

A photograph of a man and a young girl 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 in a warm, indoor setting, possibly a living room. The text is overlaid on the right side of the image.

**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.

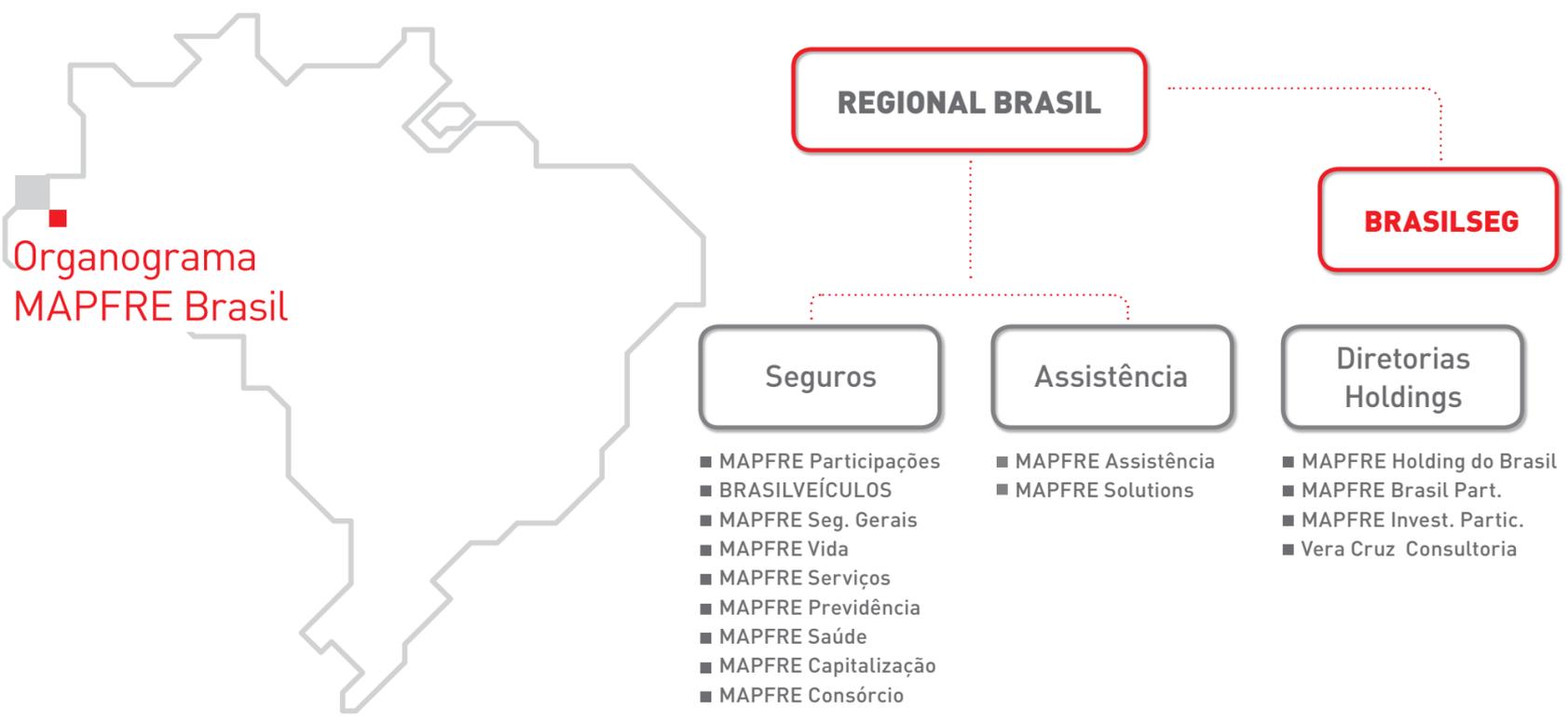
A MAPFRE integra a sustentabilidade no negócio e contribui para a disseminação da cultura de seguros. Seu portfólio de produtos com características socioambientais, incluindo os microsseguros, totalizaram mais de 1 milhão de segurados/beneficiários em 2018.



## 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.

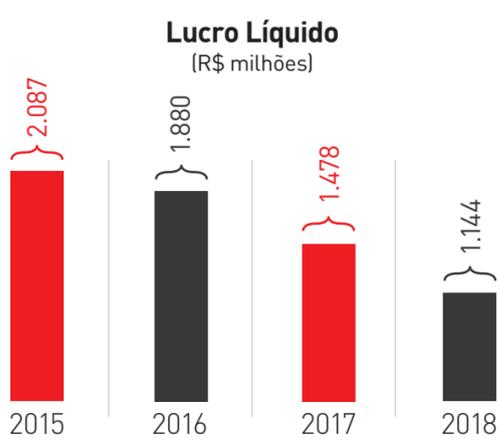
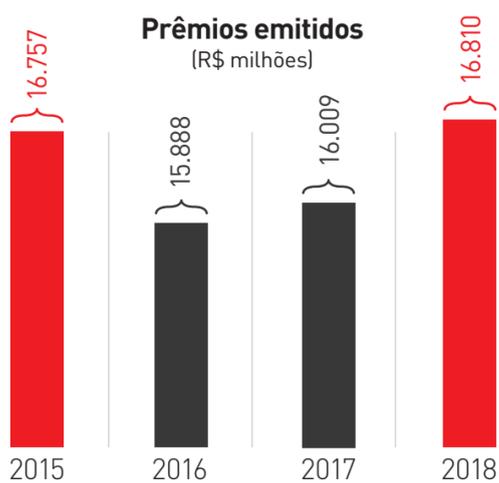
As empresas se mantêm sócias, no canal de distribuição Banco do Brasil nos negócios de Vida, Prestamista, Habitacional, Rural e Massificados. A MAPFRE Seguros, por sua vez, em sua operação independente, além de atuar nos demais canais em todos os ramos, preservará até 2031 exclusividade para comercialização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

## Prerrogativas do acordo

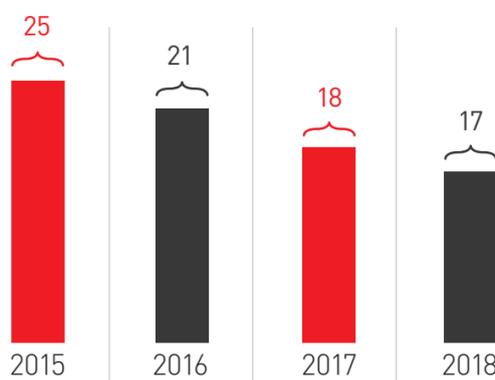
A reestruturação societária permite à MAPFRE:



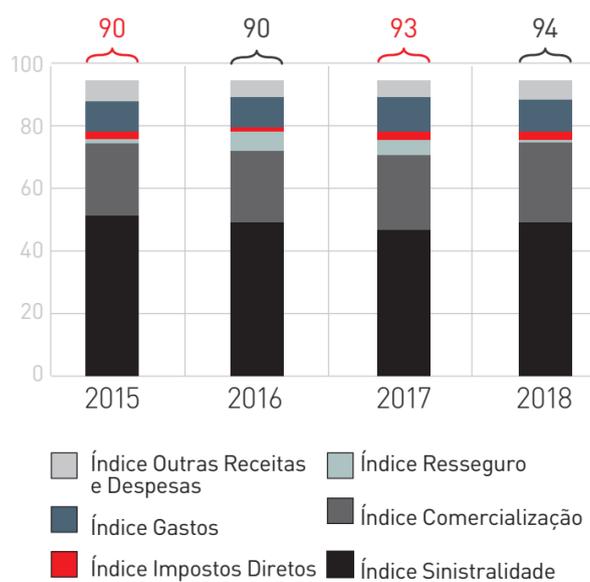
## Desempenho econômico e financeiro



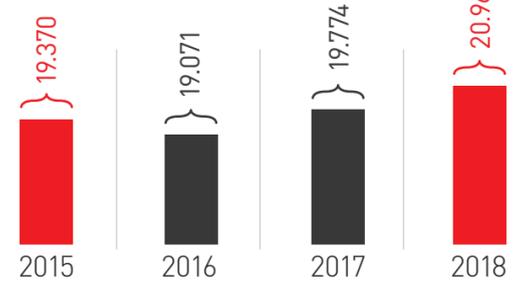
### Taxa de Retorno Sobre o Patrimônio Líquido (em %)



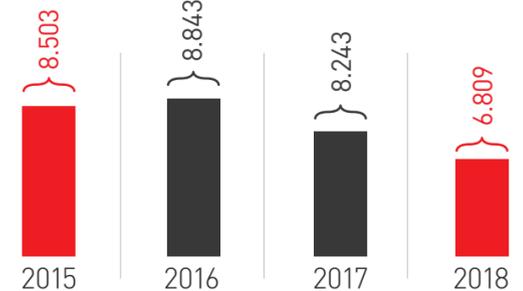
### Índice Combinado (em %)



### 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