFRE.

 **MAPFRE**

Introdução

A Administração da MAPFRE Brasil submete à apreciação de seus acionistas e da sociedade seu Relatório de Administração referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Diversos fatores contribuíram para que 2018 fosse um ano desafiador, marcado pelas eleições presidenciais e pela expectativa do empresariado em relação às mudanças necessárias, com destaque para a gradativa recuperação econômica, o controle da inflação abaixo da meta do Banco Central e a manutenção da Taxa Selic no patamar de 6,5%. Para 2019, a MAPFRE Brasil acompanhará, com atenção, o andamento das reformas, imprescindíveis

para a retomada do crescimento econômico, com expectativa de que a inflação se mantenha dentro da meta, assim como a taxa de câmbio, que deverá permanecer em um patamar menos pressionado. Estamos otimistas, especialmente, no que se refere às oportunidades que se avizinham no setor de infraestrutura. O recorde histórico de 100 mil pontos do Ibovespa sinaliza um cenário favorável, elevando a confiança e oferecendo perspectivas no incremento do consumo das famílias.

Presença nacional

A MAPFRE Brasil, corporação presente desde 1992 no país, com atuação em 45 países, nos cinco continentes, atua nos mercados segurador, financeiro, saúde e assistência. Com cerca de 4 mil colaboradores, possui

uma rede formada por mais de 20 mil corretores. No país, a organização opera nas seguintes linhas:
SEGUROS – líder em Vida Resgatável e Grandes Riscos e segunda colocada em Automóvel e Rural.
INVESTIMENTOS – administra mais de R\$ 10 bilhões em recursos em fundos para pessoa física, jurídica e institucional.
CONSÓRCIOS – em parceria com a BR Consórcios, tem mais de R\$ 1,1 bilhão em cartas de crédito comercializadas e R\$ 19,3 bilhões em bens entregues.

ASSISTÊNCIA – atende grandes grupos em diversos setores, com cerca de 18 milhões de consumidores, registrando mais de 400 mil atendimentos por ano.

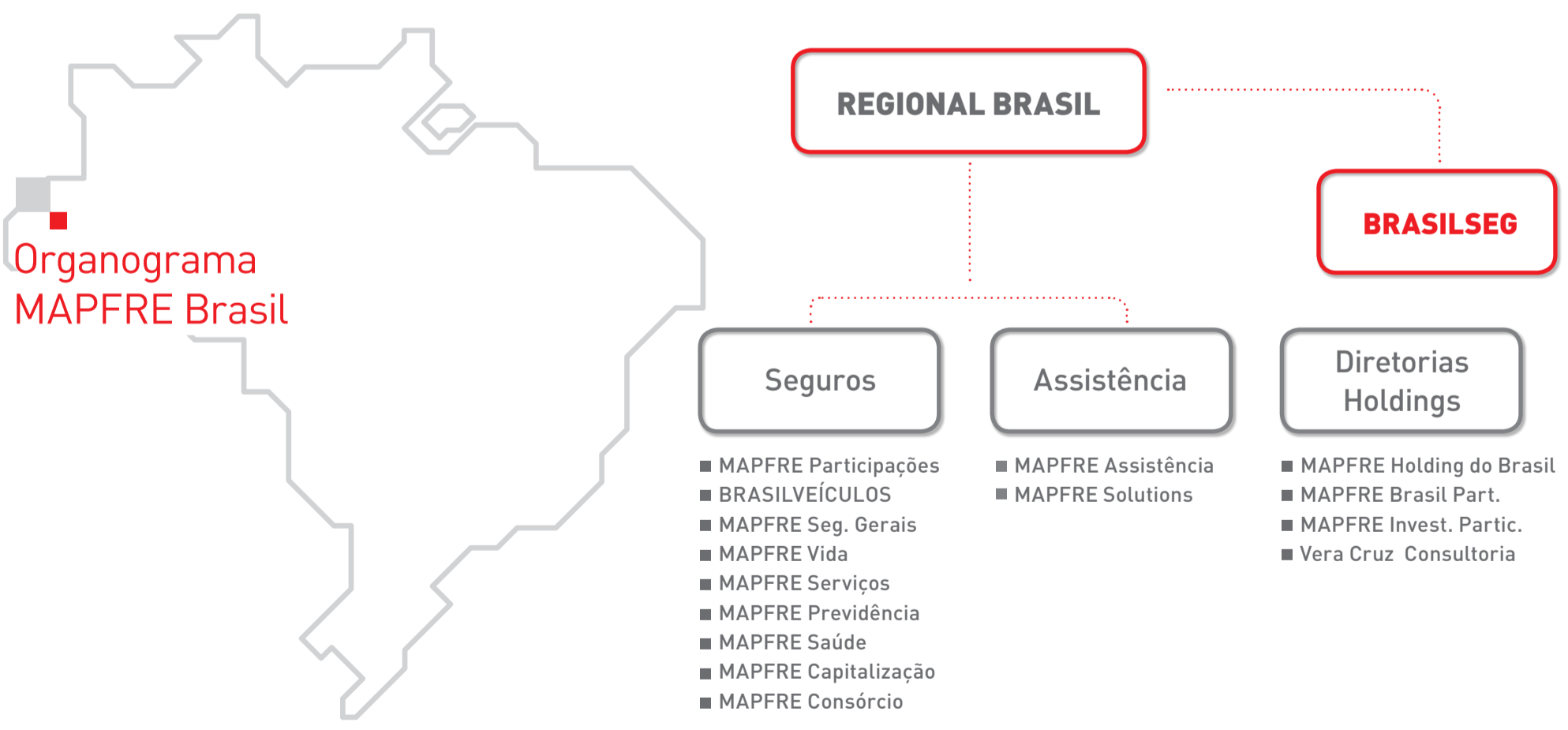
A MAPFRE integra a sustentabilidade no negócio e contribui para a disseminação da cultura de seguros. Seu portfólio de produtos com características socioambientais, incluindo os microsseguros, totalizaram mais de 1 milhão de segurados/beneficiários em 2018.



Governança corporativa

O modelo de governança corporativa adotado pela MAPFRE é pautado por princípios como ética e transparência nas informações e orientado por políticas, códigos e princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas MAPFRE no mundo. Os órgãos de governança corporativa da MAPFRE respeitam as características

e particularidades de cada negócio em que a empresa mantém participação. O modelo de Governança do Grupo MAPFRE no Brasil apresenta, basicamente, a seguinte estrutura: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Comitê de Direção, Comitê Financeiro, Comitê de Riscos e Comitê de Tecnologia.



Fundación MAPFRE

Instituição sem fins lucrativos que promove e investe em pesquisas, estudos e atividades de interesse geral da população. Atua para disseminar valores e promover o acesso à informação e à cultura, além de contribuir com o bem-estar da

sociedade e com o fomento da inovação social, desenvolvendo e apoiando iniciativas nas áreas Ação Social, Prevenção, Cultura e Segurança Viária, Seguro e Previdência Social e Promoção da Saúde. Em 2018, mais de 1,9 milhão de pessoas foram beneficiadas pelos programas apoiados pela Fundación, com destaque para:

1. **Prêmios Fundación MAPFRE à Inovação Social** – reconhecimento a projetos nas áreas de saúde, tecnologia (e-health), inovação em seguros, mobilidade sustentável e segurança viária.

2. **Mulheres Pelo Coração** – orientações nutricionais e exames preventivos às doenças cardíacas em mulheres.

3. **Educação Viária é Vital e Na Pista Certa** – programas que enfatizam a segurança no trânsito para mais de 70 mil crianças e adolescentes.

4. **Velocidade e Usuários Vulneráveis** – estudo pioneiro sobre o risco do excesso de velocidade e o comportamento dos motoristas na cidade de São Paulo.

Reestruturação Societária

Em 2018, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) autorizou a reorganização da parceria entre MAPFRE e o Banco do Brasil, por meio da sua holding de seguros, a BB Seguridade. A MAPFRE aportou R\$ 2,27 bilhões para recomprar 100% dos negócios

gerados pela Rede de Corretores e Affinities e toda a operação de Automóvel e Grandes Riscos.

Em linha com o objetivo global de crescimento sustentável da MAPFRE e de suas conquistas relacionadas a eficiências operativas – que busca melhorias em todos os seus negócios, canais e parcerias estratégicas –, o acordo visa à produção de incremento da participação da companhia no Brasil, permitindo melhorar, de forma importante, sua

produtividade e rentabilidade.

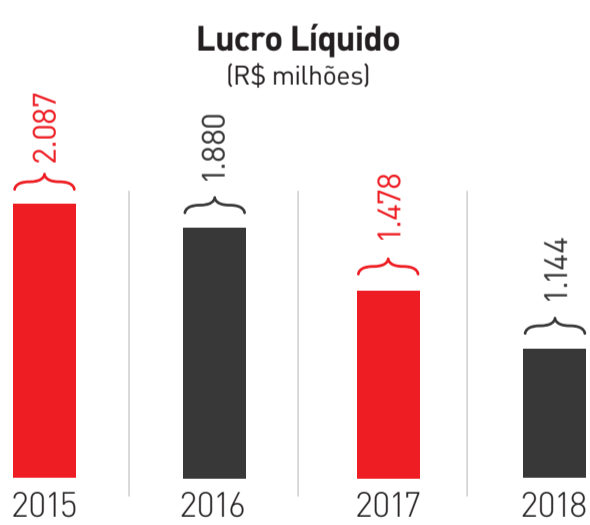
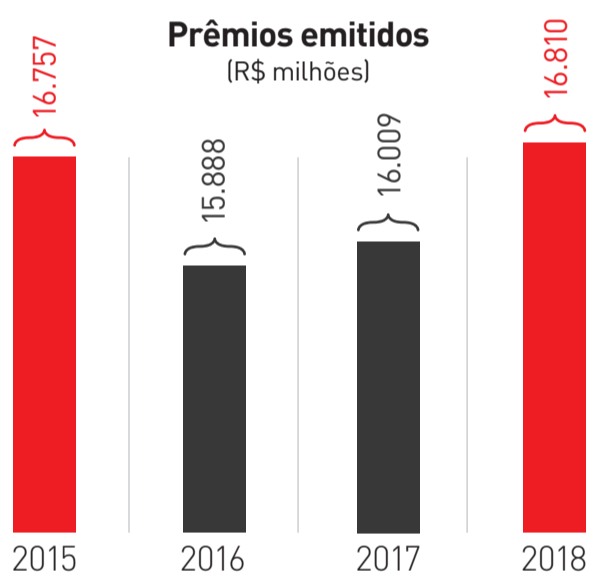
As empresas se mantêm sócias, no canal de distribuição Banco do Brasil nos negócios de Vida, Prestamista, Habitacional, Rural e Massificados. A MAPFRE Seguros, por sua vez, em sua operação independente, além de atuar nos demais canais em todos os ramos, preservará até 2031 exclusividade para comercialização de apólices de automóveis e grandes riscos junto ao Banco do Brasil.

Prerrogativas do acordo

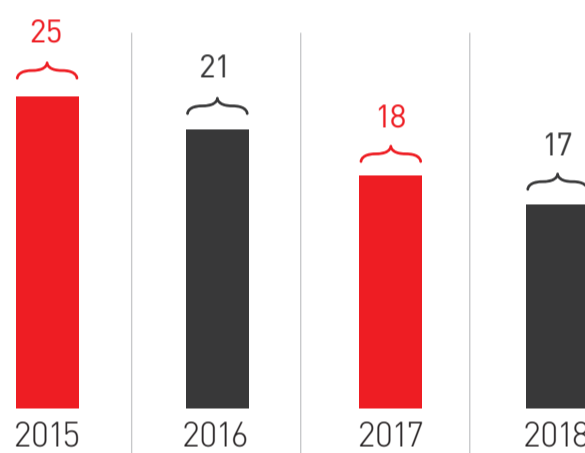
A reestruturação societária permite à MAPFRE:



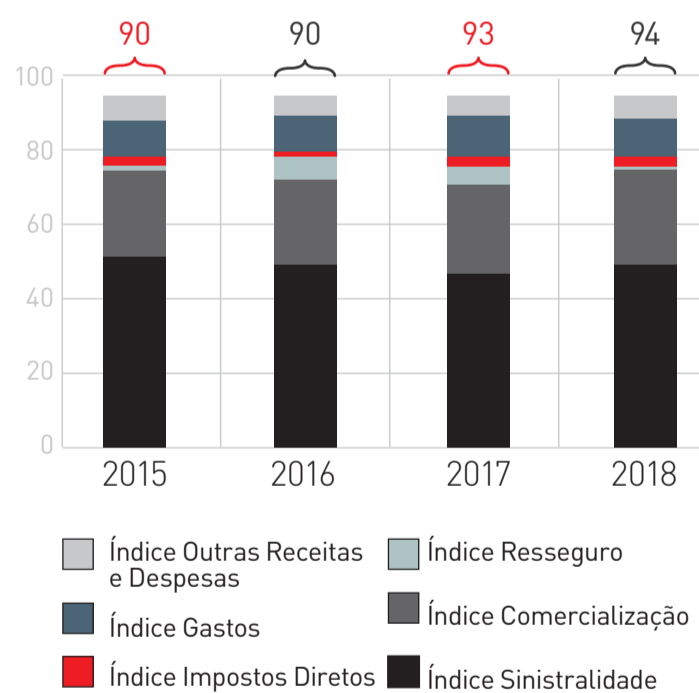
Desempenho econômico e financeiro



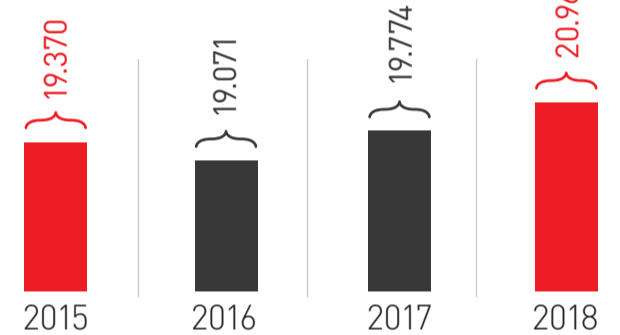
Taxa de Retorno Sobre o Patrimônio Líquido (em %)



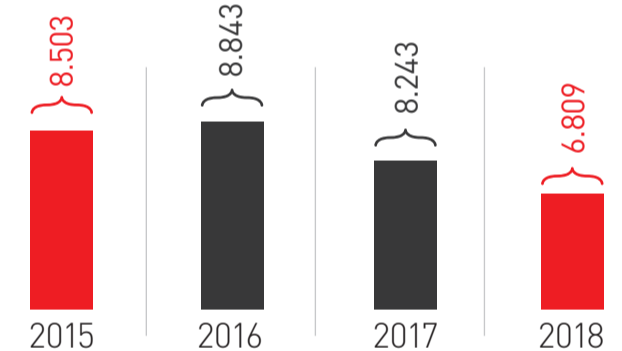
Índice Combinado (em %)



Provisões Técnicas de Seguros



Patrimônio Líquido (R\$ milhões)



Resultados

	2015	2016	2017	2018
Índice Sinistralidade	51%	48%	48%	51%
Índice Comercialização	21%	23%	27%	25%
Índice Resseguro	0%	6%	5%	1%
Índice Impostos Indiretos	3%	1%	2%	3%
Índice Gastos	10%	8%	9%	10%
Índice Outras Receitas e Despesas	4%	4%	4%	5%
Índice Combinado	90%	90%	95%	94%

Reconhecimentos

- **GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE:** pelo 6º ano consecutivo, eleita uma das empresas mais sustentáveis do Brasil, segundo o Guia Exame de Sustentabilidade.
- **MELHORES EMPRESAS DE GRANDE PORTE PARA AS MULHERES TRABALHAREM NO BRASIL:** 10ª colocada entre as que desenvolvem as melhores práticas de promoção da equidade de gênero, segundo o GPTW.

- **MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR EM 2018:** pelo 7º ano seguido, uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil.
- **PODIUM DE CURTO PRAZO:** entre as 3 instituições com melhores previsões para cada variável fiscal dos últimos 6 meses.
- **PRÊMIO ESPRO:** entre as 5 melhores empresas com práticas de inclusões de jovens-aprendizes no mercado.
- **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL:** redução do número de reclamações, por meio do melhor relacionamento entre a Ouvidoria e o Procon.

- **PRÊMIO TOP EDUCAÇÃO:** melhor seguro de proteção educacional, segundo a revista Educação.
- **RANKING BROADCAST – TOP 10 BÁSICO:** ranking da Agência Estado que seleciona as melhores instituições financeiras.
- **SELO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE:** reconhecimento da Prefeitura de São Paulo às políticas de inclusão LGBT.
- **TOP 5:** ranking do Banco Central voltado para as instituições que mais acertaram as projeções mensais.

Agradecimentos

A Administração da MAPFRE Brasil agradece aos acionistas, parceiros de negócio, fornecedores, segurados, sociedade e à comunidade financeira, pelo indispensável apoio e confiança depositados, assim

como aos nossos profissionais, que tornaram possível a conquista do desempenho aqui apresentado.

São Paulo, 25 de outubro de 2019
A Administração