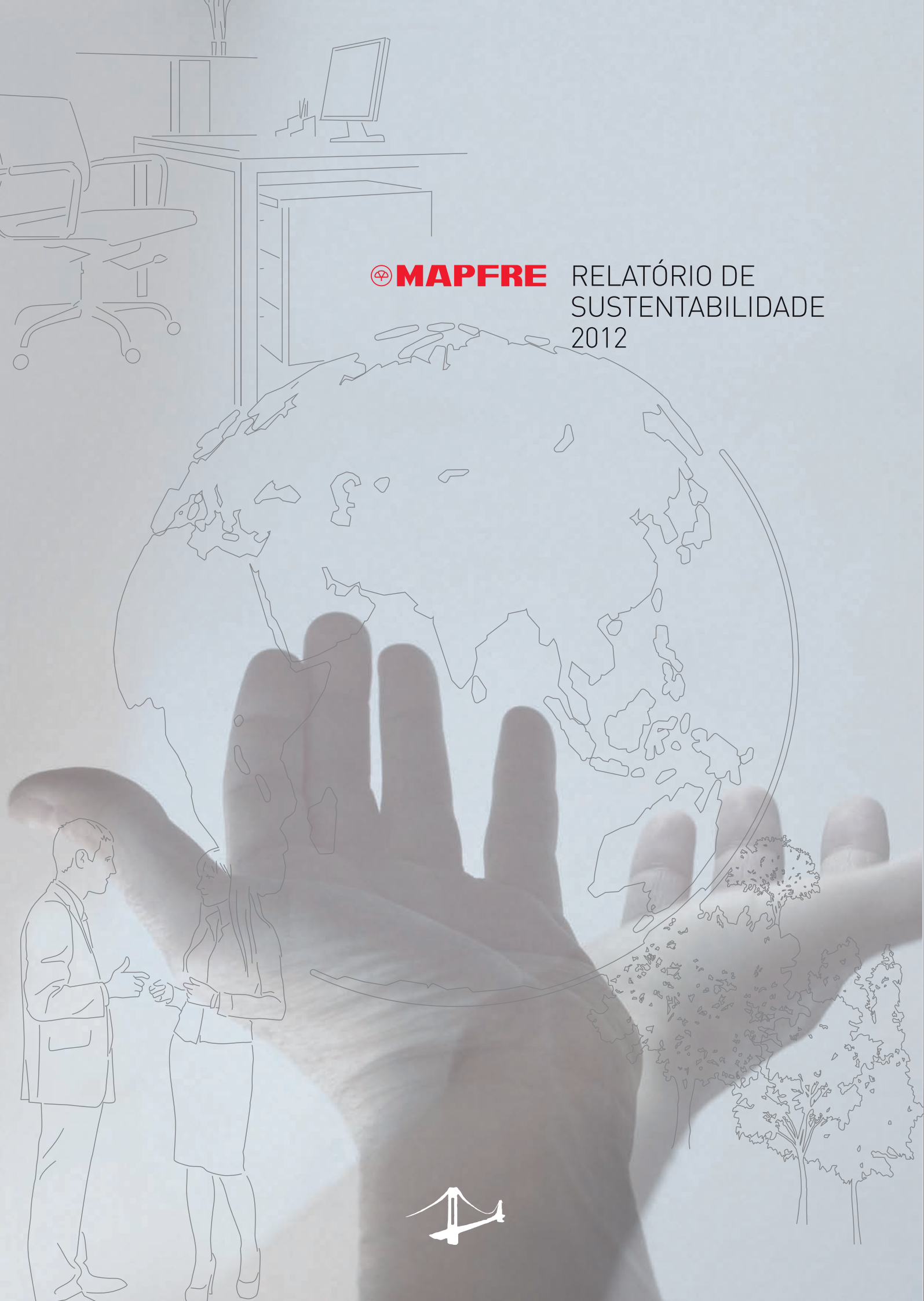




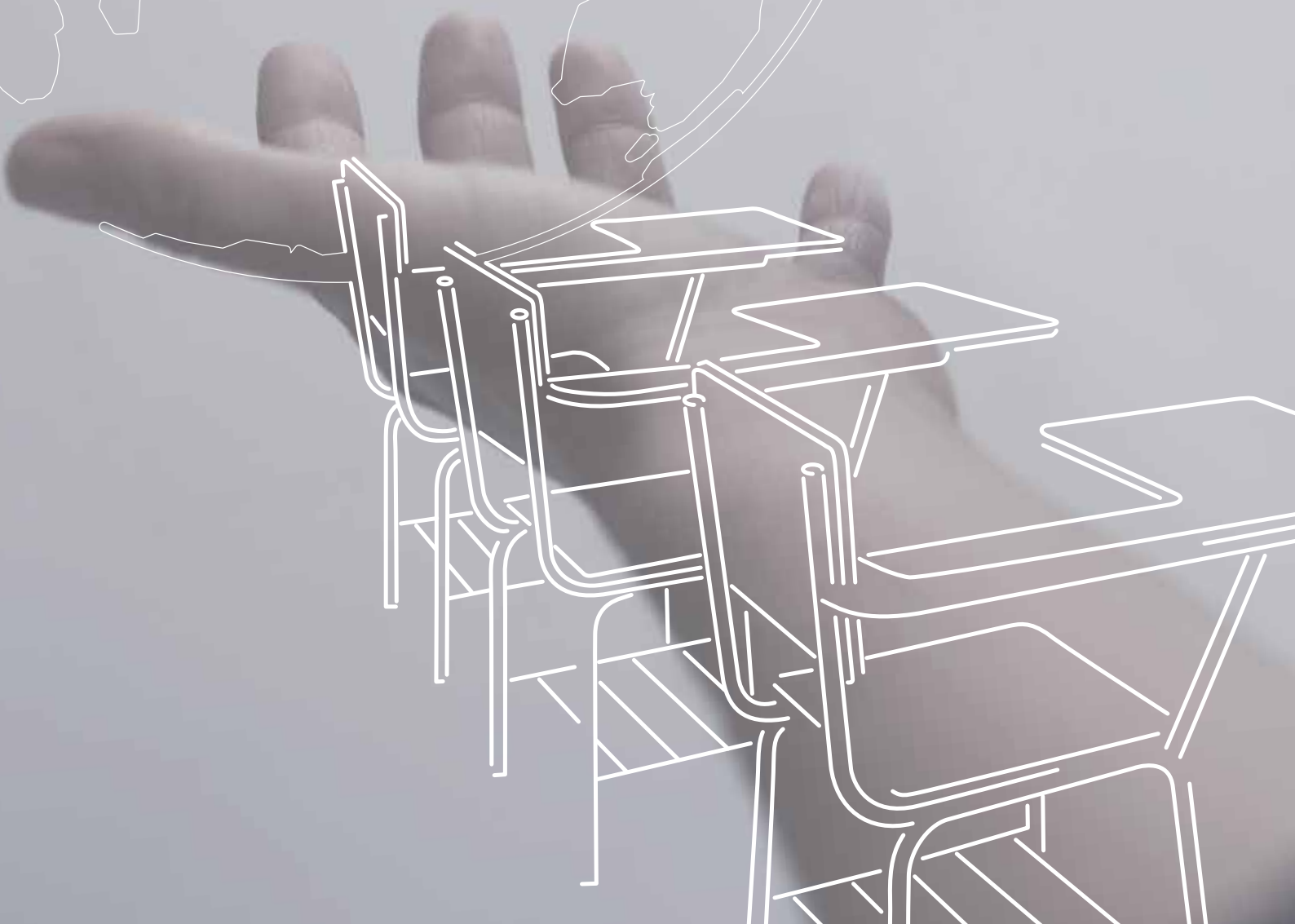
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2012



 **MAPFRE** RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2012



Sumário



Carta do Presidente	4	MAPFRE Serviços Financeiros	34
Sobre o Relatório	6	Apresentação	35
Informação Geral	8	Dimensão Econômica	36
MAPFRE no Mundo	9	Dimensão Socioambiental	40
MAPFRE no Brasil	11	Grupo Segurador	
Missão, Visão, Valores e Princípios	12	BANCO DO BRASIL e MAPFRE	44
Empresariais e Institucionais	12	Apresentação	45
Governança Corporativa	13	Dimensão Econômica	47
Ativos Intangíveis	14	Dimensão Socioambiental	54
Desenvolvimento Sustentável	18	Informações Complementares	64
Política de Responsabilidade Social	19	Principais Associações	65
Modelo de Gestão da Sustentabilidade	22	Índice de indicadores GRI	66
Atuação Ética e Socialmente Responsável	23	Nível de Aplicação dos Indicadores GRI versão G3.1	73
Gestão de Riscos	24	Informe de Verificação Externa	75
Gestão Ambiental e Energética	25	Informe de Revisão de Auditoria	76
Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade	26	Glossário	80
Prêmios e Reconhecimentos	28	Informações Corporativas	82
Resultados financeiros consolidados	30	Contatos	84
Estratégia e Perspectivas	31	Créditos	84
Desempenho Econômico-Financeiro	31	FUNDACIÓN MAPFRE – Delegação Brasil	86

1

Carta do Presidente



Caro leitor,

O ano de 2012 foi mais um período de resultados positivos para a MAPFRE. Apesar da continuidade da crise econômica mundial, e seus reflexos principalmente na Europa, a MAPFRE Espanha registrou um crescimento de 10,6% nos prêmios emitidos, que totalizaram 23,1 bilhões de euros em 2012. O conjunto de receitas do Grupo alcançou a cifra de 25,9 bilhões de euros.

O bom desempenho alcançado pela MAPFRE é consequência, principalmente, do comportamento expressivo dos negócios internacionais, sobretudo no Brasil. A divisão de seguro internacional, que engloba as atividades fora da Espanha, registrou um incremento de 23,3%, impulsionada pelo crescimento de 33,7% apresentado pela MAPFRE Brasil. Responsável por 55% dos negócios do Grupo na América Latina, o Brasil foi a segunda operação que mais cresceu em todo o mundo.

Outro ponto importante foi o reposicionamento estratégico do Grupo (missão, visão e valores) para os próximos cinco anos. Ele parte da atual realidade da MAPFRE – uma multinacional de seguros, com presença em 46 países dos cinco continentes e com 67% das receitas conquistadas fora da Espanha –, que “quer ser a seguradora global de confiança”.

No Brasil, também apresentamos resultados positivos. O volume de receitas da MAPFRE Brasil Participações totalizou R\$ 12,7 bilhões, com um lucro líquido de R\$ 786,5 milhões. Além disso, esse foi o primeiro ano completo da parceria estratégica firmada com o Banco do Brasil, que resultou na criação da maior seguradora brasileira nos ramos em que atua: o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE.

Registramos evolução importante nas contratações, com a admissão de 753 colaboradores, ou seja, nós efetivamente geramos mais empregos, aproveitamos as estruturas já existentes e incrementamos, principalmente, as estruturas voltadas ao atendimento de clientes. Inauguramos uma nova central de relacionamento na cidade de São Carlos, no interior de São Paulo, com capacidade para mais de 900 pessoas e inauguramos 13 postos de atendimento rápido e especializado (P.A.R.E.) nas sucursais da Rede MAPFRE voltados para o atendimento de segurados e corretores.

Os negócios alcançaram resultados relevantes, com ganhos de *market share* conquistados sobretudo nos segmentos de Agronegócios e de Riscos de Pessoas. Mas um dos destaques do ano foi o desempenho dos nossos canais de distribuição, que tiveram uma participação equilibrada. A rede de corretores ativos cresceu, o que demonstra a nossa eficiência no atendimento aos canais e aos clientes e, mais do que isso, reflete a ausência de conflito de canais em nossas operações.



Wilson Toneto

PRESIDENTE



Durante o ano, também registramos resultados relevantes nos negócios que não integram a parceria do Banco do Brasil com a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS. O negócio de Previdência foi um dos que mais cresceu no mercado em volume de captação: arrecadamos R\$ 485 milhões, o que representa um crescimento de 64% em relação a 2011, encerrando o ano com R\$ 2,06 bilhões em reservas de Previdência. Na mesma linha, a MAPFRE Investimentos registrou uma captação recorde, com incremento de 62% no total de ativos sob gestão, apesar das dificuldades enfrentadas pelo setor durante o ano em decorrência da queda nas taxas de juros, e em dezembro de 2012 os ativos da nossa carteira ultrapassavam a cifra de R\$ 9,0 bilhões. Também fortalecemos nossa participação no mercado de Capitalização, com um crescimento de 20,5% nas receitas totais.

O desempenho apresentado pela MAPFRE Brasil ganha ainda mais significado se considerarmos que em 2012 o mercado segurador foi afetado por dois aspectos importantes: (i) a queda na taxa de juros, que em alguns negócios era um importante componente do resultado final, e (ii) a eliminação do custo de apólice, que antes era contabilizado no ato da emissão. Apesar desses impactos, nossa *performance* foi superior em comparação ao ano anterior e também em relação ao mercado, em decorrência do nosso posicionamento e da nossa busca constante pela redução de custos e melhoria de sistemas e processos. A soma desses fatores garantiu maior competitividade aos nossos negócios e preços justos aos nossos clientes.

No plano da sustentabilidade, adotamos uma posição de vanguarda, atuando como disseminadora de informação e incentivando a mudança de atitude entre os nossos *stakeholders*. A sustentabilidade, que está totalmente integrada ao nosso posicionamento estratégico, é um dos focos de atuação da empresa para os próximos anos.

Durante o ano, demos um passo decisivo que marcará o nosso pioneirismo no mercado de microsseguros: fomos o primeiro GRUPO a receber autorização da Susep para operar no ramo de microsseguros de pessoas e danos em todo o território nacional.

Ainda em 2012, fizemos parte do lançamento dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (UN PSI), ocorrido durante a Rio+20, e disseminamos esse tema para os nossos corretores a partir das Academias de Sustentabilidade, que buscam disseminar o conceito de sustentabilidade entre os nossos principais públicos. Além disso, fomos reconhecidos pela terceira vez com o Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual, entre as Companhias Fechadas, Categoria 1. **GRI 1.2**

Essas e outras iniciativas desenvolvidas durante o ano estão alinhadas a princípios internacionais dos quais somos signatários, como o Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de políticas de responsabilidade social e sustentabilidade pelas empresas, e os Objetivos do Milênio, também da ONU, que definem metas de desenvolvimento socioambientais. **GRI 1.1**

Atuamos fortemente em parceria com nossos clientes, corretores e fornecedores para melhorar processos, incentivar a prevenção e o gerenciamento de riscos, buscando o desenvolvimento de práticas sustentáveis. Como um dos maiores grupos seguradores do Brasil e da América Latina, nosso papel é engajar toda a cadeia de valor para, juntos, construirmos um futuro melhor e mais sustentável.

Wilson Toneto

PRESIDENTE





Este é o Relatório Anual e de Sustentabilidade da MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A. (aqui denominada MAPFRE Brasil), que possui sede na cidade de São Paulo e operações em todo o Brasil. Pelo sétimo ano consecutivo, a Empresa divulga seu desempenho nos âmbitos econômico-financeiro, social e ambiental de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), seguindo as técnicas de medição e bases de cálculo propostas pela entidade. Com a aplicação desse modelo, a MAPFRE Brasil busca reforçar o relacionamento com todos os públicos com os quais se relaciona: acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, analistas de mercado, governo e sociedade. **GRI 2.1, 2.6, 3.9**

Os dados operacionais e financeiros, bem como as comparações que se referem ao mesmo período de 2011 – exceto onde estiver indicado de outra forma – são apresentados com base em números consolidados e em reais, conforme a legislação societária vigente. As informações apresentadas abrangem os resultados das operações mantidas no Brasil, relativas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012, sendo que não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite da GRI. O ciclo de emissão do relatório é anual e a versão anterior, que compreendeu os resultados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, foi publicada em junho de 2012. **GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.7**

Em 2010, a MAPFRE S/A, MAPFRE AMÉRICA S/A, Banco do Brasil S.A. e BB Seguros Participações S/A firmaram uma parceria estratégica em suas operações no ramo de seguros [Banco do Brasil Seguros Participações S.A. e Grupo Segurador MAPFRE], que culminou com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE (aqui denominado também como GRUPO SEGURADOR ou GRUPO BB E MAPFRE), a maior empresa de seguros da América Latina em seus ramos de atuação: pessoas, ramos elementares, incluindo habitacional, agrícola e veículos. Por meio de uma estrutura corporativa denominada MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS (aqui denominada também como MSF), a MAPFRE Brasil mantém atuação direta e independente para os serviços que não integram a parceria: previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, comercialização de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários. Em 2012, ocorreram algumas mudanças em razões sociais de empresas da MAPFRE Brasil. Dessa forma, a MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A. é a *holding* que participa do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE e da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS. **GRI 3.6, 3.8, 3.9, 3.10**

Em 2011, a MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A. passou por uma reestruturação societária devido à parceria estratégica com o BANCO DO BRASIL. Dessa forma, ocorreram mudanças no organograma de ambas as partes, que culminaram com a criação de duas sociedades *holdings*. A primeira, denominada BB MAPFRE SH1 Participações, que agrupa a operação de seguros de Vida, Rural e Habitacional, em que a MAPFRE detém 50,01% das ações ordinárias (25,01% do total de ações). A segunda, MAPFRE BB SH2 Participações, atua nos segmentos de seguros de Danos, inclusive Auto, Seguros Gerais e Seguros Affinities, em que a MAPFRE possui 50,01% das ações totais da sociedade. **GRI 3.11**

Em 2012, foram efetivadas mudanças na razão social de algumas empresas da MAPFRE Brasil, conforme detalhado na página 11

deste relatório. No entanto, não houve mudanças significativas em informações fornecidas em relatórios anteriores ou no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório. **GRI 3.10, 3.11**

Para a definição do conteúdo deste relatório, foi conduzida uma consulta a *stakeholders* com 265 participantes, entre corretores e colaboradores. O questionário enviado, composto de 15 questões, buscou entender a opinião desse público sobre o Relatório de Sustentabilidade e a atuação da Empresa. Além disso, foram realizadas 12 entrevistas com membros da Diretoria, nas quais os executivos apresentaram os principais resultados e realizações do ano. A partir das informações obtidas, foi elaborada a matriz de materialidade, que classificou a relevância de cada tema para a MAPFRE Brasil e seus *stakeholders* (vide página 27 deste relatório). **GRI 3.5**

Este relatório foi revisado pela Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S. Complementarmente, foi realizada uma verificação externa por alunos de graduação da disciplina "Sustentabilidade: Desafios e Dilemas para as Organizações" e da empresa júnior de gestão ambiental Proamb Jr. da EACH-USP. **GRI 3.13**

3

Informação Geral



MAPFRE no Mundo

A MAPFRE é uma empresa multinacional que desenvolve, principalmente, atividades seguradoras e resseguradoras nos cinco continentes. A matriz do Grupo é a sociedade *holding* MAPFRE S.A., cujas ações são negociadas nas bolsas de Madri e Barcelona e integram os índices Ibex 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good e FTSE4Good Ibex.

A maioria das ações da MAPFRE S.A. é de propriedade da FUNDACIÓN MAPFRE – que desenvolve atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Ciências do Seguro, Cultura, Segurança Viária, Prevenção, Saúde e Meio Ambiente –, o que garante sua independência e estabilidade institucional. As atividades do Grupo estão estruturadas em três grandes divisões, que, a partir de 1º de janeiro de 2013, passaram a ser denominadas: Seguros Espanha e Portugal, Seguros Internacional e Negócios Globais.

A MAPFRE mantém operações em 46 países, a partir de 281 sociedades, e conta com uma estrutura formada por 5.390

escritórios próprios em todo o mundo, dos quais 3.069 na Espanha e 2.122 na América Latina. Seus produtos são distribuídos por 9.475 escritórios de entidades bancárias e outros pontos de venda que comercializam os seguros do Grupo em função de parcerias realizadas. Além disso, conta com uma rede de mais de 62.000 agentes e mediadores, 5.750 dos quais nos Estados Unidos e mais de 17.590 no Brasil.

Com sólida posição de liderança no mercado espanhol de seguros e ampla atuação multinacional, ocupa o 6º lugar no *ranking* de Seguro Não Vida da Europa e está presente em todos os países da América Latina (onde é o segundo principal grupo segurador e líder em Seguros Não Vida), nos Estados Unidos, em Portugal, na Turquia, nas Filipinas e em Malta. No mercado de Assistência, opera em 43 países. Além disso, conta com uma resseguradora profissional (MAPFRE RE), que figura entre as 20 primeiras entidades no *ranking* do resseguro mundial e desenvolve sua atividade em todo o mundo, contando, para isso, com duas sociedades controladas e 16 escritórios.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS	2012	2011	Var. % 12/11
Receita por operações			
Prêmios de seguro e resseguro	23.064,3	20.848,3	10,6
Contribuições brutas para planos de previdência	619,6	827,7	(25,2)
Receitas de investimentos	3.061,2	3.155,3	3,0
Receitas de entidades não seguradoras e outras	881,1	945,2	(6,8)
Ajustes de consolidação e outras sociedades	(1.705,4)	(1.418,4)	20,2
RECEITAS TOTAIS POR OPERAÇÕES	25.920,8	24.358,0	6,4
LUCRO ANTES DE IMPOSTOS	1.372,0	1.636,9	(16,2)
RESULTADO ATRIBUÍVEL À SOCIEDADE CONTROLADORA	665,7	963,0	(30,9)
Fundos administrados de vida e previdência			
Provisões técnicas vida	23.386,0	21.581,8	8,4
Fundos de previdência	5.105,9	5.081,3	0,5
Fundos de investimento e carteiras administradas	2.543,2	2.648,4	(4,0)
TOTAL DE FUNDOS ADMINISTRADOS	31.035,1	29.311,5	5,9
ATIVOS TOTAIS ADMINISTRADOS (1)	64.632,3	62.585,3	3,3

VALORES EM MILHÕES DE EUROS.

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

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA	2012	2011
Número de países	46	46
Número de funcionários	35.586	34.390
Espanha	10.773	11.046
Outros países	24.813	23.344
Número de escritórios	5.390	5.317
Espanha	3.069	3.155
América – seguro direto	2.122	2.006
Outros países	199	156
Distribuição territorial do negócio por prêmios		
Espanha	33%	38%
América – seguro direto	37%	33%
Outros países	30%	29%

MAPFRE no Brasil

Principal operação do Grupo MAPFRE fora da Espanha, a MAPFRE Brasil responde por 21% das receitas totais e 55% dos negócios na América Latina. Com sede na cidade de São Paulo e operações em todo o Brasil, é uma sociedade *holding* que tem por objetivo participar do capital social de outras sociedades, sem desenvolver uma atividade específica. **GRI 2.4, 2.5**

A MAPFRE Brasil é composta da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE. Em 2010, a MAPFRE S/A e MAPFRE America S/A e o Banco do Brasil S.A. e BB Seguros Participações S/A firmaram uma parceria estratégica em suas operações no ramo de seguros, que culminou com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, a maior empresa de seguros da América Latina em seus ramos de atuação (pessoas, ramos elementares, incluindo habitacional, agrícola e veículos). **GRI 2.3**

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE é formado por duas sociedades *holdings*. Na SH1 (Sociedade Holding 1) BANCO DO BRASIL e MAPFRE Vida e Rural – que responde pelos produtos de Vida (menos vida *affinity*), Imobiliário e Agrícola –, a MAPFRE detém 25,01% do capital social total e a BB Seguros e Participações detém os 74,99% restantes. Na SH2 (Sociedade Holding 2) MAPFRE e BANCO DO BRASIL Auto e Seguros Gerais – que atua com produtos de Auto, Affinity (incluindo Vida) e Seguros Gerais –, a MAPFRE detém 50% do capital social total e a BB Seguros e Participações os 50% restantes. **GRI 2.2**

Além disso, por meio de uma estrutura corporativa denominada MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, a MAPFRE Brasil mantém atuação direta e independente para os serviços que não integram a parceria entre o Banco do Brasil e a MAPFRE: previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, administração de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários. Em 2012, não foram registradas mudanças significativas referentes a porte, estrutura ou participação acionária. **GRI 2.3, 2.9**

Com uma atuação multicanal e uma equipe de 5.918 colaboradores, a MAPFRE Brasil possui uma ampla rede de distribuição formada por corretores de seguro, rede de varejo, cooperativas, bancos, associações e concessionárias, que garante o atendimento aos seus mais de 25 milhões de clientes pessoas física e jurídica. Essa estrutura é composta de 127 sucursais próprias, 18 diretorias territoriais, 5.339 agências do Banco do Brasil, 44.324 terminais de autoatendimento, 4.936 salas de autoatendimento, 8.747 postos de atendimento (PAB), 625 escritórios e representantes (corretores Mais), 99 assessores comerciais do Banco do Brasil, 15.901 corretores de seguros e 59.632 pontos de distribuição dos canais Affinities. **GRI 2.7, 2.8**

Em 2012, a MAPFRE Brasil registrou receitas totais no montante de R\$ 12,7 bilhões e lucro líquido de R\$ 786,5 milhões. **GRI 2.8**

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE não são pessoas jurídicas e, sim, denominações de grupos que englobam, cada qual, diversas

empresas. Portanto, as empresas que compõem a MAPFRE Brasil são: **GRI 2.6, 3.8**

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

- CESVI BRASIL | CENTRO DE EXPERIMENTAÇÃO E SEGURANÇA VIÁRIA LTDA.
- DETECTAR ESTUDOS TÉCNICOS LTDA.
- FUNDACIÓN MAPFRE
- MAPFRE ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S/A
- MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES S/A
- MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S/A
- MAPFRE DTVM S/A
- MAPFRE HOLDING DO BRASIL LTDA.
- MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES S/A
- MAPFRE SEGURADORA DE CRÉDITO À EXPORTAÇÃO S/A
- MAPFRE VERA CRUZ PREVIDÊNCIA S/A
- VERA CRUZ CONSULTORIA TEC. E ADM. DE FUNDOS LTDA.

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

- BB MAPFRE SH1 PARTICIPAÇÕES S.A.
- COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL
- MAPFRE VIDA S.A.
- VIDA SEGURADORA S.A.
- MAPFRE BB SH2 PARTICIPAÇÕES S.A.
- ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS S.A.
- BBMAPFRE ASSISTÊNCIA S.A.
- BRASILVEÍCULOS COMPANHIA DE SEGUROS
- MAPFRE AFFINITY SEGURADORA S.A.
- MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.

Missão, Visão, Valores e Princípios Empresariais e Institucionais **GRI 4.8**

As políticas, códigos de conduta e de ética, princípios empresariais e institucionais, missão e visão de futuro são diretrizes que norteiam as atividades da MAPFRE Brasil para o crescimento e a perpetuação do negócio.

A implantação dos conceitos e da cultura corporativa é realizada por meio da formação e da capacitação dos colaboradores em assuntos técnicos, comerciais e corporativos, que visam à eficiência e ao desempenho de qualidade e são pautados por conceitos éticos e socioambientalmente responsáveis.

Em linha com os seus valores e princípios, a Empresa também fortalece o seu posicionamento estratégico gerando valor para a sociedade e preparando colaboradores, corretores e fornecedores para uma atuação mais sustentável por meio das Academias de Sustentabilidade, que já beneficiaram mais de 1,3 mil pessoas.

MISSÃO

Somos uma equipe multinacional que trabalha para avançar constantemente em serviços e desenvolver a melhor relação com nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e com a sociedade.

VISÃO

A MAPFRE quer ser a seguradora global de confiança.

VALORES

- **Vocação de serviços:** Busca permanente da excelência no desenvolvimento de nossas atividades. Iniciativa contínua orientada ao cuidado com o relacionamento com o cliente.
- **Inovação para a liderança:** Determinação de superação e constante melhoria. Tecnologia a serviço dos negócios e de seus objetivos.
- **Equipe comprometida:** Pleno envolvimento da equipe com o projeto MAPFRE. Desenvolvimento e constante capacitação das competências e habilidades da equipe.
- **Solvência:** Força financeira com resultados sustentáveis. Diversificação internacional e consolidação nos diferentes mercados.
- **Integridade:** A ética que governa o comportamento de todas as pessoas. Enfoque socialmente responsável em todas as nossas atividades.

PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS **GRI 4.8**

A MAPFRE apoia sua ação empresarial nos seguintes princípios:

- Crescimento empresarial e patrimonial, em benefício de todos os seus acionistas e das possibilidades de promoção e progresso pessoal de quem participa ou colabora nas referidas atividades.
- Globalidade e inovação permanente na oferta, com o objetivo de oferecer aos clientes uma gama completa de produtos e serviços.
- Vocação multinacional para conseguir um desenvolvimento contínuo e aumento da dimensão empresarial.
- Atuação coordenada na definição de objetivos e no desenvolvimento de políticas de atuação comuns.
- Orientação ao cliente e descentralização, a fim de conseguir a máxima agilidade na gestão e o adequado aproveitamento das competências de toda a organização.
- Vocação de liderança em todos os setores de atividade e mercados em que estiver presente.
- Alta qualidade no serviço aos clientes, por razões éticas e como meio mais eficaz de conseguir sua fidelização.
- Busca permanente da eficiência para otimizar a utilização dos recursos.

PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS **GRI 4.8**

Independentemente dos diferentes princípios que governam a atuação do Grupo MAPFRE e da FUNDACIÓN MAPFRE, todas as entidades do Sistema MAPFRE devem estar alinhadas aos seguintes princípios:

Independência com relação a toda pessoa, entidade, grupo ou poder de qualquer classe.

Atuação ética e socialmente responsável, como reconhecimento da função e da responsabilidade que corresponde às entidades privadas no adequado desenvolvimento e progresso da sociedade, e que deve ser traduzido no respeito aos legítimos direitos de todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais se relacionam, e com os da sociedade em geral.

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

Humanismo, baseado no convencimento de que as pessoas que integram o Sistema MAPFRE são parte essencial dele, que as relações entre elas devem ser regidas pelo respeito recíproco e por valores humanos como tolerância, cordialidade e

solidariedade, e que suas atividades devem desenvolver-se em um clima interno de coesão, confiança e entusiasmo.

Rigorosa separação entre as atividades empresariais do Grupo MAPFRE, cujo objetivo é a criação de valor para todos os seus acionistas, e as atividades da FUNDACIÓN MAPFRE, cujos objetivos são de caráter social e devem ser desenvolvidos sem visar ao lucro.

Governança Corporativa

Ética, transparência e profissionalismo são os fundamentos da governança corporativa da MAPFRE Brasil, que sempre pautou sua atuação pela adoção de mecanismos de controle exigidos às empresas de capital aberto e pelas diretrizes do “Código del Buen Gobierno”, válido para todas as empresas MAPFRE ao redor do mundo.

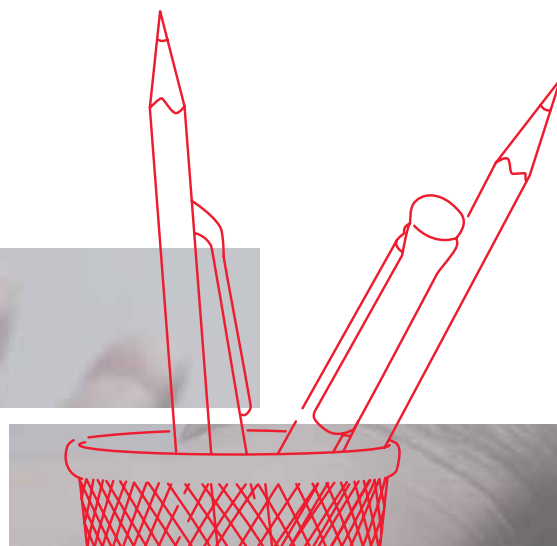
O presidente da MAPFRE Brasil Participações (Wilson Toneto) preside o Conselho de Administração do GRUPO BB E MAPFRE e das empresas que compõem a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, bem como o seu Comitê Executivo, que delibera sobre todos os assuntos relevantes da empresa. **GRI 4.2**

A estrutura das empresas que compõem a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS é formada pelo Conselho de Administração, além de sete comitês: Auditoria (formado por três membros independentes), Riscos e Compliance (sete membros, sendo uma mulher), Gestão Comercial (10 membros, sendo três mulheres), Executivo (nove membros, nenhuma mulher), Infraestrutura e Operações (cinco membros, sendo uma mulher), Pessoas (oito membros, sendo duas mulheres) e Estratégia Financeira (oito homens, nenhuma mulher). As decisões e reuniões são realizadas individualmente, com foco na atuação de cada empresa. Além do estabelecimento de comitês formais, a MSF conta com outros procedimentos adequados para evitar situações de conflito de interesse, como políticas e procedimentos implantados e divulgados. **GRI 4.1, 4.3, 4.6, 4.7**

A estrutura de governança do GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE é formada, na SH1 e na SH2, pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria. Além disso, todos os 29 membros, entre titulares e suplentes – com exceção do presidente do Conselho de Administração, que exerce funções na MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, e do diretor-presidente da MAPFRE BB SH2 PARTICIPAÇÕES, que faz parte dos Conselhos de Administração da SH1 e SH2 –, são independentes e não exercem outro cargo de gestão nas companhias pertencentes ao GRUPO SEGURADOR. **GRI 4.1, 4.3, 4.6, 4.7**

Tanto o GRUPO SEGURADOR como a MSF contam com canais de comunicação para quaisquer situações de desvio de conduta, como suspeitas de fraudes internas e externas, irregularidades de natureza financeira ou contábil e descumprimento do Código de Ética. Essas situações são conduzidas por canais específicos, como o Programa de Ouvidoria e Papo – POP – e o Canal de Denúncia de Fraude e Ouvidoria. A MAPFRE também conta com uma área de Riscos e Compliance, dedicada ao estabelecimento de rotinas e procedimentos e que tem como principal objetivo identificar e evitar situações que possam configurar conflito de interesses. Todas as eventuais incidências em matéria de fraude e corrupção são tratadas no âmbito da Unidade de Auditoria Interna e do Comitê de Auditoria. **GRI 4.4, 4.6**

A sustentabilidade está totalmente integrada à estratégia de negócio da MAPFRE Brasil, que busca identificar e gerenciar riscos e oportunidades associados às questões ambientais, sociais, econômicas e de governança. Na MAPFRE, o desempenho



de todos os colaboradores e dos conselheiros está alinhado ao planejamento estratégico, que inclui metas específicas de sustentabilidade entre os seus *drivers*. Os cálculos de remuneração variável atuam em conjunto com esses *drivers*, em todas as áreas e unidades de negócio e, anualmente, são feitas avaliações para verificar se as metas foram atingidas. **GRI 4.5, 4.10**

Em seu planejamento estratégico, a MAPFRE Brasil inclui abordagens para resultados sustentáveis, que são incorporados aos processos cotidianos, maximizando a participação de cada colaborador no alcance das metas propostas. O GRUPO SEGURADOR utiliza, a cada ano, um algoritmo que reúne as principais metas estabelecidas em um somatório formado por indicadores financeiros, de pessoas, processos e clientes. Essas equações ficam expostas na empresa, para que todos os colaboradores tenham em mente os objetivos propostos e façam parte efetivamente do alcance deles.

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS, por sua vez, utiliza em seu planejamento estratégico outra forma de engajamento de colaboradores, estabelecendo em todos os processos cinco metas principais em comum, a partir de um acrônimo denominado CRESCER: **C**onquista de novos clientes, **R**esultados positivos e sustentáveis, **E**stabelecimento de parcerias duradouras, **S**erviços diferenciados, **C**lientes satisfeitos, **E**xcelência operacional, **R**econhecimento de nossos colaboradores.

A avaliação da qualidade do conjunto de elementos que formam o sistema de controles internos (estabelecimento de objetivos estratégicos, gestão de riscos, atividades de controle, divulgação e cultura de controle), bem como a consequente identificação de oportunidades de melhoria, é feita de forma sistemática e isenta pela Área de Auditoria Interna, que responde diretamente ao Conselho de Administração da *holding*, sob coordenação de um Comitê de Auditoria formado por conselheiros independentes. Cabe ainda à Auditoria Interna avaliar o cumprimento do “Código del Buen Gobierno”, válido para todas as entidades MAPFRE ao redor do mundo. **GRI 4.9**

Ativos Intangíveis

Para sustentar sua trajetória de crescimento e diferenciar-se no mercado, a MAPFRE procura entender as necessidades de seus clientes e parceiros e se antecipar a elas, investindo no desenvolvimento de produtos e serviços diferenciados e na aplicação das melhores práticas empresariais.

Além de atender às diferentes demandas do mercado, preserva uma importante característica: a de ser especialista em tudo o que faz. Esse posicionamento capacita a MAPFRE para a criação de valores que possam ser percebidos por seus diferentes públicos de relacionamento: acionistas, colaboradores, segurados, corretores e parceiros de negócio, fornecedores e comunidade.

Os diferenciais que têm garantido à MAPFRE um crescimento acima da média do mercado são a base do posicionamento estratégico da Companhia, que investe em:

Foco estratégico

Oferta Global/Multiprodutos – Com um portfólio composto de soluções personalizadas em seguros, assistência, atividades financeiras e serviços, a MAPFRE é capaz de atender a todas as necessidades em seguros de clientes pessoa física ou jurídica, em todas as fases e portes. **GRI 2.2**

Vasta presença territorial/Multicanal – Para estreitar o relacionamento com os clientes e com os distribuidores de seus produtos, a MAPFRE conta com uma ampla rede de atendimento, composta de: 127 sucursais próprias, 18 diretorias territoriais, 5.339 agências do Banco do Brasil, 44.324 terminais de autoatendimento, 4.936 salas de autoatendimento, 8.747 postos de atendimento (PAB), 625 escritórios e representantes (corretores Mais), 99 assessores comerciais do Banco do Brasil, 15.901 corretores de seguros e 59.632 pontos de distribuição dos canais Affinities. **GRI 2.7**

Atendimento Diferenciado – Para oferecer um atendimento diferenciado e personalizado, em âmbito nacional, a MAPFRE está atenta às características regionais das diversas localidades onde mantém suas sucursais, que contam com profissionais contratados localmente, para estreitar ainda mais o relacionamento com segurados e corretores.

Especialidade em Serviços e Assistência – A MAPFRE mantém especialistas em cada uma de suas linhas de produto que, por conhecerem profundamente o negócio, são capazes de disseminar as informações para toda a base de corretores, contribuindo para que o segurado seja plenamente atendido em suas necessidades.

Serviços aos Segurados

P.A.R.E. – Para garantir um atendimento diferenciado aos seus segurados, a MAPFRE conta com o P.A.R.E. (Posto de Atendimento Rápido Especializado), onde é possível realizar aviso de sinistro e obter aprovação de pequenos reparos em até 30 minutos. Em dezembro de 2012, haviam 57 unidades em todo o território nacional.

Guinchos – A MAPFRE conta com uma rede cadastrada de 2.302 prestadores de serviços de guincho em todo o País que garantem atendimento personalizados aos segurados.

Relacionamento – O contato com o segurado é mantido pela Central de Relacionamento – SIM 24h, que atua como um centro de resultados, orientando de forma diferenciada segurados, corretores e terceiros. Com uma média de mais de 100 mil ligações mensais, o SIM 24h oferece atendimento ativo, orientando de forma diferenciada segurados, corretores e terceiros.

Defensor do Segurado – Na MAPFRE, o cliente tem seus direitos protegidos pela figura do Defensor do Segurado, um profissional isento e independente que atua como uma “segunda instância de ouvidor”, trabalhando para garantir a equidade nas relações, deferir ou indeferir as reclamações e, inclusive, sugerir ajustes para a melhoria dos produtos e serviços da Empresa, a partir de informações captadas com os clientes.

Compromisso – A MAPFRE mantém um compromisso, registrado em cartório, com seus segurados: em caso de indenização integral, o pagamento é feito em até cinco dias úteis, para os seguros de automóvel, e em até dez dias úteis, para os seguros de residências, contados a partir da apresentação da documentação completa à Empresa.

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

Sintonia com os Corretores

Sucursais – Para estreitar o relacionamento com a sua base de quase 16 mil corretores em todo o Brasil, a MAPFRE conta com 127 sucursais, localizadas principalmente em cidades do interior dos estados.

Formação e Treinamento – Desde 2006, a Empresa mantém o MAPFRE Centro de Formação para Corretores, que oferece cursos de aperfeiçoamento e capacitação para seus parceiros comerciais, garantindo a qualificação e atualização de sua base de corretores.

Campanhas – A MAPFRE desenvolve campanhas de incentivo e promoções de vendas para estreitar e fortalecer o relacionamento

com os corretores, além de incentivar as vendas e reconhecer as atividades desenvolvidas por esses profissionais.

Comunicação – A Empresa mantém uma série de canais de comunicação com os corretores: Blog Comercial, criado para melhorar a comunicação e estreitar o relacionamento com a estrutura de vendas; Revista *Negócios*, publicação trimestral direcionada aos corretores e que trata a informação como ferramenta de venda, com dicas e novidades sobre o mercado; MAPFRE Connect, *site* voltado à prestação de serviços e à integração com as corretoras; *site* Negócios para Corretores, versão *on-line* da revista *Negócios*, com atualização diária de notícias do mercado segurador; revista *Corretores Mais*, publicação trimestral voltada às Corretoras Mais; *newsletter MAPFRE em Dia*, com informações sobre produtos, serviços, campanhas, benefícios e notícias institucionais; *Minuto MAPFRE*, boletim enviado por *e-mail* para a rede comercial e corretoras, sempre que surgem novidades que precisam ser tratadas com urgência; *hotsite MAPFRE Produtos*, com informações úteis e fáceis de encontrar sobre cada produto.

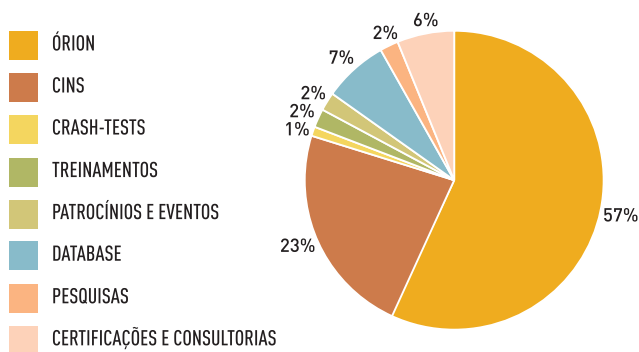
Respeito à Sociedade

Atendimento à População – A MAPFRE investe no desenvolvimento de ações relacionadas ao negócio, com foco em responsabilidade social. Nas unidades do P.A.R.E., qualquer motorista pode fazer um *check-up* gratuito em seu veículo. Além disso, todas as sucursais estão aptas para atender e prestar orientação a qualquer vítima de sinistros automotivos, segurados ou não, que deseje solicitar indenização do DPVAT (Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre).

CESVI Brasil – A atuação da MAPFRE foi decisiva para a criação, em 1996, do Centro de Experimentação e Segurança Viária, o primeiro centro de pesquisa da América Latina dedicado ao estudo da reparação automotiva. As atividades desenvolvidas pelo CESVI têm por objetivo estudar, avaliar e oferecer soluções para os trabalhos de reparação, contribuindo para a prevenção de acidentes.

- ÓRION – Solução integrada de gestão de sinistros via internet, que traz agilidade ao conjunto de operações realizadas no processo, desde a comunicação do sinistro. Em 2012, foi lançada a versão tablet, otimizando a mobilidade do profissional e ao final do ano, foram contabilizadas 871.130 perícias e 1.129 oficinas usuárias.
- CINS – Lançado em 2012, o Centro Integrado de Sinistros já responde por mais de 20% do faturamento total do Cesvi. Trata-se de um serviço de gestão de ações, regulação, controles, informações e processos na operação dos sinistros.
- CERTIFICAÇÃO, CONSULTORIA E DIAGNÓSTICO – Buscam o aprimoramento dos serviços de reparação promovidos por oficinas independentes e concessionárias. Em 2012, foram realizados 38 certificações de oficinas, 54 diagnósticos e 13 consultorias.

- CRASH-TESTS - É o ponto de partida da maioria dos estudos automotivos do Cesvi, que em 2012 realizou ensaios de impacto para o Índice CAR Group, treinamentos e evento. Ao todo, foram estudados 13 modelos de veículos.
- ESTUDOS E PESQUISAS – Em 2012 foram realizadas 12 publicações, apresentando soluções como veículos mais resistentes a ações de furto e técnica de reparo de microdanos.
- TREINAMENTOS – O Cesvi oferece treinamentos relacionados a reparação automotiva, segurança viária, sistemas de bloqueio e rastreamento de veículos e novas tecnologias. Em 2012, 1.189 alunos passaram por treinamentos nos 73 cursos ministrados.
- SISTEMAS DE BLOQUEIO E RASTREAMENTO DE VEÍCULOS - O Cesvi faz avaliação de empresas e sistemas de bloqueio e rastreamento de veículos. Durante o ano, foram realizadas 59 avaliações, incluindo veículos de passeio, caminhões e motocicletas.



Representatividade por produto

Produtos conscientes – A MAPFRE busca ser pioneira no lançamento de produtos sustentáveis e conscientes. Exemplo disso foi o lançamento, em 2006, um de produto inédito no mercado de seguros, com ênfase na questão social. Disponível para pessoas físicas e jurídicas, o Fundo de Previdência MAPFRE Governance destina 5% da taxa de administração para a Apae/SP (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais de São Paulo). Em 2008, colocou no mercado brasileiro o AACD MAPFRE DI, um fundo de investimento que destina 70% da taxa de administração à Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). Também conta com o programa Conta Protegida Telefônica, um seguro de proteção financeira com coberturas para quitação de contas de telefone em caso de desemprego, invalidez etc. A ação mais recente nesse sentido foi a concepção, pelo GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE, do primeiro microsseguro no mercado brasileiro, com lançamento previsto para o início de 2013.

FUNDACIÓN MAPFRE – A FUNDACIÓN MAPFRE é uma instituição sem fins lucrativos, com sede na Espanha e atuação em diversos países latino-americanos. Criada para promover e financiar atividades não lucrativas e de interesse geral que garantam a

formação do cidadão e o desenvolvimento setorial, investe na concessão de bolsas de estudos, auxílio à pesquisa, prêmios, cursos e seminários. No Brasil, é responsável pela coordenação de atividades em cinco âmbitos: Prevenção de Acidentes; Arte e Cultura; Formação e Difusão da Cultura de Seguros; Gestão de Risco, Saúde e Meio Ambiente; e Ação Social.

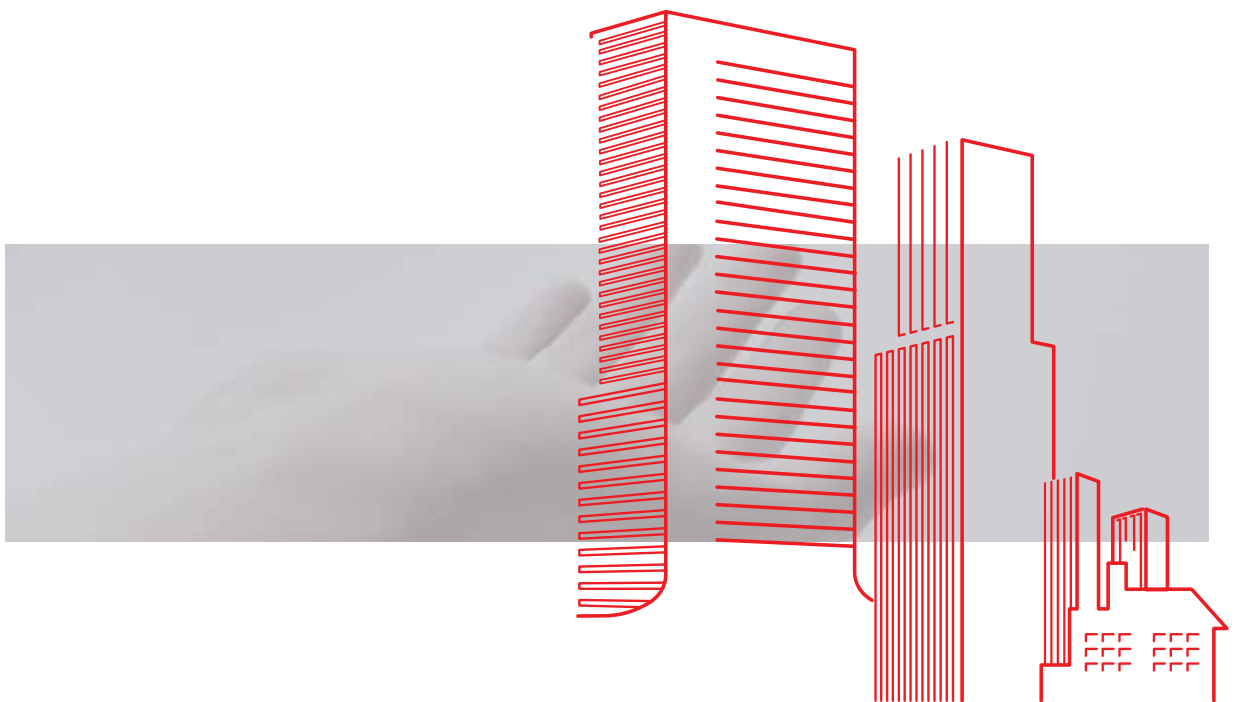
Gestão do Conhecimento

A MAPFRE trabalha para consolidar a Gestão do Conhecimento como um processo sistemático, que assegure a criação de uma cultura voltada ao aprendizado e apoiada na produção, na acessibilidade e no compartilhamento de conhecimentos entre todos. Para consolidar a cultura de alta *performance* e estimular o desenvolvimento e o treinamento de seus colaboradores, investe na disseminação da informação entre sua equipe, promovendo a troca de informações e boas práticas entre os colaboradores, disseminando conhecimento e garantindo a competitividade do negócio.

Ferramentas de Gestão

Para assegurar o crescimento sustentado do negócio e garantir consistência e alinhamento ao planejamento estratégico, a MAPFRE adota um conjunto de metodologias e ferramentas gerenciais que contribuem para a consolidação de seu posicionamento no mercado segurador e para a promoção do conceito de alta *performance* entre sua equipe:

- Seis Sigma – com foco na melhoria de processos e na eliminação sistemática de falhas.
- Filosofia Learn Enterprise – de administração enxuta, com uma estrutura baseada em gestão de soluções simples e em unidades de negócios.
- BSC (Balanced ScoreCard) – utilizado na construção do planejamento estratégico anual, que é integrado ao Sistema de Gerenciamento de Desempenho (SGD).





A MAPFRE Brasil conduz seus negócios e relacionamentos de maneira responsável, visando à promoção do desenvolvimento sustentável. Além de institucionalizar a sustentabilidade em seus mecanismos de governança e em sua abordagem estratégica, a Empresa segue princípios e políticas que fortalecem o seu posicionamento socioambiental.

Política de Responsabilidade Social

GRI 4.12

A MAPFRE Brasil atua em consonância com as diretrizes e princípios de responsabilidade social do Grupo MAPFRE.

Princípio 1

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

Princípio 2

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

Princípio 3

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

Princípio 4

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

Princípio 5

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

Princípio 6

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

Princípio 7

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

Princípio 8

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

Princípio 9

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

Princípio 10

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

Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)

GRI 4.12

Em âmbito internacional, o Grupo MAPFRE é signatário dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), uma iniciativa do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente/Iniciativa Financeira – Unep/FI (United Nations Environment Programme Financial Initiative).

O PSI foi criado para nortear as práticas sustentáveis entre as empresas do setor de seguros e fornecer diretrizes globais para o desenvolvimento e a expansão de gerenciamento de riscos e soluções em seguros inovadoras. No Brasil, a MAPFRE também adota um posicionamento em linha com estes quatro princípios internacionais:

Princípio 1

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

Princípio 2

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Princípio 3

Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Princípio 4

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos princípios.

Pacto Global GRI 4.12

Desenvolvidos há 12 anos, os princípios do Pacto Global da ONU (Organização das Nações Unidas) continuam a ganhar relevância entre as mais de sete mil organizações signatárias. A MAPFRE Brasil, além de signatária, participa ativamente da rede do Pacto Global, disseminando os princípios entre seus *stakeholders*, principalmente, corretores e fornecedores, e compartilha o seu desempenho em cada um dos princípios por meio de uma comunicação anual conhecida como COP (sigla para Communication on Progress). Em 2012, passou para o nível avançado de relato: COP-GC Advanced Level, o que evidencia o padrão de gestão da sustentabilidade adotado pela Empresa. **GRI 4.9**

Direitos Humanos

- **Princípio 1:** As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
- **Princípio 2:** Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.

Trabalho

- **Princípio 3:** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
- **Princípio 4:** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
- **Princípio 5:** A abolição efetiva do trabalho infantil.
- **Princípio 6:** Eliminar a discriminação no emprego.

Meio Ambiente

- **Princípio 7:** As empresas devem adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
- **Princípio 8:** Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
- **Princípio 9:** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Corrupção

- **Princípio 10:** As empresas devem combater a corrupção sob todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Os avanços da MAPFRE Brasil em relação aos 10 Princípios do Pacto Global podem ser localizados através do índice remissivo.



Objetivos do Milênio

Os Objetivos do Milênio foram definidos em 2000 como o conjunto de oito questões prioritárias para serem trabalhadas globalmente. A MAPFRE Brasil apoia essa iniciativa e alinha o seu programa de voluntariado corporativo e os investimentos sociais com os Objetivos do Milênio. **GRI 4.9**



Os programas apresentados a seguir evidenciam a atuação da Empresa em sintonia com o Pacto Global e os Objetivos do Milênio:

Projeto	Resultados em 2012	Pacto Global	Objetivos do Milênio
PROGRAMA CINE EDUCAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • 117 sessões realizadas • 197 escolas envolvidas • 6.943 alunos participantes • 420 professores participantes • 184 comunidades • Mais de 78.400 crianças e jovens beneficiados <p>Em 2012, houve o avanço do projeto para 4 novos Estados</p>	1*	2, 7 e 8*
PROGRAMA CINE MAIOR IDADE	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formação de cuidadores • 12 sessões realizadas • 47 instituições envolvidas • 68.799 idosos atendidos pelas instituições que participaram do projeto • 35 crianças participantes (sessão para promover a relação entre gerações) • 58 técnicos formados 	1*	6 e 8*
PROGRAMA DE INSERÇÃO PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • 126 pessoas capacitadas, entre jovens adultos e pessoas com deficiências 	1*	8*
ACADEMIA DE SUSTENTABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com a CNseg e a Fundação Getulio Vargas • 1.362 pessoas certificadas, entre colaboradores, corretores de seguros e fornecedores 	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10*	7, 8*
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> • Mais de 80 entidades atendidas no Brasil • 37 ações realizadas • Participação de 3.691 voluntários diretos e indiretos • 500 horas de voluntários que trabalharam durante o ano em benefício do próximo 	1, 2, 7, 8, 9	8
TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de cursos <i>e-learning</i> para todos os colaboradores e estagiários 	10	8*

*Em 2012, objetivos e resultados de alguns programas foram realinhados aos princípios do Pacto Global e dos Objetivos do Milênio, resultando em alterações na tabela acima.

Modelo de Gestão da Sustentabilidade

Com base nessas políticas e princípios, a MAPFRE Brasil avançou em 2012 em seu modelo de gestão da sustentabilidade, que é focado no desenvolvimento de uma cultura socioambiental que protege e, ao mesmo tempo, gera valor para o meio ambiente, para a sociedade brasileira e para o negócio.

Modelo de Gestão da Sustentabilidade



A Empresa conta com estratégias e políticas, assim como um conjunto de iniciativas e métricas que garantem o acompanhamento dos resultados para todos os envolvidos. Além disso, mantém um posicionamento direcionado para o fortalecimento das relações institucionais, para o avanço da implementação de uma gestão ambiental e para atuar como agente transformador da cadeia de valor, desenvolvendo ferramentas e implementando ações que permitam disseminar conceitos de sustentabilidade entre os principais *stakeholders*.

A partir do entendimento das demandas e necessidades de cada público com o qual se relaciona, alinha as necessidades e características das unidades de negócios e de suporte para o desenvolvimento de programas e ações em parcerias com essas áreas. Esse posicionamento permite que o conceito de sustentabilidade seja disseminado entre toda a Empresa e faça parte do dia a dia das UNs, tanto na MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS como no GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE.

A atuação em sustentabilidade está organizada de forma a atender às demandas da Empresa da seguinte forma:

- **unidades de processos internos** – para tratar de temas relacionados a ecoeficiência, certificações e compras sustentáveis.
- **unidades de negócios** – identificando riscos e oportunidades em questões socioambientais que sejam relevantes em cada unidade de negócio. Este trabalho é realizado em todas as áreas, em conjunto com a superintendência de Sustentabilidade, na busca de soluções que façam com que a Empresa possa gerar, cada vez mais, valor compartilhado à sociedade, a partir de sua atuação.
- **stakeholders** – para envolver a cadeia de valor, construir relações harmônicas e incentivar o desenvolvimento de práticas sustentáveis.

Políticas e Princípios

Cada questão validada no levantamento com os *stakeholders* e executivos da Empresa recebe um tratamento específico e, em alguns casos, requer a criação de uma política específica que contribua para a disseminação do posicionamento da Empresa em relação a determinado tema.

A MAPFRE Brasil avançou em 2012 ao publicar políticas corporativas que permitirão estabelecer diretrizes e orientações estratégicas e conceituais. O próximo passo é avançar ainda mais na personalização de políticas com componentes ambientais e sociais especificamente aplicados às linhas de negócio. **GRI FS1**

Durante o ano, foram publicadas as seguintes políticas corporativas relacionadas à sustentabilidade:

- Política Energética
- Política de Relacionamento Sustentável com Fornecedores
- Política de Investimento Social Privado (aplicada no GRUPO BB E MAPFRE)
- Política de Gestão Ambiental (aplicada no GRUPO BB E MAPFRE)
- Política de Responsabilidade Social (aplicada na MSF)

As políticas foram comunicadas a 100% dos colaboradores e estão permanentemente disponíveis na intranet. **GRI FS4**

Atuação Ética e Socialmente Responsável

A atuação da MAPFRE Brasil é orientada pelas diretrizes do Código de Bom Governo, do Código de Conduta, do Código de Ética e pelos princípios e acordos internacionais dos quais o Grupo MAPFRE é signatário.

A MAPFRE disponibiliza, via intranet, cursos *e-learning* de realização obrigatória para 100% dos colaboradores e estagiários, no momento em que ingressam na Empresa, a partir dos quais fornece informações básicas necessárias sobre os Controles Internos específicos de Prevenção a Fraudes e Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro. Os dois cursos fornecem declaração de conclusão para controle. Os conceitos corporativos de prevenção relacionados também são periodicamente reforçados, por meio de palestras e treinamentos presenciais, para a disseminação constante de uma cultura de controle visando a um patamar elevado de conduta, atitude e transparência para todos os colaboradores sobre o funcionamento dos serviços e atividades. Em 2012, 1.672 colaboradores receberam treinamentos sobre Controles Internos e 1.524 sobre Prevenção de Lavagem de Capitais. **GRI S03**

Em 2012, não foram registrados casos de discriminação nem multas e sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos. Mesmo as ocorrências consideradas não relevantes, após apuradas pela equipe de Auditoria Interna, podem resultar em demissão ou em demissão por justa causa e, até mesmo, em queixas-crime conduzidas pela área jurídica. **GRI S04, S08**

Responsabilidade e conformidade com órgãos e instituições

As empresas que integram a MAPFRE Brasil cumprem as diretrizes dos Estatutos Sociais do Conar e do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. Em 2012, não foi registrada multa significativa de descumprimento da regulação do Código de Defesa do Consumidor. **GRI PR6, PR9**

Além disso, para o desenvolvimento de seus produtos e serviços, a MAPFRE Brasil segue as orientações e diretrizes da Susep (Superintendência de Seguros Privados), órgão do governo brasileiro vinculado ao Ministério da Fazenda, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros. Em 2012, a unidade de Riscos de Pessoas do GRUPO SEGURADOR recebeu protocolo de autorização da Susep para operar no mercado de microsseguros, sendo a primeira empresa autorizada no Brasil a realizar essa operação.

Por ser uma seguradora, a essência dos produtos oferecidos pela MAPFRE está ligada a mitigar impactos na saúde e na segurança de seus clientes durante todo o ciclo de vida. Duas iniciativas diretamente relacionadas a essa preocupação são as empresas CESVI e Itsemap. A primeira é um centro de pesquisa dedicado ao estudo da reparação automotiva e a pesquisas, treinamentos e publicações, contribuindo para a redução da sinistralidade e a

evolução dos trabalhos de reparabilidade automotiva e segurança viária. A Itsemap oferece serviços nas áreas de segurança do trabalho e higiene ocupacional, riscos industriais, meio ambiente, planos de emergência e prevenção de perdas e riscos patrimoniais, assessorando os clientes na identificação, análise e avaliação de riscos associados às suas atividades. Apesar de ter estabelecido como meta para 2012 desenvolver e implementar processos de monitoramento da implementação e do cumprimento de exigências ambientais e sociais pelos clientes, incluídos em acordos ou transações, ainda não foram desenvolvidos processos de monitoramento para esse quesito. **GRI FS3, PR1**

Gestão de Riscos

Manter uma gestão de riscos eficiente é um dos pilares básicos do negócio de seguros e um dos aspectos que contribui para que a MAPFRE esteja posicionada como uma das multinacionais com maior solvência e solidez no setor.

Além de contar com um Sistema de Gestão de Riscos (SGR), que é baseado na gestão integrada de cada um dos processos de negócios e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos, a Empresa também possui uma Política de Riscos e sistemas para sua gestão e controle, bem como uma Política Ambiental e Energética definida e um comitê de segurança e meio ambiente, encarregado por sua aplicação.

Os diferentes grupos de risco estão classificados em quatro categorias: operacionais, financeiros, da atividade seguradora, e estratégicos e de governança corporativa. Nesse sistema, os riscos ambientais, sociais e de governança (ESG) estão distribuídos entre os riscos operacionais e os estratégicos e de governança corporativa.

Em seus processos internos, a MAPFRE Brasil também procura incorporar questões que auxiliem na mitigação de riscos sociais e ambientais em sua estratégia. Em 2012, foi publicada a Política de Gestão Ambiental, que norteia a atuação da Empresa em relação ao meio ambiente, de maneira que os seus processos, atividades e serviços sejam realizados de forma a minimizar os impactos ambientais. Foi implementado também o Projeto de Gestão Estratégica dos Fornecedores, que inclui uma avaliação do nível de sustentabilidade dos principais fornecedores, com o intuito de promover relacionamentos mais sustentáveis. **GRI EC2, FS2**

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

Também conta com políticas corporativas específicas relacionadas a subscrição de riscos, prevenção de crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e à prevenção de fraudes. Esses documentos norteiam todos os negócios, atividades e controles das operações do Grupo e são a principal referência para gestores e colaboradores em matéria de corrupção.

Em linha com os esforços internacionais e, particularmente, com regulamentos editados no Brasil, a MAPFRE mantém atualizados os estudos sobre riscos relacionados a fraudes internas e externas, inclusive aquelas caracterizadas como relativas à lavagem de dinheiro. A estrutura de controles internos é formada por políticas de prevenção estabelecidas, cursos *e-learning* específicos sobre o tema para seus públicos interno e externo, canais de denúncias, procedimentos de identificação de clientes e formalizadas normas e procedimentos para controle, monitoramento, identificação, tratamento e, se for o caso, a comunicação de operações suspeitas. No Código de Ética, entre outras atitudes consideradas intoleráveis e sujeitas a penas disciplinares, está a

execução de procedimentos duvidosos que venham a conflitar com as diretrizes éticas e com a conduta nos negócios. A avaliação dos riscos relacionados à corrupção abrange 100% dos gestores das cinco unidades de negócio. **GRI S02**

O princípio de precaução é outro tema que faz parte do posicionamento das empresas da MAPFRE Brasil, que disponibilizam, via intranet, cursos *e-learning* de realização obrigatória para todos os colaboradores e estagiários, com informações básicas sobre controles internos específicos de prevenção a fraudes e prevenção aos delitos de lavagem de dinheiro. Em 2012, o conteúdo dos cursos oferecidos pelo GRUPO BB E MAPFRE foi atualizado, considerando a parceria entre as empresas do GRUPO, com o objetivo de unificar o processo de qualificação dos colaboradores.

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

A MAPFRE conta ainda com um comitê de Riscos e Controles Internos, que tem por objetivo acompanhar e auxiliar a alta direção no processo de avaliação e decisão quanto aos riscos corporativos e controles internos, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. Em relação a compliance e à gestão de riscos corporativos, o comitê identifica as convergências e as necessidades de implementação de processos baseados nas exigências legais e melhores práticas de mercado, mantendo permanente acompanhamento de exposições ao risco operacional global e propondo metodologias, tratamento e mecanismos a serem utilizadas para avaliação, mensuração e mitigação desses riscos. **GRI 4.11**

A frequência das auditorias leva em conta uma matriz de risco que, revisada anualmente por ocasião da elaboração do Plano Anual de Auditoria Interna, define as prioridades e a periodicidade com que cada processo ou subprocesso operacional deve ser auditado. Os resultados da matriz de risco são associados com os requerimentos regulamentares vigentes, que fornecem as referências sobre revisões de caráter obrigatório sob o ponto de vista do regulador, assim como das demandas oriundas dos acionistas, dos órgãos de governança e de solicitações específicas dos diversos administradores da MAPFRE Brasil. **GRI FS9**



Gestão Ambiental e Energética

Em 2012, foi disseminada para 100% dos colaboradores a Política Energética, que estabelece as diretrizes que norteiam as responsabilidades e o compromisso da MAPFRE perante o meio ambiente, de forma que os seus processos, atividades e serviços sejam realizados de forma a minimizar os impactos ambientais. Esse documento apresenta princípios que consideram o relacionamento mantido com todos os públicos de relacionamento:

- **Conscientização ambiental:** disseminação de princípios ambientais entre os *stakeholders*, para engajá-los nas questões ambientais da MAPFRE, identificando e contribuindo para a solução de problemas.
- **Ecoeficiência:** otimização do consumo de recursos naturais nas operações da Empresa e de seus *stakeholders*, busca de soluções tecnológicas que permitam aperfeiçoar o desempenho energético e separação e descarte corretos e responsáveis de resíduos resultantes de suas operações.
- **Resultados ambientais:** sistematização dos processos ambientais em conjunto com a gestão de coleta de dados, em busca de metas de redução de consumo em acordo com a legislação e visando à melhoria contínua.

Para fortalecer o seu posicionamento socioambiental, a MAPFRE investe na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência que agreguem valor ao negócio e se traduzam em ganhos para o meio ambiente e, conseqüentemente, para a sociedade. Os principais projetos desenvolvidos em 2012 para mitigar os impactos ambientais foram: **GRI EN26, FS8**

- **Villa Ambiental** – no escopo do GRUPO BB E MAPFRE, essa iniciativa promove a consciência ambiental entre alunos do ensino fundamental das redes pública e privada, a partir de atividades lúdicas e interativas.



Villa Ambiental

- **Pomar Urbano** – desde 2007, o GRUPO BB E MAPFRE apoia esse projeto de revitalização de áreas degradadas às margens do rio Pinheiros, em São Paulo.
- **Frente e Verso** – iniciativa que mudou a impressão para o padrão frente e verso, gerando economia de papel na MSF e no GRUPO SEGURADOR.
- **Recicla BBMAPFRE** – instalação, em ambas as empresas, de coletores para pilhas e baterias em diversos pontos de coleta.
- **Eficiência Energética** – projeto que permitiu economia de 59% no consumo de energia elétrica do edifício de Alphaville (SP), contribuindo para uma melhoria no ambiente de trabalho no que diz respeito à luminosidade. Esses benefícios foram conquistados a partir da substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED, consideradas como o terceiro estágio na evolução da lâmpada elétrica. Em 2013, será realizada a substituição em mais dois edifícios: Rio de Janeiro (RJ) e CENESP (SP). **GRI EN5**

- **Bicicletas Elétricas** – lançado em 2012, o Projeto Anjos da Guarda consiste no rápido envio do serviço de socorro mecânico e de apoio técnico ao segurado de Automóvel por meio de profissionais qualificados a prestar os primeiros serviços de assistência, utilizando bicicletas elétricas, que auxiliam nas questões da mobilidade urbana e do meio ambiente.
- **Pátio de Salvados** – projeto que garante a destinação correta às carcaças dos automóveis que saem de circulação após



Projeto Anjos da Guarda

acidentes. Os resíduos são direcionados para a reciclagem e reaproveitados na produção de eletrodomésticos, mesas, postes, materiais de construção etc. Entre janeiro e outubro de 2012, foram recicladas mais de 427 toneladas de materiais, o que equivale a 486 toneladas de minérios de ferro que foram reaproveitados; 65,7 toneladas de carvão que deixaram de ser queimadas; 1.440 toneladas de CO₂ que não foram lançadas na atmosfera; e 83.692.000 litros de água economizados.

- **Hora do Planeta** – A MAPFRE apoiou a iniciativa internacional “Hora do Planeta”, apagando as luzes de seu edifício-sede, em São Paulo, e de suas sucursais, além de realizar ações de divulgação para incentivar a participação de seus *stakeholders*, disseminando informações para cerca de 23.000 pessoas.

Nenhuma multa significativa de não conformidade com leis e regulamentos ambientais foi registrada em 2012. Além disso, a MAPFRE não possui área própria, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, áreas de alto índice de biodiversidade ou adjacentes e nem os seus produtos e serviços causam impactos em áreas protegidas ou de alto índice de biodiversidade. **GRI EN11, EN12, EN28**

Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade

Mapa de *Stakeholders* GRI 4.14

O principal critério utilizado pela MAPFRE para selecionar os *stakeholders* é o envolvimento, direto ou indireto, que cada público mantém com a Empresa. As partes interessadas que, de forma relevante, podem impactar o negócio ou são impactadas por ele são classificadas em níveis primário e secundário. Esses públicos estão evidenciados no mapa de *stakeholders*, que é revisado regularmente. **GRI 4.15**



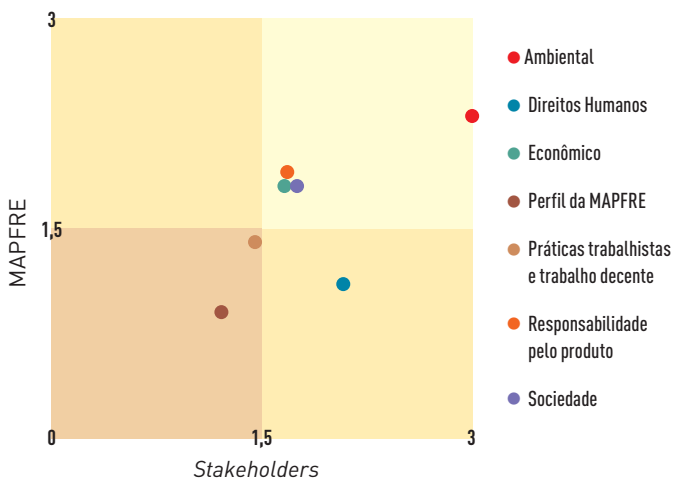
Materialidade GRI 3.5

Para definir o conteúdo deste relatório, a MAPFRE Brasil seguiu o princípio da materialidade, buscando incluir temas relevantes para a Empresa e para seus *stakeholders* e que, conseqüentemente, reflitam os principais impactos sociais, ambientais e econômicos de seus negócios.

Foi realizada uma consulta a *stakeholders*, totalizando 265 participantes, entre corretores e colaboradores. A consulta foi composta de 15 questões desenvolvidas para entender a opinião dos *stakeholders* em relação ao Relatório de Sustentabilidade 2011 e ao desempenho socioambiental da Empresa. Também foram realizadas 12 entrevistas com membros da Diretoria, que abordaram os principais resultados do ano. **GRI 4.16**

A partir da análise dos dados coletados nas entrevistas e na consulta, foi elaborada a matriz de materialidade abaixo, que classifica a relevância de cada tema para a MAPFRE Brasil e seus *stakeholders*.

Matriz de Materialidade



Os temas apontados na pesquisa como sendo de maior relevância para a MAPFRE Brasil e *stakeholders* consultados foram: Ambiental, Econômico, Responsabilidade pelo Produto e Sociedade. Os questionários respondidos pelos colaboradores e corretores indicam os subtemas mais relevantes para esses públicos: **GRI 4.17**

Ambiental: Gestão dos impactos no meio ambiente e biodiversidade e Desenvolvimento de produtos ecologicamente corretos.

Econômico: Investimentos em infraestrutura para benefício público e Valor econômico distribuído para as outras partes, como fornecedores, clientes e comunidade.

Responsabilidade pelo Produto: Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho.

Sociedade: Gerenciamento do impacto da Empresa na comunidade do entorno e Práticas anticorrupção.

Diálogo e engajamento de *stakeholders*

A MAPFRE mantém canais de comunicação direto com seus colaboradores, corretores e fornecedores, pelos quais podem sugerir melhorias e inovações em diversas áreas. Os clientes também podem entrar em contato com a Empresa a partir do *call center* e do Fale Conosco, disponível no *site*. Todas as sugestões são analisadas e direcionadas para as áreas responsáveis, que avaliam a viabilidade de implementação. **GRI 4.16**

O próprio relatório de sustentabilidade é um importante veículo de comunicação anual com *stakeholders*. Em 2012, ele foi amplamente disseminado com o envio de exemplares para 100% dos executivos, para 150 principais clientes e para as 100 maiores empresas do País. Além disso, cerca de 7.000 pessoas acessaram o conteúdo *online* do relatório.

Além desses canais, a Empresa desenvolve uma forma de relacionamento inovadora, as Academias de Sustentabilidade, direcionadas aos seus principais *stakeholders*. Nesses encontros, os diferentes grupos participam de encontros presenciais para discussão de temas que envolvam os principais riscos e oportunidades envolvidos na indústria de seguros. Ao final de 2012, 1.362 pessoas – entre colaboradores, corretores e fornecedores – foram beneficiadas com essa iniciativa e formadas para uma atuação mais sustentável. A iniciativa foi reconhecida com a 2ª colocação do Prêmio CNseg de Sustentabilidade. **GRI 2.10, 4.16, FS4**



Academia de Sustentabilidade

Aproveitando a realização da Rio+20 em junho de 2012, foi desenvolvida uma ação inovadora para engajar e disseminar informações sobre sustentabilidade aos corretores e parceiros de negócio: o boletim *Minuto MAPFRE* na Rio+20. Com essa iniciativa, a Empresa manteve uma comunicação direta em tempo real com esse público sobre os principais acontecimentos desse importante evento mundial realizado no Rio de Janeiro e que atraiu as atenções para o Brasil. Ao todo, foram divulgados oito boletins, que totalizaram 27.900 visualizações. Outra ação realizada com os corretores foi a coleta de sugestões de melhorias socioambientais. Nos encontros das Academias de Sustentabilidade, os corretores apresentaram sugestões a serem implementadas pela MAPFRE, como aplicação prática de cada um dos 4 Princípios para a Sustentabilidade em Seguros. No total, foram apresentadas 1.423 sugestões. **GRI FS5**

A MAPFRE também busca organizar sua atuação a partir do entendimento das necessidades de cada *stakeholder*, unidade de

negócio e área de suporte. Em 2012, foram levantadas as principais questões-chave relacionadas a essas três áreas, trazendo em pauta assuntos como mobilidade, papel da mulher na sociedade, resíduos automotivos e eletroeletrônicos e desenvolvimento de comunidades rurais. Na MSF, a partir da identificação em relação à baixa informação sobre educação financeira, foram promovidas 12 palestras para grupos de empresas clientes e colaboradores.

GRI 4.17

A Empresa reconhece ainda a importância de ouvir a opinião de seus clientes. Em 2012, os principais motivos de contato foram assuntos relacionados a sinistros, assistência 24 horas e serviços de atendimento ao consumidor. Dentre estes, destacam-se os seguintes temas abordados:

- **Assistência 24h:** solicitações de guincho; extravio de chaves e danos ao pneus.
- **Sinistro:** abertura de sinistro; informações gerais sobre sinistro e coberturas; liberação de reparos e escolha/agendamento de oficinas.
- **Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC):** informações sobre apólice; consulta de parcelas; dúvida sobre coberturas.

As principais questões transmitidas pelos colaboradores são referentes a produtos, pagamento de comissões, sistemas e campanhas de venda. Todas as sugestões são analisadas e direcionadas para as áreas correspondentes, que avaliam a viabilidade de implementação das mesmas, assim como os processos de melhorias.

Para os fornecedores, durante os encontros promovidos pela Academia de Sustentabilidade, os principais temas discutidos foram: implantação de políticas e processos com sistemas de incentivo; desenvolvimento de atitude fiscalizadora e combate de posturas ilícitas a partir do acompanhamento das empresas que pertencem à cadeia. **GRI 4.17**

Prêmios e Reconhecimentos

Em 2012, o posicionamento da MAPFRE Brasil, que trabalha para oferecer produtos e serviços de acordo com as características e demandas dos clientes, bem como o seu comprometimento com a sustentabilidade foram reconhecidos pelo mercado com as seguintes premiações: **GRI 2.10**

- Melhor Produto de Previdência do Mercado. Associação Brasileira de Defesa do Consumidor – Fevereiro 2012.
- 100 Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina. Great Place to Work – Março de 2012.
- 1º lugar entre os gestores que mais cresceram em fundo de pensão. Revista *Investidor Institucional* – Março de 2012.
- 9º lugar entre os maiores gestores de recursos *middle private*. Revista *Investidor Institucional* – Março de 2012.
- Prêmio Segurador Brasil 2012. Revista *Segurador Brasil* – Abril de 2012.
- Fundo mais rentável dos últimos cinco anos para o Fundo MAPFRE Inversión. Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getulio Vargas – Maio de 2012.
- Prêmio Segurador Brasil 2012. Brasil Notícias Editora e Comunicação Empresarial – Maio de 2012.
- Prêmio ESARH 2012. Associação Brasileira de Recursos Humanos – Maio de 2012.
- TOP de RH 2012. Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – Maio de 2012.
- Troféu Gaivota de Ouro. Excelência em Crescimento e Produtividade em Seguros de Pessoas – Julho de 2012.
- Prêmio Melhores do Seguro Rural. Revista *Apólice* – Agosto de 2012.
- Prêmio Ser Humano Oswaldo Checchia. Associação Brasileira de Recursos Humanos – Agosto de 2012.
- 100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil. Great Place to Work – Agosto de 2012.
- Conquista da 25ª colocação no Índice Exame/IBRC 2012, elaborado pela Revista *Exame* em parceria com o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com Cliente – Agosto de 2012.
- 2 troféus no Prêmio Nacional de Telesserviços. Associação Brasileira de Telesserviços – Setembro 2012.
- 5 troféus no XII Prêmio ABT. Associação Brasileira de Telesserviços – Setembro 2012.

- Prêmio TOP Educação 2012. Editora Segmento – Outubro de 2012.
- 14º Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual. Associação Brasileira das Companhias Abertas – Novembro de 2012.
- Prêmio Valores do Brasil para o Programa de Inserção Profissional (PIP). Banco do Brasil – Novembro de 2012.
- Prêmio XV Cobertura Performance 2012. Editora Cobertura – Novembro de 2012.
- Prêmio CNseg de Sustentabilidade Antonio Carlos de Almeida Braga (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) – Dezembro de 2012.



Prêmio Valores do Brasil



Estratégia e Perspectivas

Por meio de uma trajetória definida, que permeia o posicionamento de todos os seus negócios, a MAPFRE Brasil vem consolidando, ao longo dos anos, uma estratégia consciente e consistente com a sua atuação no mercado.

Os cinco pilares estratégicos (Mobilizar, Transformar, Motivar, Alinhar e Traduzir) são a base desse trabalho de elaboração, disseminação e controle do Planejamento Estratégico, em todos os níveis. E, para que esses objetivos sejam alcançados, a Empresa direciona sua atuação para o trinômio Clientes (marca, serviços e distribuição), Pessoas (alta *performance*, reconhecimento e ambiente) e Processos (administração enxuta, tecnologia e Seis Sigma).

A partir desse posicionamento, a MAPFRE Brasil vem desenhando uma trajetória ascendente no mercado de seguros brasileiro, em linha com o seu principal objetivo: desenvolver produtos, serviços e soluções que garantam mais qualidade de vida para seus clientes.

Perspectivas **GRI 1.2, EC2**

O Brasil vive um momento importante do ponto de vista do consumidor, que está cada vez mais exigente e consciente dos seus direitos, e das práticas corporativas, já que as empresas têm procurado se adaptar para atender a esses anseios e necessidades. Nesse cenário, a sustentabilidade tem ganhado destaque nessa relação empresa-consumidor, como um item fundamental a ser perseguido pelas organizações.

No setor de seguros, esse movimento ganhou força com o lançamento dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI (Principles for Sustainable Insurance), uma iniciativa do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente/Iniciativa Financeira – Unep/FI, em parceria com a CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização), que vai contribuir para reforçar a cultura de sustentabilidade entre as empresas do setor.

Por sua atuação fundamentada na oferta de produtos e serviços ao mercado segurador, a MAPFRE Brasil participa ativamente das principais questões econômicas relacionadas a grandes eventos esportivos (grandes riscos), discussões sobre matriz energética (grandes riscos), mobilidade nos grandes centros urbanos (seguro automóvel), inclusão social (seguro de vida e microsseguros), abertura de novas fronteiras agrícolas (seguro rural), entre outros.

Com a consolidação da parceria estratégica firmada em 2010 com o Banco do Brasil, uma das mais importantes instituições financeiras brasileira, a atuação da MAPFRE Brasil foi fortalecida no que se refere à condução do segmento de seguros e ao próprio desenvolvimento do País, o que demanda uma busca por inovação e a revisão dos produtos e processos.

Além disso, a amplitude do conceito de sustentabilidade no mercado segurador exige cada vez mais a adoção de um posicionamento sustentável, o que, na prática, corresponde à maneira pela qual a empresa trata dos riscos inerentes ao seu negócio.

Como seguradora, sua principal atividade é gerenciar e assumir riscos. E reduzir esses riscos e, ao mesmo tempo, compartilhar com todos os envolvidos na cadeia de valor novas formas de prevenção e proteção é uma atitude sustentável.

Objetivos estratégicos

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

Desempenho Econômico-Financeiro

Os resultados econômico-financeiros conquistados pela MAPFRE Brasil em 2012 são representados pelos seguintes números **GRI 2.8**:

- Receitas totais – R\$ 12,7 bilhões
- Lucro líquido – R\$ 786,5 milhões
- Provisões técnicas – R\$ 11 bilhões
- Patrimônio líquido – R\$ 7 bilhões

Fluxo de Caixa

FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS – MAPFRE BRASIL (em R\$ mil)	31/12/2012	31/12/2011
LUCRO OPERACIONAL	1.270.834	1.041.198
Impostos de Renda	(237.700)	(99.459)
Contribuição Social	(192.455)	(102.383)
Participações Sobre Resultado	(54.211)	(21.531)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	786.467	817.825
Depreciação	27.004	21.123
Amortização	211.426	17.468
Transferência amortização Combinação de Negócios	(56.563)	-
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Variações nos ativos e passivos:		
Variações das aplicações	(2.359.302)	(8.163.007)
Variações nos créditos das operações com seguros e resseguros	(1.125.720)	(2.712.213)
Variações nos créditos das operações com previdência complementar	(4.081)	(295)
Variações nos ativos de resseguro – provisões técnicas	(143.615)	(966.713)
Variações nos títulos e créditos a receber	(33.530)	(1.892.444)
Variações nos créditos tributários e previdenciários	(661.757)	(706.367)
Variações em depósitos judiciais	(461)	-
Variações nos outros valores e bens	(1.644)	-
Variações em outros créditos	(149)	-
Variações nas despesas antecipadas	46.157	(57.161)
Variações nos custos de aquisição diferidos	(314.830)	(1.083.829)
Variações em ativos não correntes disponíveis para venda	(48.146)	(145.745)
Variações em propriedades imobiliárias de investimento	(8.859)	(4.095)
Variações no contas a pagar	636.939	987.852
Variações nos débitos de operações com seguros e resseguros	675.173	960.642
Variações nos débitos de operações com previdência complementar	6.950	130
Variações nos depósitos de terceiros	(64.962)	153.677
Variações nas provisões técnicas – seguros	2.594.014	7.032.185
Variações nas provisões técnicas – previdência complementar	(223.766)	1.567.106
Variações de passivos financeiros	4.347	16.014
Variações em passivos diferidos	340.513	1.172.144
Variações em outros passivos	149.948	1.882.336
CAIXA LÍQUIDO GERADO (CONSUMIDO) NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	431.553	(1.103.367)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
Investimento	312	(6.319)
Imobilizado	16.934	(178.380)
Intangível	(43.697)	(4.316.797)
CAIXA LÍQUIDO GERADO (CONSUMIDO) NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(26.451)	(4.501.496)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
Redução de capital	(72.021)	1.845.774
Efeitos acumulados de conversão	23.428	734.352
Participação de sócios externos	(705.523)	3.833.949
Ajustes de avaliação patrimonial – TVM	(379)	9.627
Dividendos pagos	(215.175)	-
CAIXA LÍQUIDO GERADO (CONSUMIDO) NAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(969.670)	6.423.702
AUMENTO (DIMINUIÇÃO) NAS DISPONIBILIDADES	(564.569)	818.839
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	818.839	-
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	254.270	818.839
AUMENTO (DIMINUIÇÃO) NAS DISPONIBILIDADES	(564.569)	818.839

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

A riqueza gerada pela MAPFRE Brasil em 2012 totalizou R\$ 12.671 milhões, com um valor adicionado líquido à disposição da Empresa de R\$ 2.052 milhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

- R\$ 550,5 milhões – para a remuneração dos colaboradores, com a geração de empregos e investimentos em treinamento.
- R\$ 715,5 milhões – para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas.
- R\$ 215,2 milhões – dividendos distribuídos aos acionistas.
- R\$ 571,3 milhões – em valores retidos que foram incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas, considerando a participação de acionistas minoritários.

Em 2012, não houve ajuda financeira significativa recebida do governo. **GRI EC4**

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO – MAPFRE Brasil	31/12/2012	31/12/2011
RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)	12.671.529	7.765.038
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar + planos de capitalização + receitas operacionais de capitalização	12.150.294	7.435.816
(-) Cessões e repasses p/ congêneres	(149.117)	(138.449)
(+) Receitas financeiras	670.352	467.671
CUSTOS E DEVOLUÇÕES DE ATIVIDADE	(5.117.299)	(3.513.929)
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	(5.117.299)	(3.513.929)
AUMENTO DAS RESERVAS E DA POUPANÇA ACUMULADA		
Aumento das reservas para preservação da riqueza segurada	(1.839.068)	(421.844)
VALOR ADICIONADO BRUTO	5.715.162	3.829.265
CUSTO DO VALOR ADICIONADO	(3.681.282)	(2.621.133)
(-) Comissões pagas aos corretores	(2.507.256)	(1.752.742)
(-) Serviços de terceiros	(255.822)	(182.764)
(-) Localização e funcionamento	(178.573)	(129.560)
(-) Outras despesas administrativas	(739.631)	(556.067)
VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS	18.606	322.110
Resultado não operacional	118.114	318.252
Valor adicionado recebido em transferência	492	3.858
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE BRASIL	2.052.486	1.530.242
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE BRASIL		
REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	550.515	329.179
Despesas com pessoal próprio	550.515	329.179
REMUNERAÇÃO DO GOVERNO	715.504	383.236
Tributos e contribuições (PIS, Cofins, CSLL, outros)	477.804	283.777
Impostos e Taxas (IRPJ)	237.700	99.459
DIVIDENDOS	215.175	0
VALOR RETIDO	571.292	817.827
Incorporação ao patrimônio líquido	571.292	817.827
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE BRASIL	2.052.486	1.503.242



Apresentação **GRI 2.2, 2.7**

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS mantém uma atuação focada nos segmentos de previdência privada, gestão de recursos financeiros, capitalização, administração de consórcios, prestação de serviços técnicos na área de seguros e investimentos imobiliários. Esse conjunto de atividades é desenvolvido por diferentes empresas que seguem uma estrutura única de governança corporativa, gestão administrativa, financeira e operacional que não integra o acordo de parceria com o Banco do Brasil.

Os princípios de governança corporativa e de desenvolvimento sustentável do Grupo MAPFRE foram mantidos e incentivados e contam com o apoio e suporte das ações promovidas pela FUNDACIÓN MAPFRE no Brasil. A MSF segue, inclusive, a política de responsabilidade social da MAPFRE Brasil, com a aplicação dos 10 princípios que a compõem.

Missão **GRI 4.8**

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

Visão

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

Valores

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

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

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

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

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

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

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

Dimensão Econômica

Desempenho Operacional

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS completou um ano de atuação independente nos mercados de Previdência Privada, Gestão de Recursos Financeiros (com a MAPFRE Investimentos) e Capitalização, com resultados significativos e a consolidação de seus produtos e serviços. Durante o ano, recebeu autorização do Banco Central para operar no mercado de Consórcios, com uma empresa própria denominada MAPFRE Administradora de Consórcio, que, a partir de 2013, vai desenvolver, administrar e comercializar produtos de consórcio no mercado brasileiro.

Em 2012, um dos desempenhos mais expressivos foi registrado pela MAPFRE Investimentos, que, apesar das dificuldades enfrentadas pelo setor em decorrência da queda nas taxas de juros, ocupa a 24ª colocação no *ranking* geral de gestores da Anbima, o que garante posição de destaque entre as maiores gestoras do País.

Em Previdência, a MSF encerrou o ano com R\$ 2,05 bilhões em reserva e a 15ª colocação no mercado, sendo a 6ª maior entre os operadoras independentes (sem vínculo com instituições financeiras).

A Empresa também deu continuidade ao fortalecimento de sua participação no mercado de Capitalização, em que ocupa a 12ª colocação, com crescimento de 20,5% nas receitas totais, que foram alavancadas, principalmente, pelos resultados alcançados no segmento de Incentivos: aumento de 57,2% na base de clientes e renovação de contrato em 100% da base de clientes de 2012.

PREVIDÊNCIA GRI 2.2, 2.7

Um ano após iniciar sua atuação não mais como uma unidade de negócios e sim como uma empresa de Previdência, a MSF consolidou sua participação no segmento, com foco total na gestão do negócio.

Durante o ano, foi promovida a reestruturação e expansão da área comercial, que culminou com a contratação de profissionais especialistas em previdência e dedicados para atuar com os diferentes canais de distribuição e segmentos: Rede MAPFRE, parcerias e clientes *gold*. Além disso, para garantir uma atuação cada vez mais especializada nesse segmento, foi criada a área de desenvolvimento de novos negócios e iniciado o processo de implantação de indicadores de *performance* operacionais, válidos para todas as equipes.

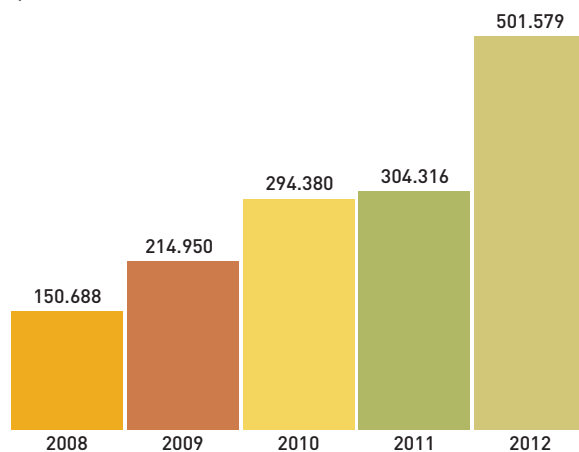
Os resultados alcançados durante o ano já refletem esse novo posicionamento. Do total de ativos em reservas técnicas (R\$ 2,05 bilhões), R\$ 485 milhões foram arrecadados no ano, líquidos de transferências cedidas, o que representa um incremento de 30,6% em relação a 2011 e garante à Empresa a 15ª colocação como gestora de planos de previdência e o 6º lugar no mercado nacional entre as operadoras independentes (sem vínculo com instituições financeiras).

Todas as linhas de negócio e canais de venda apresentaram crescimento acima da média, com destaque para o segmento de parcerias com grandes corretores. Esse movimento foi consequência do cenário econômico brasileiro em 2012, marcado por taxas de juros baixas, que acabaram atraindo novos investidores para o segmento de Previdência, aumentando a procura espontânea por parte dos grandes corretores.

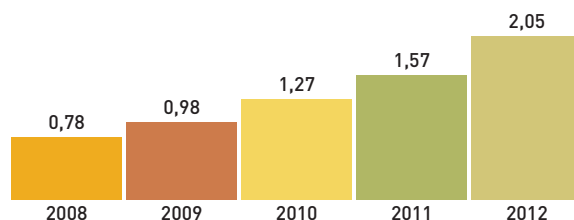
Com isso, ao final do exercício, a MSF quase dobrou sua carteira, encerrando o ano com 100 mil clientes e um crescimento de 80% em relação a 2011. Metade da carteira é formada por clientes pessoa física, com ênfase na concentração de clientes de alta renda, que representam 50% desse público e 25% da base total.

Lançado no final de 2011, o produto Vida Resgatável – um seguro de vida destinado a clientes com renda mensal acima de R\$ 10 mil e valores segurados que variam entre R\$ 500 mil a R\$ 9 milhões – entrou em operação em 2012, com resultados acima das expectativas. Durante o ano, cerca de 500 agentes comerciais foram cadastrados para a distribuição do produto, que registrou a venda de 600 apólices, com prêmio anual médio de R\$ 10 mil, em seu primeiro ano de estabilidade operacional. Seguindo a boa aceitação do produto pelo mercado, a expectativa para 2013 é comercializar 4 mil apólices.

Produção Total (prêmios, contribuições e portabilidades externas de entrada) – em R\$ mil



Reserva Total – em R\$ bilhões



MAPFRE INVESTIMENTOS GRI 2.2, 2.7

A MAPFRE Investimentos registrou uma captação recorde, com incremento de 63% no total de ativos sob gestão, apesar das dificuldades enfrentadas pelo setor durante o ano em decorrência da queda nas taxas de juros. Em dezembro de 2012, os ativos em carteira ultrapassavam a cifra de R\$ 9,0 bilhões, garantindo à empresa a 24ª colocação no *ranking* geral de gestores da Anbima.

Esse resultado foi alcançado, principalmente, em decorrência do desempenho dos fundos diferenciados de multimercados, que se consolidaram como uma boa alternativa no cenário de juros baixos vivido em 2012 e respondem por 80% da sua carteira.

A Empresa, inclusive, reforçou sua atuação nesse mercado com dois produtos lançados no final de 2011 e que tiveram bom desempenho no decorrer de 2012: o IMA-B, um produto composto de ativos vinculados à inflação, criado para atender à demanda de clientes (pessoas física e jurídica) que buscaram se proteger do cenário de taxa de juros baixas, e o MAPFRE Astúrias, que opera no mercado de termo de ações, oferecendo a segurança de uma operação de renda fixa a partir do investimento em ativos de renda variável.

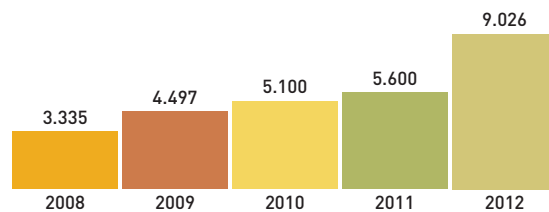
Para consolidar sua atuação como uma empresa especialista na gestão de recursos financeiros e com atendimento diferenciado aos clientes, a MAPFRE Investimentos investiu em sua estrutura interna, com a ampliação da equipe de renda variável e a contratação de um gestor de produtos e processos, visando ao aprimoramento e à automatização dos procedimentos em busca de um atendimento mais ágil e qualificado.

A Empresa também reforçou o seu posicionamento entre um dos segmentos que mais cresce com a contratação de um gerente corporativo institucional, para atender às empresas de grande porte. Na parte de análise de riscos, fortaleceu sua *expertise* com a implantação do sistema de gestão de riscos da *Bloomberg*, utilizado por poucas companhias no Brasil e que oferece transparência sobre os riscos e as possibilidades específicas dos negócios de cada cliente.

O reconhecimento do posicionamento da Empresa foi materializado com a divulgação de um estudo feito pelo Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getúlio Vargas, que analisou 83 fundos de mercado e apontou o Fundo MAPFRE Inversión como o líder desse *ranking*, em que apenas 8% têm bom retorno no longo prazo e desempenho superior ao CDI.

Outro fator determinante no ano foi a primeira aquisição da MAPFRE Investimentos como gestora, materializada com a compra da carteira do Grupo Banif, com ativos totais de R\$ 130 milhões.

Gestão de Ativos (R\$ milhões)



CAPITALIZAÇÃO GRI 2.2, 2.7

Em 2012, a MSF deu continuidade à estratégia de fortalecer sua participação no mercado de Capitalização, que é direcionada para os segmentos Tradicional e de Incentivos e Promoções.

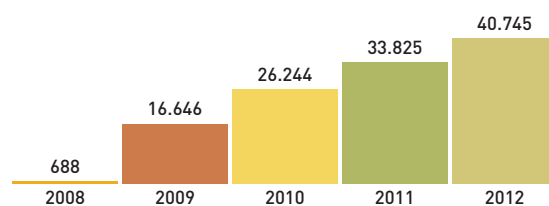
No segmento Tradicional, a Empresa reforçou seu posicionamento com o Garantia Fiador, produto lançado no final de 2011 e que apresentou resultados satisfatórios em seu primeiro ano de operação: mais de 100 imobiliárias e corretores especializados cadastrados para sua comercialização. Também foi criada uma estrutura comercial para garantir o atendimento pleno dos parceiros e que resultou na realização de treinamentos para mais de 100 produtores, tanto da Rede MAPFRE como das imobiliárias.

Para consolidar o seu posicionamento no segmento de Incentivos, a MSF apostou na inovação, com o desenvolvimento de produtos diferenciados e feitos sob medida às demandas dos clientes, como: redução da inadimplência, aumento do *ticket* médio, melhoria do banco de dados etc. Os resultados alcançados em decorrência dessa estratégia foram expressivos: aumento de 57,2% na base de clientes e renovação de contrato em 100% da base de clientes de 2012.

As parcerias com o GRUPO BB E MAPFRE também foram intensificadas, principalmente, com a Unidade de Negócio de Riscos de Pessoas, com a inclusão dos produtos de capitalização nas apólices de seguros de vida.

Durante o ano, foi iniciado ainda um processo de otimização de sistemas, que garantiu mais agilidade e qualidade nos procedimentos de administração dos produtos, e culminou com a criação de uma área de inovações e processos, para garantir a introdução de outras melhorias internas. Essas mudanças já foram percebidas pelos parceiros, que renovaram ou ampliaram sua participação em função dos benefícios oferecidos pela MSF.

Receitas de Capitalização (R\$ mil)



Desempenho Econômico-Financeiro

RECEITAS TOTAIS

As receitas da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizaram R\$ 470 milhões em 2012 em prêmio, contribuições e receitas com administração de fundos, um crescimento de 15% em relação a 2011 (R\$ 408 milhões). Esse resultado foi impulsionado, principalmente, pelo bom desempenho da carteira de Previdência e pela atividade de Gestão de Recursos.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O patrimônio líquido da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizou R\$ 3,1 bilhões em 2012, um incremento de 0,54% em comparação ao ano anterior. Os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 3,7 bilhões, um incremento de 0,74% em relação a 2011 (R\$ 3,6 bilhões).

LUCRO LÍQUIDO

Em 2012, o lucro antes dos impostos e participações totalizou R\$ 50 milhões e o lucro líquido foi de R\$ 26 milhões.

PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas totalizaram R\$ 2 bilhões em 2012, um incremento de 31% em relação ao ano anterior (R\$ 1,6 bilhão).

RETORNO SOBRE PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Em 2012, a MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS registrou uma taxa de retorno sobre patrimônio líquido (ROE – Return on Equity), ajustada, de 14,3%.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) **GRI EC1**

Em 2012, a riqueza gerada pela MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS totalizou R\$ 499,7 milhões, um incremento de 20% em relação a 2011 (R\$ 415,5 milhões). O valor adicionado líquido à disposição da Empresa foi de R\$ 92,4 milhões em 2012. Esses recursos foram assim distribuídos:

- R\$ 37,6 milhões para a remuneração dos colaboradores, com a geração de empregos e investimentos em treinamento.
- R\$ 28,3 milhões para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas.
- R\$ 26,5 milhões em valores retidos que foram incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas, considerando a participação de acionistas minoritários.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO – MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	31/12/2012	31/12/2011
RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)	499.696	415.513
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros + planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar + planos de capitalização + receitas operacionais de capitalização	469.699	408.409
(+) Receitas financeiras	29.997	7.104
CUSTOS E DEVOÇÕES DE ATIVIDADE	(374.975)	(339.112)
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos) + benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)	(374.975)	(339.112)
VALOR ADICIONADO BRUTO	124.721	76.401
CUSTO DO VALOR ADICIONADO	(32.330)	(30.668)
(-) Comissões pagas aos corretores	(6.973)	(5.747)
(-) Serviços de terceiros	(8.291)	(7.618)
(-) Localização e funcionamento	(2.484)	(2.277)
(-) Outras despesas administrativas	(14.581)	(15.026)
VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS	-	322.712
Resultado não operacional	-	322.712
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	92.391	368.445
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS		
REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	37.608	17.017
Despesas com pessoal próprio	37.608	17.017
REMUNERAÇÃO DO GOVERNO	28.312	22.618
Tributos e contribuições	15.497	6.561
PIS, Cofins, CSLL e outros	15.497	6.561
Impostos e taxas	12.815	16.057
IRPJ	12.815	16.057
VALOR RETIDO	26.471	328.810
Incorporação ao patrimônio líquido	26.471	328.810
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS	92.391	368.445

Dimensão Socioambiental

Colaboradores

A MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS encerrou 2012 com 250 colaboradores, sendo 61,2% homens e 38,8% mulheres, todos registrados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e abrangidos por acordos de negociação coletiva. **GRI LA1, LA4, LA13**

	Homens	Mulheres	Total
Até 25 anos	42	20	62
De 26 a 35 anos	54	45	99
De 36 a 45 anos	37	21	58
De 46 a 55 anos	17	10	27
Acima de 55 anos	3	1	4
Total	153	97	250
Cargos gerenciais	16	3	19
Cargos executivos (Superintendentes, Diretores, Conselheiros, Presidente)	15	11	26

Durante o ano, foram realizadas 68 contratações e 34 demissões, com uma relação de afastamentos de três casos: dois referentes a auxílio-doença e uma licença-maternidade. Não há dados de lesões e óbitos, e a medição não é feita por gênero e região. **GRI LA2, LA7**

Para 100% de seus colaboradores, a MSF cumpre com o prazo mínimo de 30 dias para notificação referente a mudanças operacionais e não interfere no direito de seus colaboradores exercerem a liberdade de associação e negociação coletiva. **GRI LA5**

Todo o processo de contratação de membros da alta gerência acontece em São Paulo, onde está localizada a sede da empresa e onde são recrutados esses colaboradores. Não foi identificada a necessidade de desenvolver uma política de contratação local com a estrutura atual. A expectativa é avançar em 2013 nessa questão com áreas afins, como a de gestão de prestadores de serviços de assistência. **GRI EC7**

Treinamentos

Em 2012, o convite para participação na Academia de Sustentabilidade foi feito a todos os colaboradores da MSF. O encontro, realizado em maio, contou com a parceria da Fundação Getúlio Vargas. Nele, foram discutidas formas de aplicação dos conceitos de sustentabilidade na prática de seguros, previdência e capitalização.

O processo de formação oferece subsídio ao desenvolvimento e possibilita, anualmente, que todos os colaboradores se desenvolvam e passem por um processo de análise de desempenho, sendo avaliados por seus gestores diretos por meio de um modelo de avaliação-padrão utilizado pela Empresa: Sistema de Gerenciamento de Desempenho (SGD). **GRI LA12**

Os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) foram destaque nos treinamentos e na disseminação de informações em 2012 para colaboradores. A MSF, de maneira pioneira, desenvolveu

uma ampla mobilização para o assunto com os seus colaboradores, publicando a cada mês um informe eletrônico com exemplos práticos de como aplicar os princípios. Durante a Rio+20, a mesma estratégia foi utilizada, com a divulgação de informes eletrônicos sobre as questões discutidas nas plenárias e de interesse ao setor e colaboradores.

Em Previdência, 30 colaboradores da área comercial também participaram de treinamentos de formação presencial, cujos temas abordados foram: institucional, capacitação técnica dos produtos de previdência e técnicas de vendas.

A MSF também oferece treinamentos para Prevenção à Fraude em Seguros, Capitalização e Previdência Privada, disponibilizando, via intranet, cursos *e-learning* de realização obrigatória por todos os colaboradores e estagiários. Nesses treinamentos, são apresentadas informações básicas sobre controles internos específicos de prevenção a fraudes e prevenção aos delitos de lavagem de dinheiro. Os dois cursos oferecem declaração de conclusão e são arquivados com a área de Recursos Humanos. O número de treinamentos em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos não foi consolidado em 2012. **GRI HR3**

Fornecedores

Na seleção de novos fornecedores, são analisados critérios como certificados de regularidade em relação aos tributos municipais, estaduais e federais; existência de pedidos de falência ou concordata; além da solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo MAPFRE, que engloba a não utilização e não apoio à utilização de trabalho infantil e trabalho forçado por seus fornecedores e subcontratados. **GRI HR6, HR7**

Na estrutura vigente de controles internos, existem políticas de prevenção estabelecidas e cursos *e-learning* específicos sobre o tema, destinados aos públicos interno e externo; canais de denúncias; procedimentos de identificação de clientes e formalizadas normas e procedimentos para controle, monitoramento, identificação, tratamento e, se for o caso, a comunicação de operações suspeitas. No Código de Ética, entre outras atitudes consideradas intoleráveis e sujeitas a penas disciplinares, está a execução de procedimentos duvidosos que possam apresentar conflito com as diretrizes éticas e com a conduta nos negócios. **GRI HR1**

Não há operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco considerável. **GRI HR5**

Clientes

Um dos compromissos da MSF com os seus clientes é orientá-los na busca dos produtos e serviços mais adequadas às suas necessidades. Para isso, a Empresa atua como gestora de recursos de terceiros, orientando e fornecendo todas as informações necessárias para a melhor decisão final, que é tomada pelo cliente. No momento do investimento, é feita a análise do perfil de cada cliente, a partir de uma lista de perguntas que geram uma pontuação e, de acordo com os resultados, é apresentada uma

série de produtos adequados ao perfil de cada pessoa. E, caso o cliente decida fazer um investimento mais arrojado em relação ao seu perfil, ele assume esse posicionamento assinando um termo de compromisso para confirmar que está ciente do risco assumido. Em 2012, 100% da equipe comercial foi certificada para atendimento de clientes, seguindo as normas da Anbima (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais). **GRI FS15**

A Empresa também procura constantemente ouvir a opinião dos clientes sobre os serviços prestados. Para isso, utiliza uma metodologia quantitativa que possibilita medir e analisar os resultados, determinando respostas estatísticas para os questionamentos levantados. O levantamento quantitativo foi concebido com a realização de entrevistas individuais com os clientes e canais de distribuição mediante a aplicação de questionários estruturados com escalas semânticas de avaliação. As entrevistas foram realizadas por telefone, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. **GRI PR5**

Engajamento e capacitação

Em 2012, a unidade de Previdência realizou palestras para clientes sobre educação financeira, para disseminar conhecimento e reduzir a carência de cultura em gestão financeira. As palestras

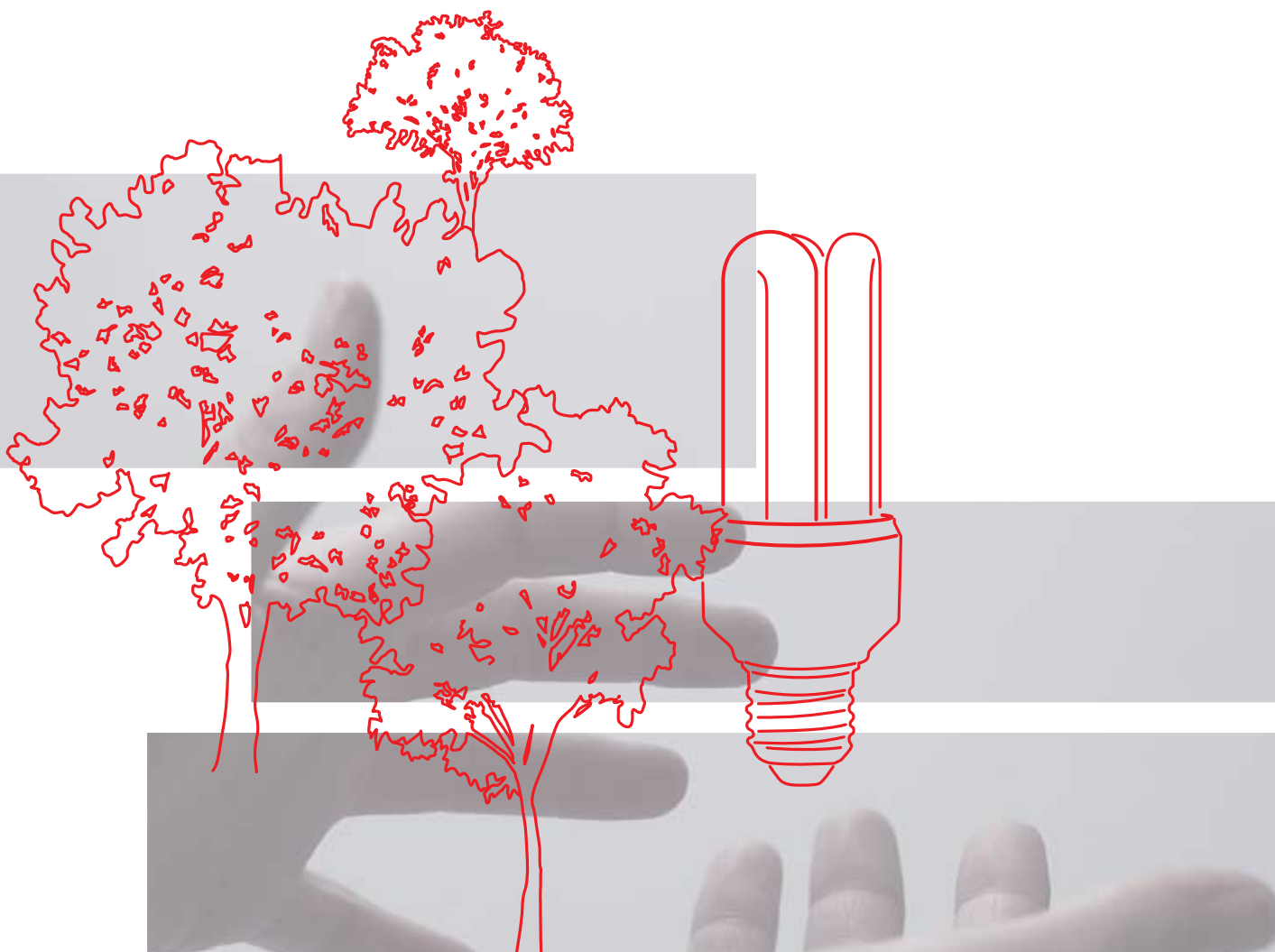
foram realizadas em empresas clientes (previdência empresarial), totalizando 11 apresentações para grupos de 20 a 30 pessoas, além de um grupo de colaboradores. A Empresa promove também um programa semestral de relacionamento, no qual ocorrem discussões sobre o cenário, com grupo de clientes selecionados.

GRI FS10, FS16

Corretores e Parceiros de Negócio

Garantir a capacitação de seus corretores e parceiros de negócio é uma das preocupações da MSF, que, em 2012, promoveu 437 horas de treinamentos aos agentes comerciais, para a venda do produto Bien Vivir de Vida Resgatável.

A Empresa também procura atuar em conformidade com esse público e incentivar uma atuação sustentável por parte dele. Assim, em todos os contratos são incluídas cláusulas de compromisso contra o trabalho infantil e a exploração, a favor da correta aplicação da legislação vigente e a favor da preservação do meio ambiente. Em linha com os princípios éticos na contratação de serviços, a área jurídica corporativa também incluiu nos contratos e minutas padronizadas uma cláusula visando à proteção ambiental e ao trabalho infantil, embora não exista nenhum registro em números sobre o tema. **GRI HR1**



Ao selecionar (ou desenvolver) novos fornecedores, a MSF considera os seguintes critérios: prática efetiva de processos éticos, gestão das informações de caráter privado obtidas em suas relações com clientes ou com o mercado geral, padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental, bem como visitas programadas aos fornecedores para conhecer suas instalações. A Empresa não faz um controle de contratados submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.

GRI HR2

Comunidade e Sociedade

Por ser uma empresa prestadora de serviços, não há operações com potenciais significativos ou reais impactos negativos nas comunidades locais e, portanto, não são tomadas medidas de prevenção e mitigação nas comunidades locais. **GRI S09, S010**

A MSF conta com produtos que oferecem contrapartidas sociais, oferecendo aos seus clientes a possibilidade de direcionar um percentual do valor investido para obras em ações em benefício da sociedade: no Fundo DI AACD, 70% da taxa de administração é revertida para os projetos da Associação de Assistência à Criança com Deficiência (AACD) e, no Fundo MAPFRE Governance, 5% da taxa de gestão financeira é destinada à Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais de São Paulo (Apae-SP), totalizando R\$ 55 mil em doações para a instituição em 2012. **GRI FS7**

Além disso, como parte integrante da estrutura da MAPFRE no Brasil, as atividades de prevenção, educação e sociais da MSF são coordenadas e geridas pela FUNDACIÓN MAPFRE, que atua a partir de uma delegação brasileira que segue as diretrizes internacionais da Espanha, e são desenvolvidas a partir de cinco institutos especializados: Ação Social, Ciências do Seguro, Cultura, Segurança Viária, e Prevenção, Saúde e Meio Ambiente.

Meio Ambiente

As práticas ambientais adotadas pela MSF estão alinhadas às normas e políticas internacionais da MAPFRE Brasil. Em 2012, foram registrados avanços no processo de implementação da Política Ambiental Internacional, iniciada no Brasil em 2010.

A gestão e o controle de recursos naturais nas principais unidades foram aprimorados. Como resultado, durante ao ano foram consumidos 28.960 m³ de água, sendo que o fornecimento é proveniente em parte da Sabesp e outra parte, de poços artesianos. A Empresa não faz reutilização de água de chuva, sendo que todo m³ consumido é descartado e a destinação é feita pela própria prestadora de serviço (Sabesp e poço artesianos). **GRI EN1, EN8, EN21**

Em 2012, o consumo de lâmpadas fluorescentes foi de 2.210 unidades, e o de óleo diesel totalizou 3.000 litros, utilizado nas ocasiões de falta de energia renovável. Não há registro dos materiais provenientes de reciclagem, embora 100% do papel utilizado pela Empresa seja certificado com o selo FSC. **GRI EN1, EN2, EN3**

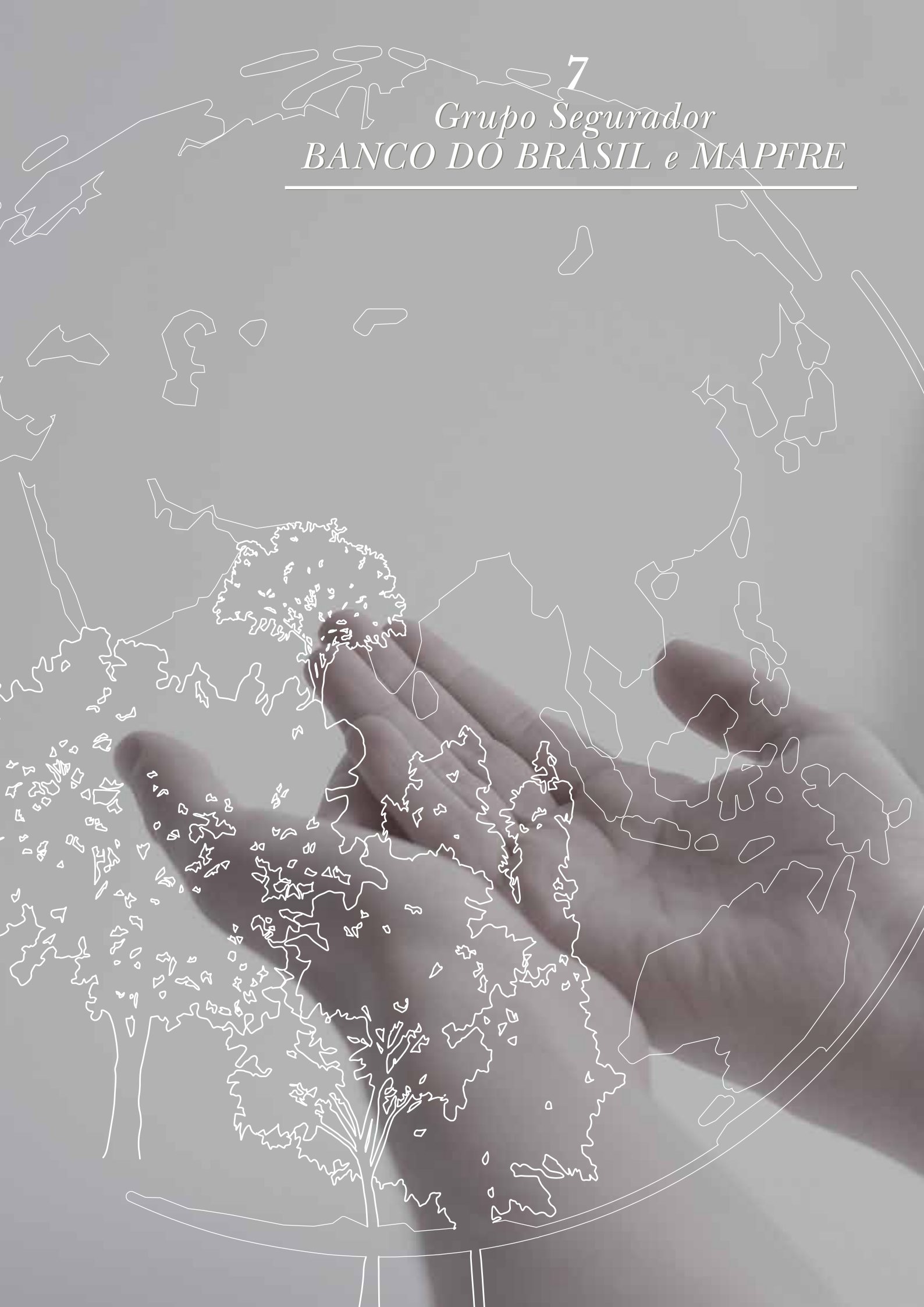
Como prestadores de serviços na indústria de seguros, o consumo de energia não se estende a unidades fabris ou a processos produtivos e, portanto, é medido apenas nos prédios e sucursais em operação. A energia elétrica consumida no edifício-sede da MSF foi de 7.785.229 kW/h*, considerando que a Empresa ocupa apenas dois andares num total de 20 andares. Toda a energia utilizada é proveniente de energia renovável das grandes distribuidoras da cidade de São Paulo **GRI EN3, EN4**

A Empresa não tem a informação da porcentagem de ativos sujeitos à análise positiva e negativa de questões ambientais ou sociais e também não tem políticas de voto aplicadas às questões ambientais ou sociais, para as ações sobre as quais a organização detém o direito de votar ou aconselhar os votos. **GRI FS11, FS12**

*O consumo de energia elétrica corresponde a 28.026 gigajoules.

7

Grupo Segurador
BANCO DO BRASIL e MAPFRE



Apresentação

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE é resultado da parceria estratégica iniciada em 2010 entre o Banco do Brasil e o Grupo MAPFRE e oficializada em 30 de junho de 2011, após a autorização dos órgãos reguladores.

Presente em todo o território nacional, o GRUPO SEGURADOR posiciona-se como provedor de soluções em produtos inovadores e serviços de qualidade suportados por processos e sistemas simples, preservando o equilíbrio entre os múltiplos canais de distribuição: rede bancária, corretores e canais *affinities*, que coordenam programas exclusivos para redes varejistas, concessionárias, cooperativas, instituições financeiras e grandes corporações. **GRI 2.2, 2.7**

O GRUPO SEGURADOR é representado por duas Sociedades Holdings: BB MAPFRE SH1 Participações S.A. e MAPFRE BB SH2 Participações S.A.

A BB MAPFRE SH1 Participações S.A. participa como acionista nas seguintes companhias de seguros com atuação nos ramos de seguros rurais, imobiliários e de vida e acidentes pessoais: Companhia de Seguros Aliança do Brasil, MAPFRE Vida S.A. e Vida Seguradora S.A. A MAPFRE BB SH2 Participações S.A. participa como acionista de seguradoras que desenvolvem atividades relacionadas a operações de seguros nos segmentos de ramos elementares, incluindo seguros de automóveis, residenciais e industriais, quando comercializados em grandes distribuidores (canais *affinities*). São elas: MAPFRE Seguros Gerais S.A., Aliança do Brasil Seguros S.A., MAPFRE Affinity S.A., Brasilveículos Companhia de Seguros e MAPFRE Assistência S.A. **GRI 2.3**

Amparado por uma estratégia de atuação multicanal, o GRUPO SEGURADOR possui uma ampla rede de distribuição que permite atender aos mais de 25 milhões de clientes e está estruturada da seguinte maneira:

- Banco do Brasil: 63,3 mil pontos de atendimento, compostos de 5,4 mil agências bancárias, 44,3 mil terminais de autoatendimento, 4,9 mil salas de autoatendimento e 8,7 mil Postos de Atenção (PAB).
- Rede MAPFRE: 18 diretorias territoriais, 127 sucursais e cerca de 16 mil corretores.
- Affinities: acordos comerciais que agregam mais de 50 mil pontos de distribuição em todo o território nacional.

Em 2012, as Centrais de Relacionamento (com mais de 1,5 mil colaboradores), os 4 mil prestadores de serviços e os 57 P.A.R.E. (Postos de Atendimento Rápido Especializado) realizaram, em conjunto, 5,7 milhões de atendimentos e prestaram 626 mil serviços de assistência.

Missão GRI 4.8

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

Visão

Somos um GRUPO SEGURADOR com uma proposta diferente de trabalho:

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

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

Mas queremos fazer mais do que isso:

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

Para isso, vamos agir de forma diferente e melhor.

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

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

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

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

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

Valorizaremos o comprometimento de nossos **colaboradores** com a Missão e os Valores; com o objetivo de proporcionar um ambiente ético, de alto desempenho e com comunicação eficaz, que estimule

a melhoria da qualidade de vida e contribua para a felicidade, o respeito às pessoas, a credibilidade e o orgulho, por meio de equipes motivadas, integradas, focadas no autodesenvolvimento, fundamentados por conceitos avançados de liderança, remuneração e reconhecimento baseados em mérito.

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

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

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

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

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

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

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

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

Valores

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

Dimensão Econômica

Mercado Brasileiro de Seguros

Com uma arrecadação total de R\$ 156,9 bilhões em prêmios e contribuições, 2012 foi um ano positivo para o mercado brasileiro de seguros, que registrou um crescimento de 21,3% em relação a 2011 (R\$ 129,3 bilhões). Esse desempenho foi influenciado, principalmente, pelos bons resultados alcançados por três segmentos:

- VGBL, cuja receita evoluiu 37,2% sobre o ano anterior, passando de R\$ 43,4 bilhões para R\$ 59,5 bilhões, com participação de mercado de 37,9%.
- Capitalização, que registrou uma evolução de 17,8% em relação a 2011, encerrando 2012 com uma participação de mercado de 10,6% (R\$ 16,6 bilhões).
- Automóvel, que encerrou o ano com participação de mercado de 18% e receita total de R\$ 28,3 bilhões, o que representa um incremento de 14,7% em comparação a 2011.

Ramos	2012 (em R\$ mil)	Participação no Mercado (em %)	2011 (em R\$ mil)	Participação no Mercado (em %)	Evolução (em %)	Evolução (em R\$ mil)	Evolução Part. no Mercado (em %)
Danos	47.943.070	30,5	42.448.010	32,8	12,9	5.495.060	-2,3
VGBL	59.513.756	37,9	43.389.570	33,5	37,2	16.124.186	4,4
Agronegócios	1.481.450	0,9	1.246.619	1,0	18,8	234.831	0,0
Capitalização	16.585.517	10,6	14.081.268	10,9	17,8	2.504.250	-0,3
Seguro de Pessoas	21.868.159	13,9	19.107.263	14,8	14,4	2.760.896	-0,8
Previdência e PGBL	11.030.357	7,0	10.341.422	8,0	6,7	688.935	-1,0
Mercado	156.940.859	100,00	129.367.535	100,00	21,3	27.573.327	0,00

Fonte: Susep SES (Sistema de Estatísticas da Susep)

Desempenho Operacional

Em 2012, o GRUPO BB E MAPFRE consolidou sua posição de liderança nos ramos em que atua, com participação total de 16,2% no *ranking* nacional, o que representa 0,6% de ganho real de *market share* em relação a 2011. Considerando os números do mercado brasileiro total, que inclui os produtos de acumulação (PGBL, VGBL e produtos tradicionais), a participação do GRUPO foi de 7,3% em 2012, o que lhe garante a 4ª posição no *ranking* do setor.

Com posição de destaque em todos os ramos de seguro em que atua, o GRUPO é líder no segmento de Riscos de Pessoas e Agronegócios, que apresentaram desempenho expressivo, impulsionando os resultados e o desempenho de 2012.

Em Agronegócios, a participação de mercado cresceu 1,94 ponto percentual, passando de 64,4% em 2011 para 66,4% em 2012, garantindo ao GRUPO a manutenção da liderança nesse ramo. No segmento de Riscos de Pessoas, também manteve a 1ª colocação, com um incremento de 1,8 ponto percentual na participação de mercado, que encerrou o ano em 19,5% (17,7% em 2011).

O GRUPO ocupa ainda a 2ª posição nos segmentos de Automóvel, com 14,4% de participação, e Grandes Riscos, com 12,8% de participação; e a 3ª colocação em Massificados (10,6%).

Em 2012, o GRUPO apresentou um incremento importante em seu portfólio, com a unificação de produtos para as redes MAPFRE e Banco do Brasil, e lançamentos nos segmentos de Riscos de Pessoas, Automóveis e Agronegócios. Ao todo, o portfólio de produtos é composto de mais de 100 opções para pessoas físicas e jurídicas.

A estrutura de atendimento aos clientes também foi ampliada no período, com a abertura da quinta central de relacionamento do GRUPO, na cidade de São Carlos, interior de São Paulo. Com 955 posições de atendimento, a nova estrutura foi responsável pela geração de mais de 1.700 empregos diretos na região.

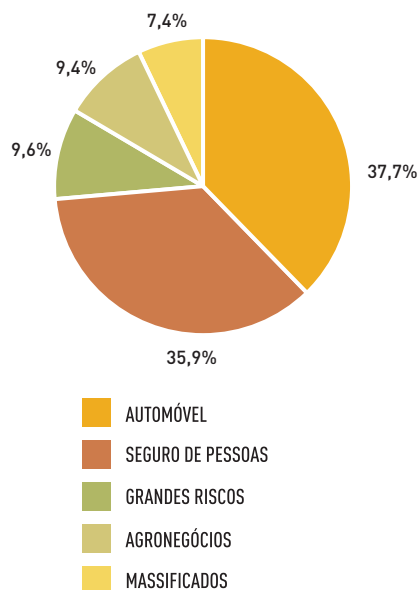
Na parte de atendimento, garantir a integração da carteira de 1,2 bilhão de clientes de seguro de Automóvel do Banco do Brasil, assegurando, ao mesmo tempo, a capacidade operacional do *call center*, foi outro desafio superado com êxito em 2012.

Participação de mercado – 2012

Ramo	Ranking	Participação (em %)
Riscos de Pessoas	1ª	19,5
Automóvel	2ª	14,4
Grandes Riscos	2ª	12,8
Massificados	3ª	10,6
Agronegócios	1ª	66,4

Fonte: Susep SES (Sistema de Estatísticas da Susep)

Mix de prêmios líquidos emitidos GRI FS6



Fonte: Susep SES (Sistema de Estatísticas da Susep)

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

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

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

AUTOMÓVEL GRI 2.2, 2.7

Em 2012, as operações do Banco do Brasil e MAPFRE foram totalmente integradas no segmento de Automóvel. Apesar de o foco de atuação estar voltado para os processos de reestruturação interna, com a unificação e transferências de apólices, o GRUPO BB E MAPFRE manteve sua competitividade no mercado, registrando um incremento de 13,9% em relação a 2011.

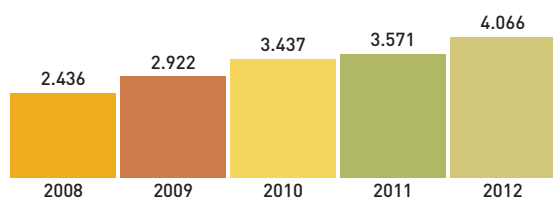
Esse desempenho ficou em linha com a média de crescimento apresentada pelo mercado, que foi impactado por dois acontecimentos principais: a redução da taxa Selic e a eliminação dos custos de apólice, imposta pelo órgão regulador em abril de 2012, que afetaram o desempenho de todo o setor mas, principalmente, da carteira de Automóvel.

Durante o ano, foram promovidas ações com ênfase na economia de gastos, como a otimização das estruturas, informatização dos processos, revisão dos contratos e revisão tarifária. Uma das novidades foi o lançamento do serviço de aviso de sinistro via *web*, que contribuiu para a redução dos custos de telefonia e do tempo de atendimento ao cliente, que ficou cerca de 30% mais ágil.

O GRUPO também investiu na formação e no treinamento dos colaboradores que fazem o atendimento aos clientes, garantindo o grau de satisfação desse público, que se manteve em patamares elevados, de acordo com duas pesquisas realizadas em 2012.

Na parte de serviços, a rede AutoMais (que oferece serviços como *check-up*, vistoria de veículos sinistrados e liberação de carro-reserva), recebeu nova denominação: P.A.R.E. (Posto de Atendimento Rápido e Especializado). Com foco na prestação de serviços, a rede foi ampliada, com a inclusão de 13 postos de atendimento nas sucursais da Rede MAPFRE, totalizando 57 unidades em 2012.

Prêmios Emitidos – com DPVAT (R\$ milhões)



RISCOS DE PESSOAS GRI 2.2, 2.7

Com um crescimento de 26,3% registrado em 2012 no segmento de Riscos de Pessoas, o GRUPO BB E MAPFRE manteve a 1ª colocação de mercado, com 19,5% de *market share*. Essa *performance* reflete o processo de integração finalizado em 2011 e que permitiu ao GRUPO atuar com atividades unificadas a partir de 2012.

Nesse sentido, destaca-se o desempenho expressivo apresentado pelo canal bancário, que reforçou sua atuação aproveitando o realinhamento feito em alguns produtos, que passaram a ter um apelo maior de vendas nesse canal. Paralelamente, o reforço da

atuação dos canais da Rede MAPFRE (corretores e canais estratégicos) foi outro ponto positivo e decisivo para os resultados alcançados no ano, assim como o lançamento de produtos.

Além do BB Seguro Vida Empresa Flex, que foi lançado no final de 2011 e apresentou resultados significativos, superando a meta definida para os três primeiros anos de operação, outros dois novos produtos chegaram ao mercado em 2012. Destinados somente para o canal bancário, os produtos BB Seguro Crédito Protegido Estoque e Crédito Protegido Slip são seguros prestamistas destinados para operações de financiamentos do Banco do Brasil, que apresentaram resultados expressivos em seu primeiro ano de operação, encerrando o exercício com uma produção de R\$ 1,3 bilhão.

Em 2012, o GRUPO SEGURADOR também deu um passo decisivo que marcará o seu pioneirismo no mercado de microsseguros. As seguradoras do GRUPO foram as primeiras a receber autorização da Superintendência de Seguros Privados (Susep) para operar no ramo de microsseguros de pessoas e danos em todo o território nacional e captar microsseguros de pessoas nacionalmente.

Para dar início a esse processo, foi desenvolvido um projeto piloto com os moradores da comunidade do Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro, com o produto MAPFRE Decessos Você Tranquilo. Destinado especialmente para a prestação de serviço ou reembolso de gastos funerários, o produto conta ainda com benefícios adicionais a esse tipo de segurado, de classes sociais mais baixas, que até então não tinham produtos específicos para sua realidade.

GRI FS7

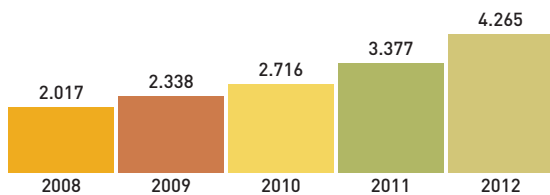
Durante o ano, também foi lançado o produto Agroamigo, o "Seguro de Vida do Agricultor Familiar", produto que garante indenização aos beneficiários em caso de falecimento do titular. O seguro também inclui cobertura funeral e sorteios mensais, dando continuidade ao trabalho de inclusão social e acesso aos benefícios do seguro. Para essa operação, o GRUPO SEGURADOR conta com o apoio do Banco do Nordeste, que atende agricultores do Agroamigo, o maior programa de microfinanças rural operacionalizado em parceria com o Instituto Nordeste Cidadania e com o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA). Trata-se de uma iniciativa pioneira no Brasil, que visa à concessão de financiamento para agricultores familiares com enquadramento no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), classificados no Grupo B, e que exploram parcela de terra na condição de proprietários, posseiros, arrendatários ou parceiros. Para tanto, a renda bruta anual do agricultor deve ser de até R\$ 6.000,00, excluídos benefícios sociais e proventos previdenciários decorrentes de atividades rurais.

Durante o ano, os outros destaques em Riscos de Pessoas foram:

- Investimentos em tecnologia para alinhar e garantir mais velocidade na transmissão de dados entre o banco e a seguradora, além do desenvolvimento de importantes funcionalidades para o novo sistema "Vida Nova".
- Elaboração do projeto de transferência do núcleo de operacionalização de seguros massificados de pessoas do Rio de Janeiro para São Paulo.

- Lançamento do programa "Data Certa", um compromisso com corretores e clientes nas áreas de emissão e pagamento de indenizações, com alterações nos processos internos para reduzir o tempo médio de atendimento ao cliente.
- Implantação de processos eletrônicos e automatizados para redução de materiais impressos na área de sinistros, reduzindo o consumo de papel em alinhamento aos programas de sustentabilidade do GRUPO SEGURADOR.
- Desenvolvimento de um programa de incentivo e crescimento profissional, que culminou com a participação de 12 profissionais do GRUPO BB E MAPFRE na Conferência Internacional Anual Loma/Limra, em Chicago (EUA).
- Participação na 19th Annual Conference IAIS – International Association of Insurance Supervisors, realizada em Washington (EUA), com a palestra "Initiatives for the advancement of Insurance Markets in Emerging Economies: the experience of Banco do Brasil e MAPFRE Insurance Group", na qual foram apresentadas principalmente as experiências desenvolvidas pela Unidade de Riscos de Pessoas.

Prêmios Emitidos (R\$ milhões)



GRANDES RISCOS GRI 2.2, 2.7

No segmento de Grandes Riscos, em que atua com produtos direcionados para os setores aeronáutico, de transportes, riscos industriais, patrimoniais, financeiros e de responsabilidades, o GRUPO BB E MAPFRE manteve a 2ª colocação em 2012, com uma participação de 12,8% no mercado nacional.

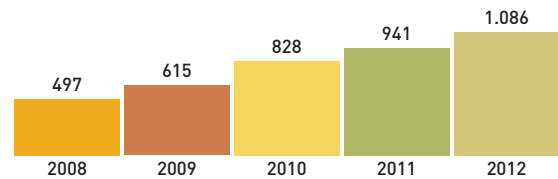
O volume de prêmios emitidos cresceu 15,4% em relação a 2011, mesmo com as dificuldades enfrentadas pelos diversos setores em decorrência da desaceleração das obras do PAC e dos baixos investimentos em infraestrutura.

Entre os destaques do ano está a conquista da licitação da Transpetro no setor de Cascos Marítimos e a inclusão de novos clientes na carteira de Riscos Industriais. Outro fator de sucesso em 2012 foi a implantação de um projeto de gestão de riscos em parceria com o Sicredi, uma instituição financeira formada por 113 cooperativas de crédito, que permitiu ao GRUPO atuar de forma mais próxima aos seus clientes de Riscos Industriais, para a realização de uma minuciosa análise de riscos.

Ao todo, foram realizadas 62 inspeções de riscos durante o ano, em 522 plantas de 18 clientes: empresas de médio porte de diversos segmentos, como cooperativas agrícolas, algodão, aves, silos de distribuição, usinas de açúcar e álcool.

Das recomendações feitas a esse público, 57% foram relativas às normas e níveis de proteção e 29% sobre gestão de riscos, para que os clientes reavaliassem suas normas internas de segurança.

Prêmios Emitidos (R\$ milhões)



MASSIFICADOS GRI 2.2, 2.7

Com 10,6% de participação no mercado nacional, o GRUPO BB E MAPFRE manteve a 3ª colocação no segmento de Massificados em 2012. Os produtos oferecidos pelo GRUPO BB E MAPFRE são divididos em dois tipos: Tradicionais (seguros residencial, empresarial, de condomínios, máquinas e equipamentos não agrícolas, imobiliário, fiança locatícia, quebra de garantia, responsabilidade civil, entre outros) e Especiais (garantia estendida, garantia estendida veículo, seguro perda e roubo de cartões, seguro celular, multirrisco eventos, *affinities*, microsseguros etc.).

Na linha de produtos tradicionais, o destaque ficou para o desempenho dos produtos destinados aos segmentos empresarial e residencial, que apresentaram crescimento de receita e incremento na carteira de clientes, impulsionando os resultados dessa linha de produtos. Durante o ano, foi feito um investimento mais intensivo na Rede BB, como foco nos produtos destinados às pequenas e médias empresas, para reforçar o posicionamento do GRUPO entre os clientes do banco.

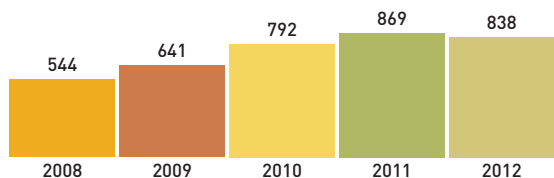
Entre os seguros Especiais, a perda de dois grandes clientes de garantia estendida, que representavam 80% da receita, e de um importante cliente de seguro celular impactaram o resultado registrado por essa linha de negócio em 2012. Por outro lado, o GRUPO ampliou sua participação em outros canais, como os seguros multirriscos para eventos de grande porte, como Carnaval, Rio+20 e Fórmula Indy. Também registrou crescimento nos seguros de perda e roubo de cartões, com incremento na carteira, que encerrou o ano com 4 milhões de clientes e conquista de diversas novas contas, que reposicionarão e destacarão o GRUPO SEGURADOR nesses segmentos nos próximos anos.

Dentre as demais ações promovidas durante o ano, destacam-se:

- Lançamento de um produto simplificado para o segmento empresarial;
- Melhoria nos processos de inspeção prévia, que passou a ser feita com maior critério e controle;
- Implantação do projeto Segurês no seguro residencial;
- Realização de uma pesquisa com clientes sobre a qualidade dos serviços, que subsidiou uma série de mudanças implementadas;

- Implantação de um *workflow* de sinistro que automatizou desde o processo de registro até a liberação do sinistro, reduzindo de 40 para 16 dias o tempo médio de atendimento do sinistro;
- Criação de uma célula de prevenção e combate à fraude.

Prêmios Emitidos (R\$ milhões)



AGRONEGÓCIOS GRI 2.2, 2.7

Em 2012, o segmento de Agronegócios apresentou resultados expressivos, com crescimento de 21,5% em prêmios emitidos e de 8,2 pontos percentuais em participação de mercado, que passou de 58,2% em 2011 para 66,4% em 2012, garantindo ao GRUPO a manutenção da liderança nesse ramo.

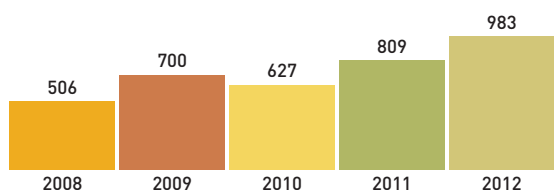
Os três tipos de produtos oferecidos pelo GRUPO SEGURADOR alcançaram desempenho positivo, ultrapassando a meta prevista para o ano: seguro da produção, que protege o agricultor contra fenômenos da natureza; seguro do patrimônio, para máquinas agrícolas e construções rurais; e o seguro prestamista, que cobre o crédito tomado pelo produtor em caso de sinistro.

Para reforçar esse posicionamento, foram lançados dois novos produtos: o BB Seguro Agrícola Florestas e o BB Seguro Agrícola, destinado especialmente para proteção de lavouras de café. Além disso, o faturamento do seguro pecuário foi ampliado em mais de seis vezes em relação a 2011.

Durante o ano, o GRUPO investiu em ações de treinamento e qualificação para a Rede MAPFRE e Banco do Brasil, para garantir um atendimento cada vez mais especializado e direcionado às necessidades e demandas dos clientes rurais.

A rede bancária já conta com uma rede de especialistas em agricultura, que foi ampliada em 2012 e, para 2013, a expectativa é ampliar esse posicionamento, com a inclusão de especialistas nas territoriais da Rede MAPFRE.

Prêmios Emitidos (R\$ milhões)

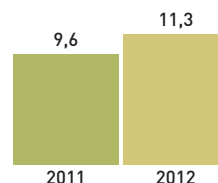


Desempenho Econômico-Financeiro

Prêmios Emitidos

A receita do GRUPO BB E MAPFRE em prêmios e contribuições totalizou R\$ 11,3 bilhões em 2012, um crescimento de 17,9% em relação a 2011 (R\$ 9,6 bilhões).

Prêmios emitidos líquidos (R\$ bilhões)

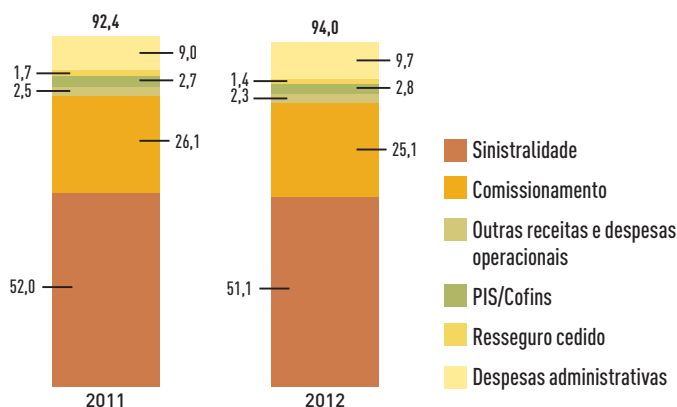


Sinistralidade e Comissionamento

O índice de sinistralidade ficou em 51,1%, 1 ponto percentual abaixo quando comparado ao ano anterior (52,0% em 2011) e mantendo-se como um dos menores do mercado, graças às políticas de subscrição e à gestão eficiente na regulação de sinistros sobre prêmios ganhos.

O índice de comissionamento geral foi de 25,1% (26,1% em 2011) e as despesas administrativas representaram 9,8% (9,0% em 2011) ambos sobre os prêmios ganhos.

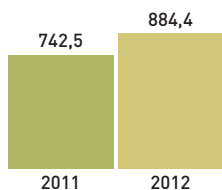
Índice Combinado (%)



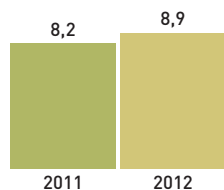
Lucro Líquido

O lucro antes dos impostos e participações apresentou um crescimento de 16,7%, totalizando R\$ 1,4 bilhão em 2012. O lucro líquido recorrente foi de R\$ 884,4 milhões, o que representa um crescimento de 19,1% em relação ao ano anterior (R\$ 742,5 milhões). Esse desempenho é reflexo da política de eficiência operacional e controle de riscos e do aproveitamento de sinergias entre as áreas do GRUPO SEGURADOR.

Lucro líquido recorrente (R\$ milhões)



Lucro líquido recorrente sobre prêmio ganho (%)



- Visando à simplificação do modelo operacional e da estrutura societária do GRUPO BB E MAPFRE, em 30 de novembro de 2012 foram incorporadas as empresas Aliança Participações S.A., MAPFRE Participações Ltda. e Aliança Rev. Participações S.A.

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) GRI EC1

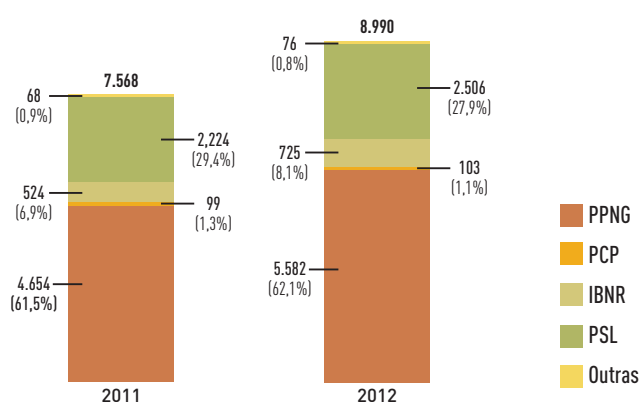
Em 2012, a riqueza gerada pelo GRUPO BB E MAPFRE totalizou R\$ 12,2 bilhões, um incremento de 13,6% em relação a 2011 (R\$ 10,7 bilhões). O valor adicionado líquido à disposição da Empresa cresceu 33,3% sobre o ano anterior, totalizando R\$ 2,9 bilhões em 2012. Esses recursos foram assim distribuídos:

- R\$ 512 milhões – para a remuneração de 5.741 colaboradores, com a geração de 884 empregos e investimentos em treinamento: 247 mil horas.
- R\$ 1,5 bilhão – para o pagamento de impostos, contribuições, tributos e taxas.
- R\$ 359 milhões – em valores retidos que foram incorporados ao patrimônio líquido dos acionistas, considerando a participação de acionistas minoritários.
- R\$ 526 milhões – para o pagamento de dividendos.

Provisões Técnicas

As provisões técnicas totalizaram R\$ 8,9 bilhões, um incremento de 18,7% na comparação com 2011 (R\$ 8,7 bilhões).

Mix de provisões técnicas de Seguros (R\$ milhões)



PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O patrimônio líquido totalizou R\$ 4,9 bilhões em 2012 (R\$ 4,7 bilhões em 2011). Os ativos totais alcançaram a marca de R\$ 18,6 bilhões, um incremento de 8,2% em relação a 2011 (R\$ 17,2 bilhões).

Retorno sobre os Investimentos

Em 2012, o GRUPO SEGURADOR registrou uma taxa de retorno sobre os investimentos (ROE – Return on Equity), ajustada, de 22,1%.

FATOS RELEVANTES

- Em 14 de março de 2012, a parceria entre o Banco do Brasil e a MAPFRE Seguros foi oficialmente aprovada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), que determinou a venda da carteira de seguro rural da MAPFRE Seguros Gerais. Com base nessa determinação, em 11 de setembro de 2012, a seguradora firmou instrumento particular de venda da carteira com a Companhia Excelsior de Seguros. Em 21 de dezembro de 2012, foi enviado protocolo ao Cade, com o pedido da referida operação, cujo aval, sem restrições, foi concedido pelo órgão e publicado no *Diário Oficial da União*, em 11 de janeiro de 2013.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE	Total 12/2012 (R\$ mil)	Total 12/2011 (R\$ mil)
RECEITA TOTAL COM IOF (RIQUEZA GERADA)	12.178.995	10.717.730
De prêmios de seguros + receitas operacionais de seguros	11.599.658	9.986.853
De planos previdenciários + receitas operacionais de previdência complementar	(1.479)	293.191
De planos de capitalização + receitas operacionais de capitalização	—	—
(-) Cessões e repasses p/ congêneres	(1.169.581)	(955.361)
(+) Receitas financeiras	973.751	981.474
(+) IOF (sobre Prêmios de Seguros)	776.646	411.573
CUSTOS E DEVOLUÇÕES DE ATIVIDADE	(4.351.419)	(4.356.340)
Custo final da preservação da riqueza segurada (sinistros líquidos)	(4.351.419)	(4.151.392)
Benefícios pagos e resgates + remuneração complementar aos planos previdenciários (excedente financeiro)		(204.948)
AUMENTO DAS RESERVAS E DA POUPANÇA ACUMULADA	(1.275.292)	(624.806)
Aumento das reservas para preservação da riqueza segurada	(1.275.292)	(543.633)
Acumulação das reservas dos planos previdenciários	-	(81.173)
VALOR ADICIONADO BRUTO	6.552.284	5.736.584
CUSTO DO VALOR ADICIONADO	(3.633.213)	(3.547.722)
(-) Comissões pagas aos corretores	(2.233.759)	(2.156.022)
(-) Marketing	(54.512)	(33.466)
(-) Serviços Contratados de Terceiros	(246.394)	(227.911)
(-) Despesas Gerais	(1.098.548)	(1.130.323)
VALOR ADICIONADO POR TERCEIROS	4.177	5.718
Resultado não operacional	4.405	2.860
Valor adicionado recebido em transferência	(228)	2.858
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR	2.923.248	2.194.580
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR		
REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	512.075	400.414
Despesas com administração	(21.970)	(16.559)
Despesas com empregados	(321.901)	(250.991)
Despesas com indenização	(8.517)	(7.069)
REMUNERAÇÕES	352.388	274.619
ENCARGOS SOCIAIS	69.927	57.686
Despesas com assistência social	(35.826)	(28.930)
Despesas com formação profissional	(5.116)	(3.766)
Despesas com PAT	(42.358)	(31.954)
Despesas com vale-transporte	(6.460)	(3.459)
BENEFÍCIOS	89.760	68.109
REMUNERAÇÃO DO GOVERNO	1.526.737	980.255
Tributos e contribuições	451.896	346.053
PIS	36.310	27.797
Cofins	222.144	167.966
CSLL	193.442	150.290
Impostos e taxas	1.074.841	634.202
IRPJ	269.701	164.214
IOF (sobre Prêmios de Seguros)	776.646	411.573
Outros	28.494	58.415
DIVIDENDOS	525.860	180.392
VALOR RETIDO	358.576	633.519
Incorporação ao patrimônio líquido	358.576	633.519
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR	2.923.248	2.194.580

Dimensão Socioambiental

Colaboradores

O número total de colaboradores do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE cresceu 13,8%, encerrando o ano em 5.478 pessoas. Destes, 37,2% são homens e 62,8% são mulheres, sendo todos registrados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e abrangidos por acordos de negociação coletiva.

GRI LA1, LA13

	Homens	Mulheres	Total
Até 25 anos	398	916	1.314
De 26 a 35 anos	872	1.567	2.439
De 36 a 45 anos	525	710	1.235
De 46 a 55 anos	191	212	403
Acima de 55 anos	54	33	87
Total	2.040	3.438	5.478
Cargos gerenciais	273	164	437
Cargos executivos (Superintendentes, Diretores, Conselheiros, Presidente)	94	15	109

Durante o ano, foram realizadas 1.570 contratações, com *turnover* de 16,69%. A relação de afastamentos foi de 810 casos, sendo 566 atestados médicos, 117 auxílios-doença, 116 licenças-maternidade, uma licença remunerada, uma licença não remunerada e nove acidentes de trabalho. Todas as colaboradoras retornaram ao trabalho após licença-maternidade. Não há dados de lesões e óbitos, e os casos não são medidos por gênero e região. Também foram registradas 81 licenças-paternidade, com 100% de retorno. Os dados não são consolidados por gênero e região. **GRI LA2, LA7, LA15**

Para 100% de seus colaboradores, a Empresa cumpre com o prazo mínimo para notificação referente a mudanças operacionais de 30 dias e não interfere no direito de seus colaboradores exercerem a liberdade de associação e negociação coletiva. **GRI LA4, LA5**

O GRUPO BB E MAPFRE também oferece a todos os colaboradores plano de previdência privada (MAPFRE PREV e BrasilPrev) baseado em contribuição definida, que possui coberturas de risco para os colaboradores e que podem ser contratadas opcionalmente, com possibilidade de escolha. Os produtos disponíveis para contratação são: PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre) e VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre). As contribuições dos colaboradores e as contribuições da Empresa são alocadas em contas individualizadas e transformadas em cotas de Fundos de Investimento Especialmente Constituído (FIEs) e/ou em um Fundo de Investimento em Cotas de Fundos de Investimento (FIC). As contribuições dos colaboradores podem ser alocadas no PGBL ou VGBL, de acordo com o plano escolhido, e as contribuições da empresa são alocadas no PGBL. **GRI EC3**

Durante o ano, foi registrada uma denúncia de discriminação pelo POP (Programa de Ouvidoria e Papo), que está sendo tratada conforme as políticas da Empresa. Apesar desse caso isolado, o GRUPO SEGURADOR preza pela não discriminação e as pesquisas de ambiente de trabalho, realizadas pelo Great Place To Work, apontam resultados acima de 90% em relação à não discriminação

de cor ou raça, sexo e opção sexual. O Código de Ética se estende ao relacionamento com todos os públicos de interesse da Empresa. No GRUPO SEGURADOR, o descumprimento a esses princípios é analisado e avaliado pelo Comitê de Estratégia de Pessoas. A Empresa não faz diferença salarial entre homens e mulheres que exercem mesma função. **GRI HR4, HR11, LA14**

Treinamento e Desenvolvimento

Em 2012, cada colaborador recebeu, em média, 40,97 horas de treinamento, totalizando 247.560,95 horas entre formações técnica, comercial e corporativa. Os treinamentos foram distribuídos entre os diferentes cargos da seguinte forma: Administrativos (56,44%), Administrativos comerciais (0,11%), Chefias (0,06%), Comercial (6,63%), Comercial – chefias (0,04%), Direção comercial (0,10%), Diretores (0,95%), Chefes e comandos (12,86%), Chefes e comandos comercial (0,36%), Pessoal de apoio (0,31%), Técnicos (21,59%), Técnicos comerciais (0,24%), Outros (0,24%). Os dados não foram consolidados por gênero. **GRI LA10**

Todos os colaboradores participam de um processo anual de análise de desempenho, sendo avaliados por seus gestores diretos por meio de um modelo de avaliação-padrão utilizado pela empresa: o Sistema de Gerenciamento de Desempenho (SGD).

GRI LA12

Em 2012, 1.672 colaboradores receberam um total de 2.193 horas de formação em Controles Internos, reforçando os conceitos corporativos de prevenção, conduta, atitude e transparência. Nesses treinamentos, também são abordadas questões relacionadas a direitos humanos e diversidade. Foram realizados ainda treinamentos que totalizam 1.100 horas de formação em assuntos corporativos, 8.035 horas em assuntos comerciais e 2.316 horas em conteúdos técnicos. O número de treinamentos em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos não foi consolidado em 2012. **GRI HR3**

Em linha com o posicionamento da MAPFRE Brasil, o GRUPO SEGURADOR disponibiliza, via intranet, cursos *e-learning* de realização obrigatória por todos os colaboradores e estagiários, sobre controles internos específicos de Prevenção a Fraudes e Prevenção aos Delitos de Lavagem de Dinheiro. Em 2012, o conteúdo dos cursos foi revisto e atualizado, considerando a parceria entre as empresas do Grupo MAPFRE, com o objetivo de unificar o processo de qualificação dos colaboradores.

Saúde e Segurança

Desde 2011, o GRUPO BB E MAPFRE conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, que, juntamente com o Técnico de Segurança do Trabalho, apoiados pela Diretoria Geral de RH e alinhados com as políticas do Grupo Segurador, são responsáveis pela efetivação da Sipat – Semana Interna de Prevenção de Acidentes. Em 2012, o tema central da SIPAT foi a manutenção de um estilo de vida mais saudável, seguro e feliz. Alinhadas a esse tema, foram realizadas palestras, oficinas, exposições e dinâmicas sobre doenças/enfermidades graves, riscos pela ausência de saúde e de segurança no trabalho e na vida dos colaboradores.

GRI LA8

Qualidade de Vida

O GRUPO BB E MAPFRE investe em uma série de ações para promover o bem-estar de sua equipe. Uma delas é o programa Bem-Estar para Gestantes, destinado às colaboradoras, dependentes gestantes e futuros papais, que oferece três módulos com informações sobre a gestação, trabalho de parto, fisioterapia e nutrição na gestação, alimento materno, cuidados com o bebê e a mamãe etc.

Para promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores, o GRUPO oferece ambulatórios equipados, atendimentos especializados e individuais, além de avaliações nutricionais para controle do índice de massa corporal, elaboração de cardápios e dietas personalizadas para perda e ganho de massa muscular e para controle de doenças (obesidade mórbida, diabetes, pressão alta, colesterol etc.). Uma equipe de psicólogos faz terapia comportamental, os fisioterapeutas realizam drenagem linfática, RPG e Pilates e ainda são oferecidos atendimentos médicos especializados, com clínico geral, ginecologista/obstetra e acupunturista.

Fornecedores

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE conta com uma extensa rede de pequenos fornecedores de serviços e assistência, como guincho, chaveiro, eletricista e encanador, sendo todos fornecedores locais.

Número total e custos com fornecedores por segmento GRI EC6

Segmento	Número de fornecedores específicos	Custos com fornecedores específicos (em R\$)
Automóveis	66.143	1.224.702.195,00
Comunidades	1.259	5.937.030,00
Decessos	147	328.681,00
Empresas	644	13.498.927,00
Outros Ramos	33.273	588.031.045,00
Residencial	4.284	16.078.358,00
Vida	9.185	210.791.279,00

Atualmente não é feita uma revisão formal de direitos humanos nas operações. Contudo, na seleção de novos fornecedores é solicitada a assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo MAPFRE, que engloba critérios como a não utilização e não apoio à utilização de trabalho infantil e trabalho forçado por seus fornecedores e subcontratados.

GRI HR1, HR10

Ao selecionar fornecedores (ou desenvolver novas empresas), são analisados critérios como certificados de regularidade em relação aos tributos municipais, estaduais e federais; existência de pedidos de falência ou concordata; além da solicitação da assinatura da Declaração do Cumprimento dos Critérios Básicos do Grupo, que engloba a não utilização e não apoio à utilização de trabalho infantil e trabalho forçado por seus fornecedores e subcontratados. O GRUPO SEGURADOR considera ainda os seguintes critérios: prática efetiva de processos éticos, gestão das informações de

caráter privado obtidas em suas relações com clientes ou com o mercado geral, padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental, bem como visitas programadas aos fornecedores para conhecer suas instalações. Não existe um controle de contratados submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.

Gestão estratégica de fornecedores

Por entender que fornecedores e parceiros de cadeias fragmentadas estariam mais suscetíveis a riscos, o GRUPO BB E MAPFRE iniciou em 2012 a implantação de um Modelo de Gestão Estratégica de Fornecedores. Trata-se de uma iniciativa que busca disseminar e incentivar a adoção de práticas sustentáveis entre os principais fornecedores, em linha com os valores e princípios dos quais a Empresa é signatária, mitigando riscos e melhorando o relacionamento.

Para integrar o grupo piloto do modelo, foram convidados 88 fornecedores, cujo critério para seleção foi a representatividade financeira. O programa contempla a formação de um grupo piloto dos principais fornecedores; avaliação e monitoramento dos fornecedores para classificação de acordo com o nível de maturação de sustentabilidade em seus processos; definição de questões-chave a serem trabalhadas com esse grupo e de um modelo de acompanhamento e avaliação. **GRI FS10**

A avaliação abrange quesitos sociais, trabalhistas, de práticas relacionadas à direitos humanos, questões de governança corporativa, responsabilidade pelo produto e questões ambientais, e busca entender atuações práticas das empresas, no que se trata de estratégias, gestão da sustentabilidade, iniciativas e comunicação com *stakeholders*. Além disso, promove um relacionamento da Empresa com fornecedores mais sustentáveis, o que diminui riscos. Este é um projeto piloto, que tem como meta expandir a prática para mais fornecedores de diferentes setores. **GRI HR2, HR6, HR7**

Formação sustentável

O GRUPO BB E MAPFRE também investe na disseminação de práticas e conceitos de gestão socioambiental para toda a cadeia de valor. Com as Academias de Sustentabilidade, 139 fornecedores foram engajados e beneficiados por essas atividades em 2012. A Academia está alinhada às diretrizes do Princípio 2 do PSI: "trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumentar a conscientização sobre as questões ambientais, sociais e de governança (ASG), gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções".



Encontro da Academia de Sustentabilidade

Outro meio de comunicação com os *stakeholders* que permite o compartilhamento de valores é o próprio Relatório de Sustentabilidade. Em 2011, ele foi disseminado entre os 150 principais clientes; 500 corretores; 100 maiores empresas do país. Aproximadamente 7.000 pessoas tiveram acesso *online*.

No entanto, a Empresa não possui o controle percentual das empresas no seu portfólio institucional com as quais tenha interagido em questões ambientais ou sociais. **GRI FS10**

Outra ação relacionada foi a publicação da Política de Relacionamento Sustentável com Fornecedores, documento norteador da Empresa para o relacionamento com fornecedores no se refere às boas práticas de responsabilidade socioambiental. **GRI HR6, HR7**

Clientes

A preocupação em aprimorar cada vez mais o atendimento aos clientes resultou em ações importantes no ano de 2012, com foco em qualidade e eficiência. No segmento de Automóveis, foram inaugurados 13 novos postos P.A.R.E. (Posto de Atendimento Rápido e Especializado) e lançado o serviço de aviso de sinistro via *web*, que permite ao cliente fazer o registro do sinistro *online*.

A área de Massificados também investiu em tecnologia, com a implementação de um *workflow* eletrônico para administrar desde o registro do sinistro até a indenização, o que permitiu reduzir de 40 para 16 dias o tempo médio de atendimento do sinistro.

Nos serviços de Assistência e Pós-Venda, a implantação de um processo de monitoração dos guinchos por GPS garantiu mais eficiência e rapidez na localização dos guinchos, beneficiando o cliente com a redução no tempo do atendimento.

Também foi implementado o Projeto Anjos da Guarda, com o rápido envio do serviço de socorro mecânico e de apoio técnico ao segurado por meio de profissionais qualificados a prestar os primeiros serviços de assistência, utilizando bicicletas elétricas.

Satisfação dos clientes

Durante o ano, foi realizado um levantamento sobre a satisfação de clientes e canais de distribuição, com a utilização de uma metodologia que garante a representatividade estatística dos resultados com os públicos pesquisados. As pesquisas quantitativas de satisfação consideradas para a composição da média geral da satisfação de clientes apresentaram as seguintes características: **GRI PR5**

- Clientes do seguro Auto – MAPFRE e Banco do Brasil: 1.600 entrevistas por telefone com clientes sinistrados – Datafolha
- Clientes do seguro Residencial – MAPFRE e Banco do Brasil: 600 entrevistas por telefone com clientes sinistrados – Datafolha
- Clientes do seguro Auto que utilizaram a Central de Atendimento – MAPFRE e Banco do Brasil: 2.400 entrevistas por telefone com segurados – Ibope

- Clientes do seguro Vida: 260 entrevistas com segurados BB e concorrência – Ibope
- Satisfação com mercado segurador – Todas as marcas: Ibope e Datafolha (caronas nacionais, com 2.000 entrevistas em cada Instituto).

Todos os canais de atendimento a clientes contam com o Probare Selo de Ética - Programa Brasileiro de Autorregulamentação (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing), certificado em 2010 e com renovação prevista para 2013.

O GRUPO SEGURADOR mantém o projeto Segurês, uma nova plataforma de relacionamento com o cliente, com recursos gráficos virtuais e eletrônicos, além da elaboração de um vocabulário de mais fácil compreensão. Essa mudança garantiu mais facilidade para o cliente e maior transparência no processo de contratação do seguro. **GRI PR3**

Democratização do acesso aos produtos de seguros

A partir de parcerias formadas com grandes bancos e varejistas para distribuição de microsseguros, o GRUPO BB E MAPFRE garante abrangência nacional, possibilitando que áreas com baixo poder aquisitivo e densidade populacional tenham acesso a seus produtos e serviços.

Em 2012, foi lançado o produto MAPFRE Decessos Você Tranquilo, um seguro desenvolvido para a comunidade do Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro, que tem por objetivo garantir o pagamento do capital segurado contratado para a prestação de serviço ou reembolso dos gastos funerários. **GRI FS13**

A Empresa também oferece serviços de assistência psicológica às famílias após um sinistro de morte e o seguro Vida Mulher, com coberturas no caso de diagnóstico de câncer. As unidades da rede comercial começam a ser preparadas para receber cadeirantes: em 2012, três sucursais tiveram banheiros adaptados e, a partir de 2013, todas as novas unidades já serão construídas considerando aspectos de acessibilidade.

O GRUPO SEGURADOR possui ainda uma série de produtos criados com o objetivo de gerar benefícios sociais e ampliar o acesso às minorias: **GRI FS7, FS13, FS14, FS15**

- Seguro Vida Agricultura e Familiar: produto prestamista que quita ou abate o restante da dívida relativa ao crédito rural, em caso de morte natural ou acidental do segurado, além de garantir uma indenização extra de R\$ 600,00 para cada segurado/mutuário.
- Seguro AutoMais Responsável: seguro com valor diferenciado criado para o segurado que deseja estar protegido contra danos que ele possa causar a terceiros. Pode ser parcelado em até quatro vezes, sem juros, sem a necessidade de vistoria prévia em veículos com até 20 anos de fabricação.
- VPP – Vida Protegida e Premiada: destinado para amenizar as preocupações da população de baixa renda com coberturas

que preveem três meses de cestas básicas para a família em caso de morte do segurado, indenização especial por morte acidental em transporte público, diárias por internação hospitalar, sorteio mensal pela loteria e convênio para descontos de até 50% na compra de medicamentos.

- Seguro Vida Crediamigo: destinado aos clientes do Programa Crediamigo de Microcrédito, com coberturas para morte e assistência funeral, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a Capitalização.
- Agroamigo: seguro popular voltado a microempreendedores dos setores informal ou formal da economia das áreas urbanas.
- Programa Conta Protegida Telefônica: seguro de proteção financeira com coberturas para quitação de contas de telefone em caso de desemprego, invalidez etc.
- PASI - Plano de Amparo Social Imediato: destinado aos trabalhadores de todos os setores produtivos e contratado através de convenções coletivas de trabalho, com amplas e diferenciadas coberturas, que incluem: morte do segurado, cônjuge e filhos, sendo extensivo aos empregados domésticos, invalidez por acidente ou doença do segurado, auxílio-alimentação (duas cestas básicas), indenização por nascimento de filho com doença congênita, auxílio-funeral, reembolso à empresa por despesas com rescisão trabalhista.
- Seguro MAPFRE Proteção Financeira: garante o pagamento integral ou parcial de uma dívida do segurado, na ocorrência de falecimento, invalidez ou desemprego, normalmente complementado com sorteios pela loteria.

Corretores e Parceiros de Negócio

A partir de uma iniciativa inovadora, denominada Academia de Sustentabilidade, são promovidos encontros presenciais de formação dos principais *stakeholders* para uma atuação sustentável na cadeia de valores. Nos 10 encontros realizados em 10 cidades brasileiras, foram capacitados 899 corretores, colaboradores e parceiros de negócio.

O foco dos encontros esteve direcionado para a criação de oportunidades de informação e formação desse público, que foi instruído sobre temas atuais ligados à sustentabilidade e os principais impactos gerados por suas atividades para demonstrar, na prática, que seguro sustentável é uma abordagem estratégica em que todas as atividades na cadeia de valor são realizadas de forma responsável, identificando, avaliando, gerenciando e monitorando riscos e oportunidades associadas às questões ambientais, sociais e de governança. **GRI FS4**

Em 2012, o GRUPO SEGURADOR também trabalhou em conjunto com governos, órgãos reguladores e formuladores de políticas para garantir o seu posicionamento proativo em relação à sustentabilidade. Representado pela área de Sustentabilidade, participou do lançamento dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI, uma iniciativa do Programa das Nações Unidas

para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira em parceria com a indústria global de seguros que ocorreu durante a Rio+20, no Rio de Janeiro.

Aproveitando a realização da Rio+20, desenvolveu ainda uma ação inovadora para engajar corretores e parceiros de negócio e disseminar-lhes informações sobre sustentabilidade: o boletim *Minuto MAPFRE* na Rio+20. A iniciativa foi uma comunicação direta realizada em tempo real com esse público sobre os principais acontecimentos desse importante evento mundial realizado no Rio de Janeiro e que atraiu as atenções para o Brasil. Ao todo, foram divulgados oito boletins, que totalizaram 27.900 visualizações. Outra ação realizada com esse público foi a coleta de sugestões de melhorias socioambientais. Nos encontros das Academias de Sustentabilidade, os corretores apresentaram sugestões a serem implementadas pelo GRUPO SEGURADOR como aplicação prática de cada um dos quatro Princípios para a Sustentabilidade em Seguros. Ao todo, foram recebidas 1.423 sugestões. **GRI FS4, FS5**

Direitos humanos

Em linha com os esforços internacionais e, particularmente, com os regulamentos editados no Brasil, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE mantém atualizados os estudos sobre os riscos relacionados a fraudes internas e externas, inclusive aquelas caracterizadas como relativas à lavagem de dinheiro.

Na estrutura vigente de controles internos específicos, conta com políticas de prevenção estabelecidas, cursos *e-learning* específicos sobre o tema para seus públicos interno e externo, canais de denúncias, procedimentos de identificação de clientes e formalizadas normas e procedimentos para controle, monitoramento, identificação, tratamento e, se for o caso, a comunicação de operações suspeitas. No Código de Ética, entre outras atitudes consideradas intoleráveis e sujeitas a penas disciplinares, está a execução de procedimentos duvidosos que venham a conflitar com as diretrizes éticas e com a Conduta nos Negócios. A avaliação dos riscos relacionados à corrupção abrange 100% dos gestores das cinco unidades de negócios. **GRI HR1**

Comunidade e Sociedade **GRI S01**

Por ser uma empresa prestadora de serviços, as operações do GRUPO SEGURADOR não oferecem impactos negativos nas comunidades locais, e, portanto, não são tomadas medidas de prevenção e mitigação nesse sentido. **GRI S09, S010**

Por outro lado, a Empresa se preocupa com o desenvolvimento sustentável e procura proporcionar uma contribuição educativa para a sociedade, fortalecendo a relação com seus clientes e o posicionamento de sua marca. Para isso, adota uma estratégia de patrocínio que busca o aperfeiçoamento constante do relacionamento empresa-comunidade e segue as diretrizes da Política de Investimento Social Privado, publicada em 2012, que norteia os investimentos nessa área. **GRI EC8**

Investimentos socioculturais **GRI EC8**

Os investimentos destinados às ações sociais são divididos em dois tipos: investimentos privados e aqueles realizados por meio de leis de incentivos fiscais, em que parte do Imposto de Renda devido pode ser destinado para projetos que apoiem a cultura, o esporte e crianças e adolescentes. **GRI EC1**

Por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), que possibilita a aplicação de 4% do Imposto de Renda em projetos culturais, foram destinados R\$ 9.046.610 para projetos que beneficiaram mais de 1 milhão de pessoas em 2012.

Outra parte dos investimentos é direcionada a projetos esportivos elaborados por entidades do setor, com foco na conscientização da importância da qualidade de vida e da prática regular de atividades físicas saudáveis. Por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, até 1% do imposto de renda pode ser destinado a iniciativas desse tipo. Em 2012, o GRUPO direcionou R\$ 1.055.223 a projetos com esse enfoque, que beneficiaram cerca de 50 mil pessoas.

O GRUPO SEGURADOR também apoia entidades não governamentais que promovem iniciativas sociais com o objetivo de promover impactos positivos na sociedade. Para isso, destina até 1% de seu imposto de renda para projetos sociais com foco essencialmente em crianças e adolescentes que, em 2012, totalizaram R\$ 1.277.000 e beneficiaram 37.940 pessoas.

O GRUPO BB E MAPFRE alia ainda seus investimentos na sociedade a questões-chave com potencial de impactar positivamente a sociedade. Um exemplo disso é o Programa de Inserção Profissional (PIP), criado em 2007 e atualmente sob a gestão do GRUPO SEGURADOR, que tem o objetivo de oferecer capacitação profissional gratuita – nas áreas de Atendimento ao Cliente, Call Center e Seguros – para jovens em início de carreira, adultos que desejam voltar ao mercado de trabalho e pessoas com deficiência. Destinado a interessados com idade entre 18 e 55 anos, além de pessoas com deficiência entre 18 e 65 anos, o programa já formou mais de 940 pessoas desde o seu lançamento, sendo que 70% dos participantes foram inseridos no mercado de trabalho. As aulas têm duração de três semanas e são realizadas nas sucursais do GRUPO BB E MAPFRE espalhadas pela cidade de São Paulo. Todo o curso é ministrado por uma equipe de professores contratados exclusivamente para o projeto e por colaboradores voluntários que participam das aulas, contribuindo com o seu conhecimento em diversos temas. Em 2012, 126 pessoas foram capacitadas. **GRI FS16**



Programa de Inserção Profissional (PIP)

Incentivo à cultura

Cine Educação: desenvolvido em parceria com a Cinemateca de São Paulo e a Secretaria Estadual de Educação de São Paulo, o projeto investe na formação do cidadão, utilizando o cinema no processo pedagógico interdisciplinar. Em 2012, foram beneficiados 78.447 crianças e adolescentes.



Cine Educação

Cine Maior Idade: concebido com o objetivo de contribuir para a promoção do bem-estar do cidadão de terceira idade utilizando a linguagem cinematográfica como instrumento de integração social. O foco do programa é a inserção sociocultural de pessoas de terceira idade e o fortalecimento da rede de atendimento do idoso. Em 2012, beneficiou cerca de 9.224 idosos.

Exposição Tarsila do Amaral – Percurso Afetivo: em parceria com o Centro Cultural Banco do Brasil, apresentou os trabalhos de uma das artistas mais representativas do movimento modernista brasileiro para 192.434 visitantes.

Exposição Joaquín Torres – geometria, criação, proporção: realizada na Pinacoteca do Estado de São Paulo, recebeu cerca de 74.000 pessoas.

Exposição “Zeróis – Ziraldo na Tela Grande”: a exposição, que reuniu 44 telas do artista, recebeu cerca de 58.000 pessoas em Brasília.



Exposição Zeróis

Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo – Osesp: o patrocínio do GRUPO SEGURADOR viabilizou a realização de seis concertos em 2012 da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo.



Concerto da Osesp

Exposição “Impressionismo: Paris e a Modernidade”: esta ação cultural sem precedentes na história sociocultural do Brasil trouxe 85 obras-primas do acervo do Museu d’Orsay, de Paris, levando 886 mil pessoas às salas do Centro Cultural Banco do Brasil em São Paulo e no Rio de Janeiro, proporcionando cultura e arte de qualidade à população. A mostra conquistou o prêmio de Melhor Exposição Internacional de 2012, na categoria Artes Visuais, oferecido pela APCA (Associação Paulista de Críticos de Arte) e foi vencedora em duas categorias – Evento do Ano e Melhor Exposição – do especial Melhores de 2012, do *Guia da Folha*.



Exposição “Impressionismo: Paris e a Modernidade”

Apoio ao esporte

CBT: patrocínio à Confederação Brasileira de Tênis viabilizou a realização de importantes competições, como a Copa Davis.

City Walk – Caminhada Desportiva: patrocínio da 1ª etapa do City Walk, com atividades gratuitas para combater o sedentarismo e promover a qualidade de vida por meio da prática esportiva.

O evento aconteceu no Rio de Janeiro e em São Paulo, com 10.000 inscritos. O GRUPO BB E MAPFRE disponibilizou ainda espaços de convivência para a realização de exames clínicos e nutricionais; aula de dança; ioga; pilates e palestras com profissionais da área de saúde.



City Walk

Suporte à criança e ao adolescente

Associação Casa do Deficiente de São Miguel Paulista – ACDEMSP: o projeto Amanhecer atende 64 crianças e adolescentes com deficiência, oferecendo uma oportunidade de conhecimento e aprendizagem em busca do seu desenvolvimento e, conseqüentemente, do seu progresso como um todo.

Associação de Desenvolvimento Integral do Down – Adid: entidade sem fins lucrativos que atua na formação integral de pessoas com Síndrome de Down. O GRUPO SEGURADOR apoia a formação pessoal e social de 68 adolescentes com Síndrome de Down, favorecendo a sua inclusão na sociedade.

Centro de Arte, Educação e Cultura – Ceaec: o projeto, que atende 60 crianças e adolescentes, envolve um conjunto de ações para contribuir para a efetivação, proteção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes que se encontram em situação de risco e vulnerabilidade pessoal e social, da comunidade de Peixinhos, em Olinda (PE).

Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente – Cedeca Interlagos: a instituição defende os direitos da criança e do adolescente por meio da proteção jurídico-social, construindo experiências de resistência em meio às inúmeras favelas e loteamentos clandestinos das regiões da Capela do Socorro e de Parelheiros, na zona sul de São Paulo. Em 2012, o projeto atendeu 274 crianças e adolescentes.

Associação dos Moradores do Conjunto Residencial Juscelino Kubitschek : a iniciativa busca incentivar o desenvolvimento tecnológico das comunidades envolvidas, oferecendo oportunidades de negócios por meio da utilização da internet. Para isso, foi implantado um Centro de Informática, para a realização de cursos profissionalizantes de Tecnologia da Informação, e também

uma biblioteca digital para pesquisas escolares, que atendeu, em 2012, cerca de 600 adolescentes.

Hospital Pequeno Príncipe: atua na redução da mortalidade infantil, na oferta de atendimento ambulatorial e hospitalar de excelência, com o objetivo de manter e fortalecer o vínculo afetivo entre a família e a criança, qualificando a presença familiar durante o período de internação do paciente do SUS. Em 2012, foram realizados 36.664 atendimentos.

Instituto Reciclar: organização sem fins lucrativos que proporciona a 130 jovens em situação de vulnerabilidade social oportunidades de educação e aprendizado profissional para promoção de sua autoestima, inclusão social e exercício pleno da cidadania.

Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado – Iteva: capacita 80 jovens estudantes de escolas públicas do município de Aquiraz (CE), para a produção de multimídia, computação gráfica e comunicação digital. São jovens de baixa renda, que passam por uma seleção, capacitação técnica e posterior organização em um processo produtivo nos moldes de uma cooperativa.



Iteva

Investimentos Sociais Privados

A MAPFRE, por meio do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE, destina parte de seus lucros ao apoio de projetos sociais que contribuam para o desenvolvimento da sociedade. Em 2012, esses recursos totalizaram R\$ 1.175,601,70 e beneficiaram 260.628 pessoas. Dentre as principais instituições apoiadas, destacam-se:

Associação de Apoio à Criança Carente – ACRICA: entidade filantrópica que atende crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, promovendo a sua inclusão e o desenvolvimento de seus potenciais. A entidade é mantenedora de dois programas: Escola Casa dos Girassóis, destinado a mais de 150 crianças da educação infantil e do ensino fundamental, e Recyclepel, com foco na capacitação profissional a partir de trabalhos de reciclagem de papel, serigrafia, aulas de informática, costura e arte final, visando à geração de renda local.



Acrica – Entrega de veículo escolar

Associação Desportiva para Deficientes – ADD: instituição sem fins lucrativos que promove o desenvolvimento de pessoas com deficiência por meio de práticas esportivas adaptadas, ensino e cursos de capacitação, facilitando o processo de resgate da autoestima, integração e inclusão social. Em 13 anos de atividades, já atendeu mais de 11 mil pessoas com deficiência diretamente e outras milhares, indiretamente.

Associação Judô com Tranquillini: a associação foi criada a partir da inauguração do Centro de Artes Marciais José Mário Tranquillini, dentro do Centro de Ensino Unificado do Distrito Federal – UniDF. Em 2001, passou a oferecer aulas gratuitas para estudantes da rede pública de ensino Distrito Federal, das comunidades do Paranoá e São Sebastião. Em 2012, o projeto atendeu 610 crianças e adolescentes.



Judô com Tranquillini

Clube Ponta Porã de Basquetebol – Porãbask: atua na comunidade do bairro Jardim Ivone, na região periférica do município de Ponta Porã (MS), com o ensino e a prática do basquetebol como alternativa de educar e preencher o tempo livre dos participantes. Em 2012, beneficiou 11.500 pessoas.



Porãbask

Cooperativa Social de Produção dos Jovens Especiais e

Artesãos de São Paulo - Nossa Cooperarte: atua na formação e capacitação de seus cooperados, para a geração de renda e oportunidade de trabalho e inclusão de jovens com deficiência intelectual e dos jovens em situação de risco da Favela Vila Prudente, em São Paulo.

Instituto São Paulo Contra a Violência: o Disk Denúncia atende cerca de 600 pessoas por dia e contribui para a redução e prevenção da violência e da criminalidade no Estado de São Paulo, a partir da formulação, implementação, monitoramento e avaliação de projetos, programas e políticas, a fim de promover a justiça social, a cidadania, os direitos humanos e a cultura de paz.

Instituto Cooperforte – Projeto Água Coletiva: criado para levar água de qualidade às populações mais carentes do Estado de Pernambuco e capacitar pessoas para o exercício da profissão de ajudante de pedreiro, possibilitando a geração de emprego, renda e melhor qualidade de vida. A iniciativa prevê a construção de 160 cisternas de placas para a captação de água de chuva, com controle de qualidade da água por meio do sistema de descarte automático e de 10 casas dotadas com cisternas de placas para



Água Coletiva

famílias quilombolas do município de Pesqueira (PE) e a capacitação de 160 pessoas como ajudante de pedreiro.

Instituto da Criança: apoia projetos no Rio de Janeiro e São Paulo, como creches, casas de assistência a deficientes e comunidades de baixa renda, além de programas de orientação aos pais e fomento da cidadania, totalizando 15.000 beneficiários por ano.

Lar Santa Catarina: organização não governamental sem fins lucrativos, fundada com o objetivo de atender 35 crianças e adolescentes com deficiência, paralisia cerebral e deficiência mental em caráter de Lar.

Ler é Bom, Experimente!: a iniciativa é destinada a alunos do ensino fundamental ao ensino médio de escolas estaduais e municipais em todo o Brasil e busca incentivar o hábito da leitura e estimular a criatividade dos jovens. Em 2012, beneficiou 23.300 alunos.



Ler é Bom, Experimente!

Sustentabilidade no negócio

As unidades de negócios também estão alinhadas para promover uma atuação mais sustentável. Em 2012, foi iniciado um programa em parceria com a unidade de Agronegócios, com a proposta de implementar soluções específicas para o desenvolvimento local das comunidades onde estão instalados os segurados, contribuindo para a redução do índice de sinistros por meio do reforço do relacionamento entre o cliente e a comunidade e da geração de valor compartilhado.

O programa foi um dos oito selecionados para integrar o livro "Gestão Sustentável na Agricultura" – uma iniciativa inédita desenvolvida pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento para divulgar boas práticas de gestão sustentável promovidas pela iniciativa privada. A obra reúne casos de sucesso de diversas organizações que conseguiram inserir o tema da sustentabilidade em suas atividades, servindo de referência para outras companhias que atuam no universo do agronegócio brasileiro.

Em decorrência de um grande vendaval ocorrido no Sul do País, a unidade de Massificados mobilizou sua equipe para o local das ocorrências, promovendo diversas ações de apoio aos clientes atingidos. Durante o ano, também foi criada uma célula de prevenção e combate à fraude.

Na questão do trânsito, um dos maiores problemas urbanos da atualidade, o GRUPO BB E MAPFRE desenvolveu em 2012 um estudo que apontou a mobilidade urbana como uma das questões sociais da Empresa de maior impacto para a sociedade. Nesse sentido, passou a integrar o recém-criado Grupo de Trabalho do CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável) sobre o assunto, no qual se discutem caminhos e soluções para trânsito urbano, logística, frotas e assuntos correlatos. É dessa forma que o GRUPO BB E MAPFRE procura desenvolver sua cidadania corporativa: com participação ativa em associações e órgãos nacionais e internacionais que atuam para promover a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental. **GRI 4.12, S05**

Contribuir para ampliar o acesso da população aos produtos de seguros é outra tema que faz parte do posicionamento da Empresa, com potencial de impactos nacionais positivos. Nesse sentido, o GRUPO SEGURADOR fomentou a discussão do tema em 2012, com o patrocínio do seminário "Microseguros e Microcrédito, Fatores de Inclusão Social", organizado pelo jornal *Valor Econômico*, e a participação com uma palestra sobre microsseguros na 19ª Conferência da Associação Internacional de Supervisores de Seguros (Iais), nos Estados Unidos. **GRI F55**

A atuação da Empresa em fóruns e discussões de assuntos nos quais tem *expertise* é uma das formas de contribuição para a sociedade. Além de presidir o Comitê de Sustentabilidade da Câmara Espanhola, participa, desde 2008, do Conselho de Ética da CNseg composto de 13 membros, e integrou, como membro efetivo, nove reuniões da Comissão de Sustentabilidade da CNseg em 2012.

O GRUPO SEGURADOR estabelece ainda uma estreita relação com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e projetos, o que possibilita a aproximação da Empresa com seus públicos de interesse e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável. A relação com o terceiro setor e com os governos municipais, estaduais e federal é apartidária e sujeita a critérios de seleção técnicos. **GRI S05**

Meio Ambiente

A preocupação com o meio ambiente também faz parte do posicionamento do GRUPO SEGURADOR, que investe na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência, com o objetivo de agregar valor ao negócio e contribuir com ganhos para o meio ambiente e, conseqüentemente, para a sociedade.

Em 2012, foram consumidos 11.116 m³ de água. O fornecimento é feito pela Sabesp e por poços artesianos e não há reutilização de água de chuva. Todo m³ consumido é descartado e a destinação é feita pela própria prestadora de serviço. **GRI EN8, EN21**

No mesmo período, foram consumidos 1.200 litros de óleo diesel nas ocasiões de falta de energia renovável. O consumo de papel foi de 1.125.000 kg. Todos os aumentos são justificados pelo incremento do número de colaboradores no edifício-sede. Atualmente, não há registro dos materiais provenientes de reciclagem, mas 100% do papel utilizado possui certificado FSC. **GRI EN1, EN2, EN3**

Como prestadores de serviços da indústria de seguros, o consumo de energia não se estende a unidades fabris ou a processos produtivos, sendo medido apenas nos prédios e sucursais em operação. A energia elétrica consumida no edifício-sede do GRUPO SEGURADOR totalizou 1.902.287 kW/h* em 2012, e toda a energia utilizada é proveniente de energia renovável das grandes distribuidoras da cidade de São Paulo. Esse número não retrata a realidade do consumo, pois os números não incluem outros edifícios ocupados pela Empresa. **GRI EN3, EN4**

O mapeamento a respeito das emissões diretas e indiretas realizadas pelo GRUPO SEGURADOR ainda não é feito, embora esteja sendo iniciado o controle dos gastos com combustível das frotas, considerado como grande emissor de gases. Em 2012, foram gastos R\$ 4.303.467 em gasolina e a meta é aprimorar esses controles. Além disso, está no escopo da Política Ambiental e Energética Internacional, a realização de estudos que mensurem as emissões realizadas pelo GRUPO SEGURADOR e todos os gases de efeito estufa, substâncias destruidoras da camada de ozônio e outros gases, como NOx e SOx. **GRI EN16, EN17, EN19, EN20**

Em 2012, foram coletados 42.393 kg de papel para reciclagem. Também foram reciclados resíduos considerados perigosos, como equipamentos elétricos e eletrônicos, que tiveram 612 unidades recicladas, 288 unidades de *toners*, 368 kg de pilhas e baterias e 650 unidades de lâmpadas fluorescentes. **GRI EN22**

Pela característica de sua atuação, focada na prestação de serviços, o cuidado com o descarte de embalagens dos produtos comercializados e o número de derramamentos significativos são indicadores que não se aplicam aos produtos oferecidos pela Empresa. **GRI EN23, EN27**

Projetos sustentáveis

Para fortalecer o seu posicionamento socioambiental, o GRUPO BB E MAPFRE investe na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência que agreguem valor ao negócio e se traduzam em ganhos para o meio ambiente e, conseqüentemente, para a sociedade. Também aplica o conceito de sustentabilidade no dia a dia do negócio, desenvolvendo iniciativas que gerem valor para a sociedade e que são fruto de uma abordagem estratégica, em que todas as atividades da cadeia de valor são realizadas de forma responsável, a partir da identificação, avaliação e do monitoramento dos riscos e oportunidades associados às questões ambientais e sociais. As principais iniciativas mantidas nesse sentido são: **GRI EN26, EC8**

*O consumo de energia elétrica corresponde a 6.848 gigajoules.

Bicicletas Elétricas: durante o *réveillon* de 2012, foram instaladas em Copacabana, no Rio de Janeiro, 10 bicicletas elétricas, que realizaram aproximadamente 150 atendimentos aos clientes. Além de auxiliar nas questões da mobilidade urbana e do meio ambiente, esta é uma iniciativa que reforça a preocupação do GRUPO com a qualidade do atendimento do cliente e reforça o seu posicionamento como uma empresa que tem a sustentabilidade totalmente integrada à sua estratégia de negócio.

Pátio de Salvados: nesse local, são recebidos os veículos que saem de circulação após acidentes, para que seja feita a destinação correta das carcaças e peças do ponto de vista da sustentabilidade. Os resíduos reciclados serão reaproveitados na produção de eletrodomésticos, mesas, postes, materiais de construção etc. Entre janeiro e outubro de 2012, a iniciativa reaproveitou 486 toneladas de minérios de ferro; permitiu que 65,7 toneladas de carvão deixassem de ser queimadas; evitou que 1.440 toneladas de CO₂ fossem lançadas na atmosfera; e gerou uma economia de 83 mil litros de água.

Villa Ambiental: realizado pelo Governo do Estado de São Paulo, no Parque Villa Lobos, em São Paulo, promove a consciência ambiental entre alunos do ensino fundamental das redes pública e privada, a partir de atividades lúdicas e interativas.

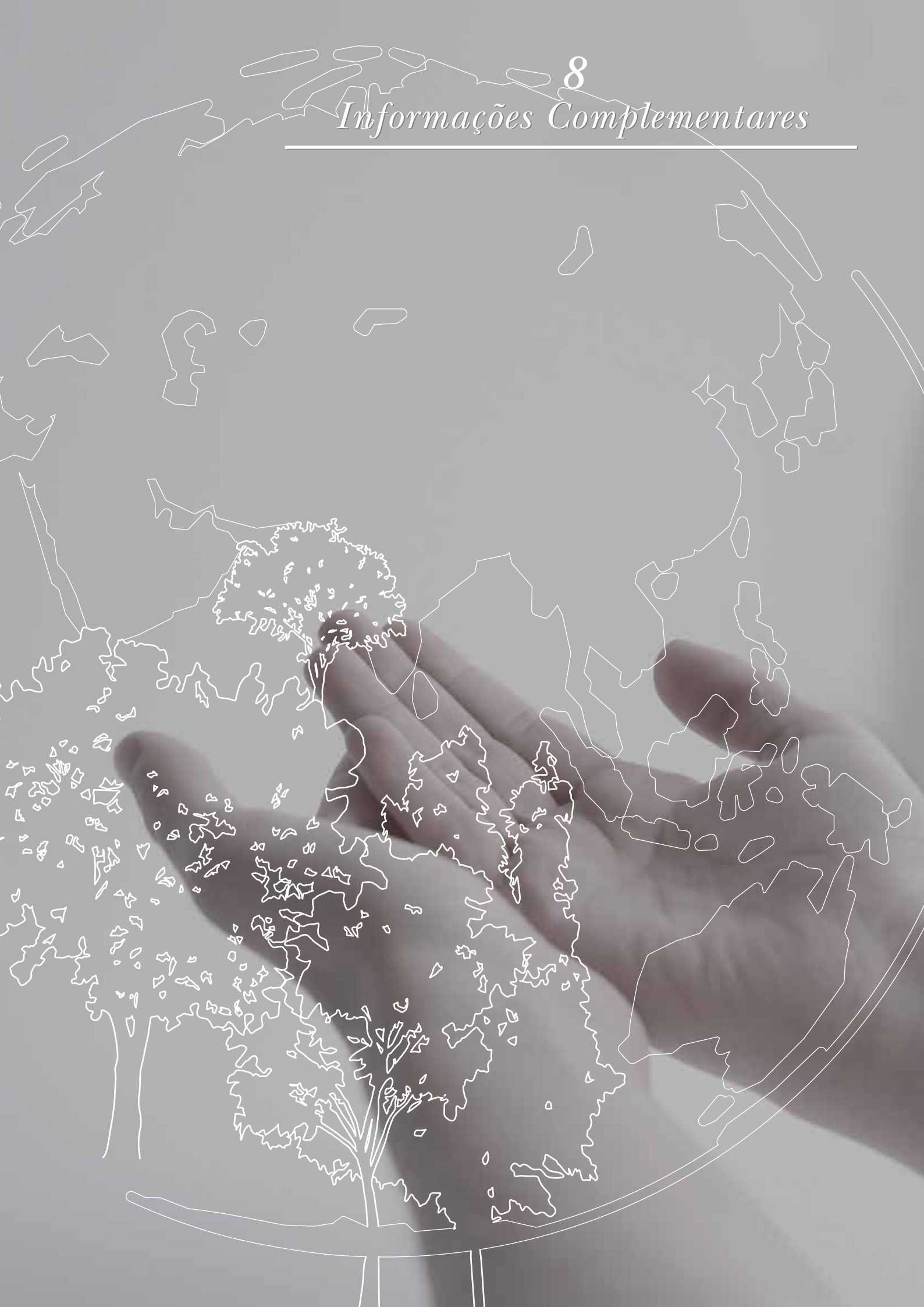
Pomar Urbano: projeto de revitalização de áreas degradadas às margens do rio Pinheiros, no município de São Paulo, que o GRUPO SEGURADOR apoia desde 2007.

Projeto de Eficiência: substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED reduziu em 59% o consumo de energia elétrica do edifício de Alphaville (SP) e instalação de reguladores de vazão nas torneiras do edifício-sede (Berrini).

Projeto Frente e Verso: implantado em 2012 visando à redução do consumo de papel, o projeto envolve a modificação no padrão das impressoras, que passaram a ser programadas para imprimir nas duas faces do papel (mudando a impressão para o padrão frente e verso), gerando uma economia de aproximadamente 713.493 folhas de papel. **GRI EN26**

Recicla MAPFRE: para evitar o descarte incorreto de objetos que podem afetar o lençol freático, o solo, os rios e alimentos, o GRUPO SEGURADOR disponibilizou 139 coletores – nas duas sedes, em algumas unidades P.A.R.E. e no Pátio de Salvados – para que os materiais sejam depositados e recebam uma destinação ambientalmente correta. Em 2012, foram coletados 368 kg de pilhas e baterias. **GRI EN26**





Principais Associações **GRI 4.13**

A MAPFRE Brasil procura manter participação ativa em associações e órgãos nacionais e internacionais que atuem para promover a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental.

- ABGR – Associação Brasileira de Gestão de Riscos
- Abrarec – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
- ABT – Associação Brasileira de Telesserviços
- CNseg – Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização
- Conseg – Coordenadoria Estadual dos Conselhos Comunitários de Segurança
- CVG – Clubes de Vida em Grupo
- CEBDS – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- Fenaseg – Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e Capitalização
- Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança

A MAPFRE Brasil é certificada pelas seguintes instituições:

- Abramet – Associação Brasileira de Medicina de Tráfego
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- AEA – Associação Brasileira de Engenharia Automotiva
- Anbima – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais
- Ancord – Associação das Empresas Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários
- Cámara Oficial Española de Comercio en Brasil
- Fenacap – Federação Nacional de Capitalização
- Fenaprevi – Federação Nacional de Previdência Privada e Vida
- Fenseg – Federação Nacional de Seguros Gerais
- Fides – Federação Internacional de Empresas de Seguro
- Funenseg – Fundação Escola Nacional de Seguros
- Limra – Life Insurance Marketing Research Association
- Loma – Life Office Management Association

- SBCS – Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro
- Sindseg – Sindicato das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização

Índice de indicadores GRI **GRI 3.12**

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
GRI 1.1	Declaração do presidente.	— Capítulo 1. Carta do Presidente: pág. 4, 5	
GRI 1.2	Descrição dos principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e os efeitos em relação aos <i>stakeholders</i> , inclusive os direitos conforme definidos pela legislação nacional e normas relevantes internacionalmente aceitas. Impacto de tendências, riscos.	— Capítulo 1. Carta do Presidente: pág. 5 — Capítulo 5. Resultados financeiros consolidados: Estratégia e Perspectivas: pág. 31	
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO			
GRI 2.1	Nome da organização.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil e Ativos intangíveis: pág. 11, 14 — Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Apresentação e Dimensão econômica: pág. 35, 36, 37 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL e MAPFRE: Apresentação e Dimensão econômica: pág. 45, 48, 49, 50, 51	
GRI 2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL e MAPFRE: Apresentação: pág. 45	
GRI 2.4	Localização da sede da organização.	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11	
GRI 2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11	
GRI 2.6	Tipo e natureza jurídica da sociedade.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7 — Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11	
GRI 2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil e Ativos intangíveis: pág. 11, 14 — Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Apresentação e Dimensão econômica: pág. 35, 36, 37 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL e MAPFRE: Apresentação e Dimensão econômica: pág. 45, 48, 49, 50, 51	
GRI 2.8	Porte da organização, incluindo: número de empregados; número de operações; vendas líquidas; capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido; quantidade de produtos ou serviços oferecidos.	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11 — Capítulo 5. Resultados financeiros consolidados: Desempenho Econômico-Financeiro: pág. 31	
GRI 2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	— Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11	
GRI 2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade e Prêmios e Reconhecimentos: pág. 27, 28	
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
GRI 3.1	Período coberto pelo relatório.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.2	Data do relatório anterior.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.3	Ciclo de emissão de relatórios.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório e seu conteúdo.	— Capítulo 8. Informações Complementares: Contatos: pág. 84	
GRI 3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório (incluindo determinação da materialidade; priorização de temas dentro do relatório; identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório).	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7 — Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 27	
GRI 3.6	Limite do Relatório (países, divisões, subsidiárias, <i>joint ventures</i> , fornecedores, instalações arrendadas).	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite da GRI.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI 3.8	Base para a elaboração do Relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7 — Capítulo 3. Informação geral: MAPFRE no Brasil: pág. 11	
GRI 3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7	
GRI 3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	— Capítulo 8. Informações Complementares: Índice de Indicadores GRI: pág. 66	
GRI 3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e o(s) auditor(es).	— Capítulo 2. Sobre o Relatório: pág. 7 — Capítulo 8. Informações Complementares: Informe de Verificação Externa e Auditoria: pág. 75	
GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO			
GRI 4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	
GRI 4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	
GRI 4.3	Para organizações com uma estrutura administrativa unitária, declaração do número e gênero de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	
GRI 4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	PG6, PG10
GRI 4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 14	
GRI 4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	PG6, PG10
GRI 4.7	Processo para determinar a composição, qualificação e especialização dos membros do órgão de governança e de suas comissões, incluindo qualquer consideração de gênero e outros indicadores de diversidade.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 13	
GRI 4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	— Capítulo 3. Informação geral: Missão, Visão, Valores e Princípios Empresariais e Institucionais: pág. 12 — Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Apresentação: pág. 35 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL e MAPFRE: Apresentação: pág. 45	
GRI 4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 14 — Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Política de Responsabilidade Social: pág. 20, 21	

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI 4.10	Processos para autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com o respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	— Capítulo 3. Informação geral: Governança corporativa: pág. 14	
GRI 4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Gestão de Riscos: pág. 24	
GRI 4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Política de Responsabilidade Social: pág. 19, 20 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL e MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	PG1 a PG10
GRI 4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa, integra projetos ou comitês, contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada, considera estratégica sua atuação como associada.	— Capítulo 8. Informações complementares: Principais associações: pág. 65	
GRI 4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 26	
GRI 4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 26	
GRI 4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 27	
GRI 4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	— Capítulo 4. Desenvolvimento sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 27, 28	
ECONÔMICO			
GRI EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	— Capítulo 5. Resultados financeiros consolidados: Desempenho Econômico-Financeiro: pág. 33 — Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão econômica: pág. 38 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Econômica e Dimensão Socioambiental: pág. 52 e 58	
GRI EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão de Riscos: pág. 24 — Capítulo 5. Resultados financeiros consolidados: Estratégia e Perspectivas: pág. 31	PG7
GRI EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
GRI EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	— Capítulo 5. Resultados financeiros consolidados: Desempenho Econômico-Financeiro: pág. 33	
GRI EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55	
GRI EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local (entorno da empresa) em unidades operacionais importantes.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 40	
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i> .	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57, 58, 62	
AMBIENTAL			
GRI EN1	Materiais usados por peso ou volume.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	PG8, PG9

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	— Capítulo 7. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 25	P68, P69
GRI EN8	Total de retirada de água por fonte.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 26	
GRI EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 26	
GRI EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	P68
GRI EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	P68
GRI EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 25 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62, 63	P67, P68, P69
GRI EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	
GRI EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 26	
SUPLEMENTO FINANCEIRO			
GRI FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicados às linhas de negócio.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Modelo de Gestão da Sustentabilidade: pág. 22	P61, P62, P64, P65, P68, P610
GRI FS2	Procedimentos para avaliação e identificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão de Riscos: pág. 24	P61, P62, P64, P65, P68, P610

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI FS3	Processos de monitoramento da implementação e do cumprimento de exigências ambientais e sociais pelos clientes, incluídos em acordos ou transações.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	
GRI FS4	Processo(s) para capacitação de pessoal na implementação das políticas ambientais e sociais e procedimentos, quando são aplicados às linhas de negócio.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Modelo de Gestão da Sustentabilidade e Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 22, 27 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57	PG1 a PG10
GRI FS5	Interações com os clientes/parceiros de negócios sobre oportunidades e riscos ambientais e sociais.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Partes interessadas: Mapa de Sustentabilidade: pág. 27 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57, 62	PG1 a PG10
GRI FS6	Porcentagem do portfólio das linhas de negócios por região específica, por tamanho (por ex: micro/PME/grande) e por setor.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Econômica: pág. 48	
GRI FS7	Valor monetário de produtos e serviços destinados a proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócio, separados por objetivos.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Econômica e Dimensão Socioambiental: pág. 49, 56	
GRI FS8	Valor monetário de produtos e serviços destinados a proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, separados por objetivos.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão Ambiental e Energética: pág. 25	PG7, PG8, PG9
GRI FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliação da implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de apuração de risco.	— Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão de Riscos: pág. 24	
GRI FS10	Porcentagem e número de empresas no seu portfólio institucional com as quais a organização tenha interagido em questões ambientais ou sociais.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 41 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55, 56	PG1 a PG10
GRI FS11	Porcentagem de ativos sujeitos à análise positiva e negativa de questões ambientais ou sociais.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42	
GRI FS12	Políticas de voto aplicadas às questões ambientais ou sociais, para as ações sobre as quais a organização detém o direito de votar ou aconselhar os votos.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42	
GRI FS13	Pontos de acesso em regiões menos populosas ou economicamente desfavorecidas, por tipo.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 56	
GRI FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros para pessoas carentes.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 56	
GRI FS15	Políticas para o justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 41 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 56	
GRI FS16	Iniciativas de fomento à alfabetização financeira por tipo de beneficiário.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 41 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 58	
DIREITOS HUMANOS			
GRI HR1	Percentual e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40, 41 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55, 57	PG1, PG2
GRI HR2	Percentual de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócios críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55	PG1, PG2, PG4, PG5, PG6

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1, PG2, PG3, PG4, PG5, PG6
GRI HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1, PG2, PG6
GRI HR5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40	
GRI HR6	Operações e fornecedores significativos identificados como risco de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55, 56	PG1, PG2, PG5
GRI HR7	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55, 56	PG1, PG2, PG4
GRI HR10	Percentual e número total de operações sujeitas a revisões dos direitos humanos e/ou impacto das avaliações.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 55	PG1, PG2, PG4, PG5
GRI HR11	Número de queixas relativas aos direitos humanos apresentadas, destinadas e resolvidas por meio de queixa formal ou outros mecanismos.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1, PG2
TRABALHO			
GRI LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região e sexo.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
GRI LA2	Número total e taxa de novas contratações, taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
GRI LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1, PG3
GRI LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG3
GRI LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
GRI LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1
GRI LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e por gênero.	— Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
GRI LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.	— Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 — Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	

Indicador GRI	Descrição do Indicador	Localização da Informação	Princípios Pacto Global
GRI LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	<ul style="list-style-type: none"> – Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 40 – Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54 – Capítulo 8. Informações Complementares: Informações Corporativas: pág. 82 	
GRI LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional, e por unidades operacionais importantes.	– Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	PG1, PG6
GRI LA15	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença, por gênero.	– Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 54	
PRODUTO			
GRI PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	PG1, PG2
GRI PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	– Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 56	
GRI PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	<ul style="list-style-type: none"> – Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 41 – Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 56 	
GRI PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	
GRI PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	
SOCIAL			
GRI S01	Percentual de operações implementadas com o envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas desenvolvidos.	– Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57	
GRI S02	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Gestão de Riscos: pág. 24	PG10
GRI S03	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	PG10
GRI S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	PG10
GRI S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	– Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 62	PG1 a PG10
GRI S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	– Capítulo 4. Desenvolvimento Sustentável: Atuação Ética e Socialmente Responsável: pág. 23	
GRI S09	Operações com potenciais ou reais impactos negativos significativos nas comunidades locais.	<ul style="list-style-type: none"> – Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42 – Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57 	
GRI S010	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com potenciais ou reais impactos negativos significativos nas comunidades locais.	<ul style="list-style-type: none"> – Capítulo 6. MAPFRE Serviços Financeiros: Dimensão Socioambiental: pág. 42 – Capítulo 7. Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE: Dimensão Socioambiental: pág. 57 	

Nível de Aplicação dos Indicadores GRI versão G3.1

Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Indicadores de Perfil da versão G3.1	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Reportar a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para Nível B	Com verificação externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da versão G3.1	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho da versão G3.1 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Social e Ambiental		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao Indicador ou b) explicando o motivo da omissão	



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A.** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2012" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdã, 21 de maio de 2013

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



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

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

Isonção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 14 de abril 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

Informe de Verificação Externa GRI 3.13

VERIFICAÇÃO EXTERNA DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA MAPFRE BRASIL 2012

Transparência/clareza

O conteúdo do Relatório é apresentado de forma clara e objetiva. As respostas dos indicadores são facilmente encontradas ao longo do Relatório, que também apresenta uma linguagem bastante acessível aos seus *stakeholders*.

Porém, alguns indicadores apresentam respostas parciais em relação ao que é solicitado pelo GRI. É o caso dos indicadores GRI 4.10, no que tange às questões de autoavaliação da governança, e do GRI S005, quanto ao posicionamento referente a políticas públicas. Nos indicadores específicos do setor (FS), algumas respostas também não respondem exatamente ao que a questão aborda, como nos indicadores GRI FS08 e GRI FS10.

Indicadores relacionados às questões ocupacionais, apesar de terem apresentado informações bem completas em termos quantitativos, tiveram uma abordagem que não contemplou todas as categorias sugeridas pela GRI, como os indicadores GRI LA10, GRI LA13 e GRI LA15. Contudo, pudemos notar uma preocupação em abordar a questão da igualdade entre gêneros no quadro social da Empresa, e entendemos que questões como minorias e diversidade, que não foram mencionadas, são questões que ainda começam a ganhar atenção no Brasil. Sugere-se maior atenção à temática, e um aprimoramento na mensuração dos dados laborais da Empresa.

Sobre o aspecto ambiental, destacamos que a MAPFRE é caracterizada por ser uma prestadora de serviços e, portanto, é natural que o impacto de sua operação muitas vezes não esteja diretamente relacionado às suas atividades, como é apresentado nos indicadores GRI EN23 e GRI EN27. Contudo, apesar de demonstrar com transparência tais indicadores, poderia ter discorrido de maneira mais completa sobre os potenciais riscos associados a seus *stakeholders*.

Equilíbrio

A MAPFRE apresenta, de maneira geral, mais informações positivas do que negativas de seu desempenho econômico, ambiental e social. Entretanto, não deixa de expor seus aspectos negativos, demonstrando equilíbrio entre as informações. É o caso, principalmente, dos indicadores relacionados aos direitos humanos, nos quais a Empresa relata casos de desempenho menos favoráveis e processos que ainda não realiza.

Também demonstrou casos de metas não atingidas, como no indicador GRI FS03, referente a processos de monitoramento da implementação e do cumprimento de exigências ambientais e sociais pelos clientes.

Comparabilidade

Os indicadores, no geral, são passíveis de comparação com anos anteriores, dado que a Empresa respondeu não só a todos os indicadores do ano anterior, como também a outros indicadores que não havia incluído em seu Relatório de Sustentabilidade 2011.

Os indicadores ambientais passaram a apresentar mais dados quantitativos, demonstrando uma melhoria nesse quesito. A Verificação Externa do ano anterior havia sugerido que a Empresa levasse em consideração o consumo de combustíveis para os indicadores ambientais, dada sua grande frota de carros. Nota-se que este ano a MAPFRE já possui o valor do gasto em combustível, demonstrando um avanço na mensuração dos indicadores GRI EN16, GRI EN17, GRI EN19 e GRI EN20. Entretanto, estabeleceu, este ano, a meta de aprimorar o controle dos gastos com combustível das frotas, mas não apresentou números e prazos. A falta desse procedimento dificulta a comparação entre próximos anos.

Também é o caso dos indicadores GRI HR2, GRI HR6 e GRI HR7, em que a MAPFRE apresenta uma meta de expandir o Modelo de Gestão Estratégica de Fornecedores para mais fornecedores de diferentes setores, mas não a quantifica.

Conclusão

A MAPFRE relatou todos os indicadores exigidos pela GRI para atingir o nível A+, e os apresentou de forma clara e objetiva na maioria dos indicadores apresentados.

Algumas ações e atividades não foram descritas por completo ou não detalharam em dados quantitativos o desempenho, mas por outro lado aspectos negativos, como atividades não realizadas pela organização ou metas não atingidas, também foram relatados, o que demonstra um comprometimento com sua transparência.


Recomendamos maior atenção aos indicadores aqui apontados como parcialmente respondidos, para que nas próximas ocasiões a MAPFRE procure respondê-los integralmente, ou justificar o motivo da pendência. Sugere-se também maior controle e quantificação de metas aos indicadores, a fim de aprimorar a comparabilidade do desempenho da organização para os próximos anos.

Declaramos, portanto, que a MAPFRE atinge em seu Relatório de Sustentabilidade os critérios exigidos pela versão G3.1 da GRI, para que seja avaliada como nível A+.

São Paulo, abril de 2013

Alunos responsáveis: Acauã Batista, Camila Camolesi, Denise Amaral, Douglas Ribeiro, Enzo Antonacci, Gabrielle Dias, Gislaine Silva de Jesus, Jesse Felix da Silva, Jessica da Silva, Jessica Cerqueira, Juliana Venturin, Lucas Alves, Lucas Henrique dos Santos, Marcela Rissardi, Mariana Viegas, Natacha Britschka, Raphael Nogueira, Ricardo Seara, Tamires Fakh, Tarsila Coriolano, Viviane Costa, Wander Nascimento, Wendell Lira, Wynnie Dobbins e Youmna Ghani.

Coordenação: Prof^a. Dra. Sylmara Gonçalves Dias, professora do curso de Gestão Ambiental EACH-USP, Doutora em Ciência Ambiental pela Universidade de São Paulo (Procam-USP) e Doutora em Administração pela Escola de Administração de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (Eaesp-FGV).



Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre II - 5º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo, SP, Brasil
Tel: (5511) 2573-3000
Fax: (5511) 2573-5780
www.ey.com.br

**Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes da
Asseguração Limitada do Relatório Anual de Sustentabilidade**

Aos Administradores e Acionistas da
MAPFRE Brasil Participações S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela MAPFRE Brasil Participações S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade com base nas diretrizes do GRI nível A+ relativo ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

Responsabilidade da Administração da Companhia

A Administração da MAPFRE Brasil Participações S.A. é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, de acordo com os critérios, premissas e metodologias do GRI nível A+ e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar uma conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil Participações S.A. relativos ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do IBRACON (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores do Relatório Anual de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil Participações S.A., para o período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, estão livres de distorções relevantes.

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da Companhia que foram envolvidos na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como, pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade, podem apresentar distorções relevantes.

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

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil Participações S.A. para o período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre informações quantitativas e indagações sobre informações qualitativas e sua correlação com os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registro contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative Versão 3.1 nível A+, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil Participações S.A., relativo ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

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

Alcance e limitações

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

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da MAPFRE Brasil Participações S.A. relativo ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative Versão 3.1 nível A+.

São Paulo, 7 de junho de 2013.

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

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

Glossário

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

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

Beneficiário – pessoa em cujo proveito se faz o seguro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Educação ambiental – é um processo de reconhecimento de valores e conceitos que têm por objetivo o desenvolvimento

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

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

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

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

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

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

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

Indenização – reparação do dano sofrido pelo segurado.

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

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

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

Mutualismo – princípio fundamental que constitui a base de todas as operações de seguro. É pela aplicação do princípio do mutualismo que as empresas de seguros conseguem repartir os riscos tomados, reduzindo desse modo os prejuízos que a realização de tais riscos poderia lhes trazer.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MAPFRE Brasil

Wilson Toneto - Presidente

GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Conselho de Administração SH1

Wilson Toneto – Presidente

Osmar Fernandes Dias – Vice-Presidente

Aldemir Bendine

Andrés Jiménez Herradon

José Ramón Tomás Forés

Marcelo Estrela Fiche

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Thomas Timothy Traumann

Conselho de Administração SH2

Osmar Fernandes Dias – Presidente

Wilson Toneto – Vice-Presidente

Aldemir Bendine

Andrés Jiménez Herradon

José Ramón Tomás Forés

Marcelo Estrela Fiche

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira

Thomas Timothy Traumann

Conselho Fiscal SH1

Luiz Carlos Zambinati Tapette – Presidente

Adilson do Nascimento Anísio

Luiz Roberto Castiglione de Lima

Conselho Fiscal SH2

Adilson do Nascimento Anísio – Presidente

Luiz Carlos Zambinati Tapette

Luiz Roberto Castiglione de Lima

Comitê de Auditoria SH1 e SH2

Egídio Otmar Ames – Coordenador

Carlos Eduardo da Silva Monteiro

Ilenor Elemar Zingler

Diretoria Executiva

Roberto Barroso – Diretor-Presidente BB MAPFRE SH1 PARTICIPAÇÕES

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

Alencar R. Ferreira Junior – Diretor Geral de Controles Internos Atuário Risco

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

Benedito Luiz Alves Dias – Diretor Geral de Marketing e Comunicação

Bento Aparício Zanzini – Diretor Geral de Vida

Carlos Alberto Landim – Diretor Geral de Planejamento e Controladoria

Cleide P. Fonseca Rodrigues – Diretora Geral de Recursos Humanos

Dirceu Tiegs – Diretor Geral da Rede MAPFRE

Elenelson Honorato Marques - Diretor Geral de Ouvidoria

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

Jabis de Mendonça Alexandre – Diretor Geral de Automóveis

Julio Cezar Alves de Oliveira – Diretor Geral da Rede BB

Luis Carlos Guedes Pinto – Diretor Geral de Habitacional e Rural

Marcos Renato Coltri – Diretor Geral da Rede BB e Canais Eletrônicos

Mauricio Galian – Diretor Geral de Massificados e Affinities

Sérgio Nazaré – Diretor Geral Administrativo-Financeiro

Wady José Mourão Cury - Diretor Geral de Grandes Riscos

MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS

Comitê Executivo

Wilson Toneto – Presidente

Dirceu Tiegs – Diretor

Eduardo Soares de Freitas

Eliseo João Viciano

Fábio Roberto Colpas

Germaine Ribeiro Cardoso – Secretária

Renato Fernandes

Diretoria Executiva

Wilson Toneto – Presidente

Eduardo Freitas – Diretor Geral de Previdência

Eliseo João Viciano – Vice-Presidente MAPFRE Investimentos

Renato Fernandes – Diretor MAPFRE Capitalização

Almir Fernandes da Costa – Diretor do CESVI

Carlos Alberto Landim – Diretor Geral de Planejamento e Controladoria

Contatos **GRI 3.4**

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

Site: www.mapfre.com.br

E-mail: fvarga@mapfre.com.br / sustentabilidade@mapfre.com.br

Telefone: (11) 5112-7853

Créditos

O processo de desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade 2012 da MAPFRE Brasil contou com a participação de diversas unidades de negócio no levantamento de informações.

Diretoria Geral de Administração e Finanças

Diretoria Geral de Assistência e Pós-Venda

Diretoria Geral de Controles Internos e Riscos

Diretoria Geral de Grandes Riscos

Diretoria Jurídica Corporativa

Diretoria Geral de Marketing e Comunicação

Diretoria Geral de Massificados e Microseguros

Diretoria Geral de Ouvidoria

Diretoria Geral de Planejamento e Controladoria

Diretoria Geral de Recursos Humanos

Diretoria Geral da Rede BB SH1

Diretoria Geral da Rede BB SH2

Diretoria Geral da Rede MAPFRE

Diretoria Geral de Seguros de Automóveis

Diretoria Geral de Seguros de Pessoas

Diretoria Geral de Seguros Rurais e Habitacional

Diretoria Geral de Tecnologia e Operações

Diretoria MAPFRE Previdência

Diretoria MAPFRE Investimentos

Diretoria MAPFRE Capitalização

Diretoria CESVI

Direção geral

Diretoria de Sustentabilidade

Supervisão editorial e redação

Gatopardo Comunicação – Silvia Martinelli

Coordenação de conteúdo GRI

Via Gutenberg

Adaptação do projeto gráfico, diagramação e finalização

Set Design

Fotos

Paulo Pepe

Tiragem

1.000 exemplares

9
FUNDACIÓN MAPFRE
Delegação Brasil



INTRODUÇÃO

Há muitos anos, a preocupação social é um posicionamento inerente à atuação da MAPFRE e que faz parte dos seus princípios institucionais, definidos no "Código del Buen Gobierno", válido para as empresas do Grupo em todo o mundo.

Desde 1975, a MAPFRE direciona parte de suas receitas anuais para promover e financiar atividades não lucrativas e de interesse geral. Esse posicionamento é materializado a partir de diversas fundações privadas, integradas desde 1º de janeiro de 2006 na FUNDACIÓN MAPFRE.

Com sede na Espanha e atuação em diversos países latino-americanos, a FUNDACIÓN MAPFRE é uma instituição sem fins lucrativos, criada para promover e financiar atividades de interesse geral da população, com foco nas seguintes diretrizes:

- Segurança das pessoas e de seus patrimônios, com especial atenção à Segurança Viária, à Medicina e à Saúde.
- Melhora da Qualidade de Vida e do Meio Ambiente.
- Difusão da Cultura, das Artes e das Letras.
- Formação e pesquisa em questões relacionadas ao Seguro e à Gerência de Riscos.
- Pesquisa e divulgação de conhecimentos em relação à história comum da Espanha e de Portugal e dos países a eles vinculados.
- Aperfeiçoamento das condições econômicas, sociais e culturais das pessoas e setores menos favorecidos da sociedade.

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

INSTITUTO DE AÇÃO SOCIAL

Impulsionar a integração social e o desenvolvimento de comunidades menos favorecidas. Com foco nesses objetivos, são apoiadas ações que buscam melhorar as condições de vida das pessoas, com ênfase em atividades direcionadas à educação integral de crianças e adolescentes.

Formando Comunidades

Conceito

O programa engloba diversas iniciativas realizadas para promover a assistência contínua de crianças e adolescentes que vivem em comunidades carentes. A FUNDACIÓN MAPFRE destina recursos financeiros aos projetos de educação integral, com foco em atividades de educação, saúde e nutrição para esse público.

Resultados

O número de comunidades atendidas foi ampliado de 15 para 17, com a inclusão do Estado do Paraná. Ao todo, foram beneficiados mais de 3.400 crianças e adolescentes. No decorrer do ano, todas as organizações foram visitadas para garantir que o aporte financeiro destinado aos projetos traga resultados efetivos, transformando o dia a dia e a realidade das crianças e adolescentes beneficiados.



Formando Comunidades

Projetos atendidos

Educação e Capacitação para a Vida – O projeto mais recente apoiado pela FUNDACIÓN MAPFRE é promovido pela Acrica (Associação de Apoio à Criança e ao Adolescente), de Piraquara (PR). O programa atua na formação integral de crianças e adolescentes, oferecendo capacitação profissional, alimentação, educação, cultura e recreação.

FutbolNet – Lançado oficialmente em 2012, o projeto é uma parceria entre a Fundación Barcelona e a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer do Rio de Janeiro, que conta com apoio do BID

(Banco Interamericano de Desenvolvimento) e da FUNDACIÓN MAPFRE. A iniciativa acontece no Complexo do Alemão e atende 400 crianças de 8 a 14 anos. O objetivo é usar o esporte como ponto de convergência e integração social com práticas associadas a compromisso, respeito, tolerância, responsabilidade, trabalho em equipe e esforço.

Cidadania pelo Esporte – Apoiado pela FUNDACIÓN MAPFRE e pela Fundación Real Madrid, o projeto é mantido pelo Colégio Salesianos, no Rio de Janeiro. A iniciativa utiliza o esporte como ferramenta de integração e transformação social para cerca de 250 crianças e adolescentes provenientes de famílias com baixo nível socioeconômico.

Reabilitação para crianças e adolescentes – Destinado aos pacientes da AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente), o programa atendeu 107 crianças em 2012, promovendo ao paciente portador de deficiência física o acesso aos serviços de reabilitação e habilitação.

Direitos Promovidos a Crianças e Adolescentes com Qualidade de Vida – Realizado em Pernambuco pela entidade Movimento Pró-Criança, o projeto oferece oportunidades educativas e de iniciação profissional centradas na Arte e no Esporte para 300 crianças e jovens.

Pequenos do Futuro – Esta iniciativa da Associação Sonhar e Acreditar atua na capacitação e multiplicação de conhecimento sobre educação e nutrição para profissionais que atuam com 60 crianças de 0 a 3 anos e 11 meses da comunidade do Jardim Damasceno, em São Paulo. O projeto também atende o Centro de Capacitação de jovens da região, contribuindo para a formação educacional e social e para qualidade nutricional de crianças atendidas pelo Centro de Educação Infantil.

Educação e Saúde – Com esse projeto da AACD unidade Lar Escola São Francisco (Lesf), 106 crianças de 4 a 14 anos com deficiência física e mobilidade reduzida são beneficiadas por meio de aprendizagens que abrangem os aspectos cognitivos, culturais, sociais e ecológicos com foco na assistência à saúde.

Programa IDEAL (Informação, Desenvolvimento, Educação, Artes, Lazer) – Iniciativa da Liga Solidária, que atende a 480 crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade, da região da Raposo Tavares, em São Paulo. Por meio de rodas de conversa e oficinas culturais (dança, teatro, música, esporte, informática, culinária e formação de leitores), o projeto atua na educação integral dos participantes, contribuindo para sua formação como cidadãos.

Alfabetização em Destaque – Favorece a aprendizagem e o conhecimento, a partir da troca de experiências entre educador e educando e da realização de atividades nas seguintes áreas: esporte, música, arte, teatro, leitura e escrita. Realizado pelo Centro de Promoção Social Bororé, no Jardim Lucélia, em São Paulo, o projeto beneficia 220 crianças, atuando na erradicação do trabalho infantil e na permanência dos alunos nas salas de aula.

Educação para Crianças – Com esse projeto, o Colégio Mão Amiga atende 370 crianças, buscando melhorar o aproveitamento acadêmico de alunos com histórico de famílias desestruturadas. A iniciativa oferece atenção personalizada a todos os alunos do colégio, a partir do apoio direto das Secretarias Municipais de Educação, Coordenações Acadêmicas e profissionais de educação, num trabalho conjunto para que cada aluno torne-se um cidadão íntegro.

Crê-Ser – Essa iniciativa, promovida pela Ação Comunitária do Brasil, oferece atividades complementares à escola – artes plásticas, teatro, dança e música, orientação de estudos, práticas esportivas, incentivo à leitura e escrita na atenção – para 56 crianças e adolescentes de 7 a 14 anos da Capela do Socorro, em São Paulo. As atividades acontecem no contraturno das aulas, para que esse público permaneça fora do ambiente hostil das ruas onde vivem, onde são registrados altos índices de violência.

Ação Escola – Promovido pela Ação Comunitária do Brasil, o projeto contribui para a formação integral de crianças de 6 a 14 anos, em situação de risco social e pessoal, moradoras da Comunidade Vila do João, no Complexo da Maré, no Rio de Janeiro. Para isso, são realizadas atividades educativas, culturais e esportivas para estreitar o fortalecimento de laços familiares e comunitários, incentivando a prática da leitura nas escolas públicas localizadas no entorno da comunidade.

Educação Popular Comunitária – A iniciativa, realizada pela Fundação Fé e Alegria, em Palhoça (SC), atende 260 crianças e adolescentes entre 5 e 18 anos, em período extraescolar, e as famílias instaladas nas comunidades do entorno do Centro Social de Educação e Cultura.

Semear – Com esse projeto, a Associação Morumbi de Integração Social beneficia 230 crianças da comunidade Vila Andrade, em São Paulo, oferecendo orientação e apoio nas áreas de saúde, alimentação, educação familiar, reforço escolar e oficinas de arte, cultura e lazer, como artesanato, dança, desenho, esporte e inglês.

Escola Jatobazinho – O projeto, realizado pelo Instituto Acaia, atende 50 crianças e jovens na cidade de Corumbá (MS). Instalada em uma região isolada devido à vastidão do território e às enchentes periódicas, a escola oferece, além da educação escolar formal, serviços públicos essenciais, como educação e saúde, e ações culturais.

Vidas Urbanas: Gerando Renda, Construindo Valores – Este é um dos projetos promovidos pela Cufa (Central Única das Favelas) que recebe o apoio da FUNDACIÓN MAPFRE. A iniciativa contribui para reduzir a exclusão social de 150 jovens dos bairros mais desfavorecidos de Manaus (AM), causada, em parte, pela falta de educação de qualidade. Para isso, foi criado um balcão de empregos para orientar, acompanhar e encaminhar os participantes ao mercado de trabalho.

Formação Pessoal e Preparação para o Mercado de Trabalho e para a Universidade – Também realizado pela Cufa, esse projeto atende 50 jovens provenientes de escolas da rede pública dos subúrbios de Salvador, preparando-os para o mercado de trabalho.

A iniciativa utiliza como ferramenta de desenvolvimento a educação, tanto técnica e acadêmica como de educação em valores, para converter esses jovens em agentes de transformação de suas comunidades, com a formação de guias turísticos – um setor em plena expansão no Brasil.

Programa de Voluntariado

Conceito

Desenvolvido com a participação de colaboradores e familiares de todo o Brasil, o Programa de Voluntariado é uma ação conjunta da FUNDACIÓN MAPFRE com as áreas de Recursos Humanos da MAPFRE SERVIÇOS FINANCEIROS e do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE.

Resultados

O programa conta com mais de 80 entidades atendidas no Brasil. Em 2012, foram realizadas 37 ações, que envolveram 3.691 voluntários diretos e indiretos. Ao todo, foram doados mais de 30 mil unidades de alimentos, 3 mil itens de higiene pessoal, 6 mil peças de roupa, além de mais de 500 horas de voluntários que trabalharam em benefício do próximo.



Programa de Voluntariado

Ações realizadas

Os colaboradores participaram como voluntários, acompanhando crianças carentes e idosos da rede municipal de assistência social em atividades e passeios dos programas Cine Maior Idade, da Cinemateca Brasileira, e Descobrimdo a Orquestra, da Osesp (Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo).

Durante o ano também foram organizadas campanhas de doações a diversas instituições voltadas ao cuidado de idosos, crianças, doentes, moradores de rua e outros públicos que necessitam de apoio.

A campanha em comemoração ao Dia Nacional de Doação de Sangue (14 de junho) teve duração de dois meses e permitiu que 50 colaboradores participassem dessa corrente pelo bem e pela vida.

Em agosto, os voluntários participaram da ação McDia Feliz, que registrou mais de 5.000 *tickets* vendidos e revertidos em dinheiro

para o Graacc, além da participação de mais de 40 voluntários em duas lojas do McDonald's.

Entre os meses de julho e agosto, foi realizada outra ação de âmbito nacional: a Campanha do Agasalho, que contou com a participação de mais de 100 colaboradores, que contribuíram com doações de roupas e cobertores.

Prêmio Experiências Educacionais Inclusivas

Conceito

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

Resultados

Dos 780 trabalhos recebidos de todo o Brasil, foram premiadas três escolas públicas, três secretarias de educação, três estudantes de escolas públicas, além da entrega de uma menção honrosa para um relato de experiência relacionada à educação infantil.

Ao participar de uma iniciativa pioneira, que reconhece experiências efetivas de inclusão escolar para estudantes com deficiência nas escolas públicas do Brasil, a FUNDACIÓN MAPFRE reitera seu compromisso com a construção de uma cultura de respeito às diferenças, que promove o desenvolvimento da sociedade e a inclusão social, promovendo a diversidade e garantindo a igualdade de oportunidades para pessoas com qualquer tipo de deficiência.

Representada pelo presidente da MAPFRE Brasil, Wilson Toneto, a FUNDACIÓN MAPFRE marcou presença na cerimônia de entrega da segunda edição do prêmio, em julho de 2012, que reuniu autoridades, representantes do governo e especialistas da área de educação. A diretora da FUNDACIÓN MAPFRE no Brasil, Fátima Lima, integrou a comissão da OEI e do MEC para a escolha dos trabalhos premiados.



Prêmio Experiências Educacionais Inclusivas

INSTITUTO DE CIÊNCIAS DO SEGURO

Por meio desse Instituto, a FUNDACIÓN MAPFRE procura contribuir para o aperfeiçoamento da atividade seguradora, incentivando a criação e a difusão do conhecimento bem como a disseminação da cultura de seguros entre profissionais do setor.

Jornada de Seguros na América Latina

Conceito

Para contribuir com a conscientização da sociedade, fomentar a difusão de conhecimento e a divulgação de temas relevantes, foi realizada, no dia 19 de março, em São Paulo, a Jornada de Seguros na América Latina. Durante o evento, que contou com a colaboração da Escola Nacional de Seguros, foram realizados os lançamentos da 10ª edição do relatório “Mercado de Seguros da América Latina” e do livro “O Seguro de Vida na América Latina”, de Camilo Pieschacón Velasco.

Resultados

O evento contou com a participação de 150 pessoas entre executivos do mercado de seguros, corretores, associações e entidades de seguros, além de Wilson Toneto, Presidente da MAPFRE Brasil; Filomeno Olha, Vice-Presidente da FUNDACIÓN MAPFRE; Bento Zanzini, Diretor Geral da Unidade de Riscos de Pessoas do GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE; e Camilo Pieschacón Velasco, autor do livro “O Seguro de Vida na América Latina”.



Jornada de Seguros na América Latina

Lançamento do Livro “Introdução ao Resseguro”

Conceito

Organizada pelo Instituto de Ciências do Seguro, a publicação oferece informações detalhadas sobre o mercado de resseguros no Brasil, um setor em constante evolução. Com essa iniciativa, a FUNDACIÓN MAPFRE contribuiu para a difusão de informação relevante sobre um mercado que é a cada vez mais representativo, como o de resseguros.

Resultados

Foram realizados dois eventos de lançamento: um no auditório da Funenseg, no Rio de Janeiro (22/05), e o outro no Hotel

Intercontinental, em São Paulo (24/05), com um total de 150 participantes. Os eventos também contaram com a presença de Wilson Toneto, Presidente da MAPFRE Brasil; Juan Bosco Franco, Presidente da MAPFRE RE; e do Prof. Claudio Contador, representante de Funenseg e colaborador de FUNDACIÓN MAPFRE para os temas relacionados às Ciências do Seguro.

O público, formado por corretores, acadêmicos, representantes das principais companhias de seguro e profissionais da área de resseguros, mostrou muito interesse pelo trabalho, interagindo e fazendo perguntas sobre o tema.



Lançamento do livro “Introdução ao Resseguro”

Bolsas de Auxílio à Pesquisa e Prêmios

Conceito

Para ampliar ao máximo o acesso à informação e incentivar a realização de pesquisas acadêmicas, a FUNDACIÓN MAPFRE oferece aos países da América Latina oportunidades de bolsas de auxílio à pesquisa. Esse trabalho é divulgado no Brasil a partir de um amplo processo de difusão entre universidades, colégios técnicos, empresas, clientes e profissionais do setor.



Resultados

Durante o ano, foram divulgadas as seguintes oportunidades:

Formação especializada em Seguros e Gestão de Risco: 25 oportunidades de especialização na Espanha.

Bolsas de Auxílio à Pesquisa: concessão de 10 bolsas de auxílio à pesquisa na área de seguros. Cada bolsa tem duração de um ano e oferece ao pesquisador até 15 mil euros para custeio de despesas durante o desenvolvimento da pesquisa. Entre os projetos de pesquisa recebidos de diversos países durante o ano, um deles veio do Brasil. A pesquisadora Beatriz Mendes, do Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro, foi contemplada com a pesquisa “Determinantes do risco de *default* de (res)seguradores”.

Revista Gerência de Riscos

Conceito

Editada pelo Instituto de Ciências do Seguro, a revista *Gerência de Riscos e Seguros* é uma publicação quadrimestral especializada em seguros e gestão de riscos criada para disseminar informações aos profissionais do setor. Publicada originalmente em espanhol, a revista conta com um encarte em inglês, distribuído internacionalmente, e uma edição em português, traduzida especialmente para o público brasileiro.



Resultados

Durante o período, foram publicadas três edições da revista (111, 112 e 113), que passou a contar com uma versão digital, proporcionando mais agilidade e comodidade aos leitores, além de contribuir para o meio ambiente com a redução do uso de papel impresso. Ao todo, foram distribuídos mais de 6 mil exemplares entre grandes empresas, técnicos e corretores.

BugaMAP

Conceito

O BugaMAP (*business game* MAPFRE) é um jogo de simulação empresarial aplicado ao mercado de seguros, desenvolvido pela FUNDACIÓN MAPFRE como uma importante ferramenta de informação para as companhias seguradoras. O jogo promove a assimilação dos conteúdos relacionados ao gerenciamento do

negócio segurador, a partir da tomada de decisões feitas por diferentes áreas de gestão de uma companhia de seguros e da simulação de seu impacto no mercado.

Resultados

Em 2012, foram realizadas duas edições do jogo, nos meses de agosto e setembro, que contaram com a participação total de 80 pessoas, entre universitários da FGV/Eaes (Fundação Getúlio Vargas/Escola de Administração de Empresas de São Paulo) e alunos do curso de Administração da Faap (Fundação Armando Álvares Penteado).



BugaMAP

INSTITUTO DE CULTURA

Para contribuir com a promoção e a difusão da cultura, das artes e das letras, a FUNDACIÓN MAPFRE apoia a realização de atividades culturais consagradas para democratizar o acesso à cultura de qualidade a milhares de brasileiros.

Exposição “Impressionismo: Paris e a Modernidade”

Conceito

Organizada em seis módulos, a exposição reuniu 85 obras-primas que integram o acervo do Museu d’Orsay de Paris, na França – um dos mais importantes museus do mundo dedicado à arte do século XIX e, sobretudo, ao Impressionismo.

Apresentadas pela primeira vez na América Latina, as obras marcam a origem e a evolução do Impressionismo e percorrem a história desse movimento artístico a partir de grandes pintores, como Manet, Monet, Renoir, Gauguin, Degas, Van Gogh, Pissarro e Cézanne. São trabalhos emblemáticos, que integraram um dos maiores projetos culturais já desenvolvido no Brasil, com grande repercussão mundial.



Exposição “Impressionismo: Paris e a Modernidade”

Resultados

A mostra levou 886 mil pessoas às salas do Centro Cultural Banco do Brasil em São Paulo e no Rio de Janeiro, proporcionando



Exposição “Impressionismo: Paris e a Modernidade”

cultura e arte de qualidade à população. Além disso, conquistou duas importantes premiações: levou o prêmio de Melhor Exposição Internacional de 2012, na categoria Artes Visuais, oferecido pela APCA (Associação Paulista de Críticos de Arte), e foi vencedora em duas categorias – Evento do Ano e Melhor Exposição – do especial Melhores de 2012, do *Guia da Folha*.

Coleção “História Brasil Nação”

Conceito

A coleção de livros “História do Brasil Nação: 1808-2010” é uma iniciativa pioneira desenvolvida pela FUNDACIÓN MAPFRE no Brasil, que integra o projeto América Latina na História Contemporânea, desenvolvido em mais nove países (Argentina, Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, México, Peru, Portugal e Venezuela). A coleção brasileira, coeditada pela Editora Objetiva, é composta de seis volumes, que serão publicados até o 1º semestre de 2013, sob a coordenação da antropóloga Lília Moritz Schwarcz e a participação de 28 autores de renome.



Lançamento da coleção “História do Brasil Nação”

Resultados

Em março, foi lançado o 2º volume da coleção, intitulado “A construção nacional”, que analisa um período importante da história do Brasil, marcado pela consolidação dos estados nacionais em toda a América, e investiga as particularidades desse processo, entre a abdicação de d. Pedro I, em 1831, e a deposição de d. Pedro II, em 1889.

Em agosto, foi realizado o lançamento do 3º volume, intitulado “A Abertura para o Mundo: 1889-1930”, que traz textos primorosos produzidos por cinco pesquisadores – Hebe Mattos (A Vida Política), Francisco Doratioto (O Brasil no Mundo), Gustavo Franco e Luiz Aranha Corrêa do Lago (O Processo Econômico) e Elias Saliba (Cultura) – e reunidos sob a coordenação de Lília Moritz Schwarcz, também diretora da coleção.

No mês de agosto também foi realizado um evento de apresentação dos volumes 2 e 3, na Academia Brasileira de Letras, no Rio de Janeiro, com a presença de acadêmicos, jornalistas e formadores de opinião, além de figuras importantes, como o economista e ex-presidente do Banco Central, Gustavo Franco; o historiador inglês e professor emérito de história da América Latina da Universidade de Londres, Leslie Bethel; o historiador Luiz Aranha Correa do Lago; e o professor universitário, crítico e historiador de literatura Alfredo Bosi.

Exposição “Um olhar sobre o Brasil”

Conceito

Com curadoria do historiador e fotógrafo Boris Kossoy e curadoria adjunta da historiadora e antropóloga Lilia Moritz Schwarcz, a exposição “Um olhar sobre o Brasil. A fotografia na construção da imagem da nação” reuniu mais de 400 imagens, câmeras e equipamento fotográficos que retratam um período de 170 anos de história do Brasil, entre 1883 e 2003.

A mostra acompanhou o lançamento do livro “Um olhar sobre o Brasil. A fotografia na construção da imagem da nação: 1833-2003” (coordenação: Boris Kossoy e consultoria científica: Lilia Moritz Schwarcz), volume que integra a coleção “História do Brasil Nação: 1808-2010” (FUNDACIÓN MAPFRE / Grupo Santillana / Editora Objetiva).



Exposição “Um olhar sobre o Brasil”

Resultados

A exposição – que ficou em cartaz de 12 de novembro de 2012 a 27 de janeiro de 2013, no Instituto Tomie Ohtake, em São Paulo – recebeu a visita de mais de 68 mil pessoas. Os curadores da exposição realizaram ainda uma mesa-redonda para debater temas relacionados à mostra, que contou com a participação de 270 pessoas.

E, devido ao grande sucesso conquistado em São Paulo, a exposição passará por mais quatro capitais brasileiras em 2013: Rio de Janeiro, Curitiba, Brasília e Belo Horizonte.

Festival de Cinema 4+1

Conceito

O Festival de Cinema 4+1 é uma iniciativa criada e promovida pela FUNDACIÓN MAPFRE para incentivar a divulgação de filmes que não integram os grandes circuitos de cinema. Além do caráter pioneiro e inovador, o Festival destaca-se por ser realizado simultaneamente em cinco países: Colômbia (Bogotá), Argentina (Buenos Aires), México (Cidade do México), Espanha (Madri) e Brasil (Rio de Janeiro).

Em 2012, o Rio de Janeiro foi a sede oficial do Festival e as exibições aconteceram nas dependências do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB-Rio), reforçando a parceria mantida com a instituição.

Resultados

Realizado entre os dias 21 e 25 de novembro, o Festival foi sucesso de público e mídia, com a presença de mais de 2.000 pessoas em cinco dias de evento. O evento de abertura atraiu todas as atenções da imprensa local e nacional, com a participação de 150 pessoas, entre convidados e jornalistas.

Também foi realizada uma Master Class com o Convidado de Honra do Festival, o diretor e cineasta alemão Werner Herzog, que contou com a presença de 370 pessoas. Para que todos pudessem participar desse momento, foram instalados telões em outras duas salas do CCBB-Rio. O público também acompanhou a apresentação pela Internet: no Brasil, foram registrados mais de 2.000 computadores ligados no *streaming* e quase 11.000 em 30 países diferentes.



Festival de cinema 4+1

INSTITUTO DE PREVENÇÃO, SAÚDE E MEIO AMBIENTE

Contribuir para a qualidade de vida da sociedade e proteger a saúde das pessoas, tanto na esfera individual como coletiva. A partir desse posicionamento, são apoiadas atividades com foco na prevenção de acidentes, na promoção da saúde e na melhora do meio ambiente.

Com Maior Cuidado

Conceito

Lançado em junho de 2009, o programa promove ações com o objetivo de prevenir acidentes com idosos, conscientizando e disseminando informações entre familiares, cuidadores e profissionais de assistência social e saúde sobre como agir com eficácia e rapidez em casos de acidentes domésticos e quedas envolvendo pessoas com 60 anos ou mais.



Programa "Com Maior Cuidado"

Resultados

Em 2012, aconteceram 50 capacitações, que contaram com a presença de 7.890 participantes, nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro. As atividades foram realizadas em parceria com as prefeituras locais, Superintendência do Governo do Rio de Janeiro, Conselhos Municipais do Idoso, Sindicatos, Associações, Universidades e ONGs.

O público participante dessas capacitações foi formado por idosos, familiares, cuidadores de idosos, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, agentes comunitários, voluntários, farmacêuticos, médicos, enfermeiras, terapeutas e nutricionistas.

Educação Ambiental nas Escolas

Conceito

Direcionado para professores e educadores ambientais, o programa busca estimular a formação de valores e atitudes de

identificação, prevenção e solução de problemas ambientais com alunos do ensino fundamental das redes pública e privada.

Durante as capacitações, são abordados temas como o consumo de recursos naturais não renováveis, seus impactos sobre o planeta e alternativas de utilização sustentável. O objetivo das atividades é interligar questões sociais, econômicas e políticas com questões ambientais, estimulando a formação de valores e atitudes que impulsionem a atuação individual e coletiva para a solução de problemas ambientais.



Educação Ambiental nas Escolas

Resultados

O Programa vem se consolidando como uma ação alinhada à perspectiva transformadora da escola, a partir do fomento a projetos escolares consistentes, garantindo visibilidade às iniciativas que promovem a sustentabilidade do planeta.

Em 2012, a iniciativa contribuiu para a pesquisa, reflexão e transformação dos espaços escolares a partir de dois temas fundamentais para a humanidade: uso racional de água e de energia. Os projetos desenvolvidos nos municípios parceiros demonstraram a compreensão do espaço escolar como um território de aprendizagens permanentes e continuadas, capazes de sensibilizar o indivíduo e a coletividade para a construção de valores, habilidades, atitudes e competências voltadas para a construção de uma sociedade de direitos, ambientalmente justa e sustentável.

Durante o ano, o Programa beneficiou 466 professores, 68 municípios, 282 escolas e 34.000 alunos. Como resultado, foram desenvolvidos 85 planos de ação sobre os temas propostos.

Bolsas de Auxílio à Pesquisa e Prêmios

Conceito

Para ampliar ao máximo o acesso à informação e incentivar pesquisas acadêmicas, a FUNDACIÓN MAPFRE oferece aos países da América Latina oportunidades de bolsas de auxílio à pesquisa. Esse trabalho é divulgado no Brasil a partir de um amplo processo

de difusão entre universidades, colégios técnicos, empresas, clientes e profissionais do setor.

Resultados

Em 2012, foram divulgadas as seguintes oportunidades:

Bolsas de Auxílio à Pesquisa: concessão de 65 bolsas de auxílio à pesquisa, sendo 45 direcionadas a pesquisas na área da Saúde e 20 distribuídas igualmente entre as áreas de Prevenção e Meio Ambiente. Cada bolsa tinha duração de um ano e ofereceu ao pesquisador até 15 mil euros para custeio de despesas durante o desenvolvimento da pesquisa.



Bolsas de Estudo Ignacia Hernando de Larramendi: concessão de oito bolsas para facilitar o acesso de profissionais a instituições de alto nível ou à especialização no próprio país do bolsista, na Espanha ou em outros países. A bolsa que leva o nome do primeiro presidente da FUNDACIÓN MAPFRE recebeu inscrições de 56 candidatos. A brasileira Silvana Risson Ranna se destacou com o “Programa de prevenção de quedas de idosos em domicílio” e foi contemplada na categoria Prevenção.

Viver com Saúde

Conceito

O Programa procura estimular a sociedade a refletir sobre a saúde e a qualidade de vida, proporcionando iniciativas relacionadas à alimentação saudável e a adoção de exercícios físicos regulares. As atividades são focadas nas disseminação de hábitos saudáveis entre estudantes do ciclo I do ensino fundamental, com idades entre 6 e 9 anos, e envolvem a capacitação dos professores bem como a realização de oficinas lúdicas para os alunos.

Resultados

Em 2012, foi desenvolvida uma grande ação de mapeamento dos hábitos nutricionais nos estados de São Paulo e Minas Gerais, para incentivar a reflexão sobre a saúde de estudantes de duas regiões distintas do território brasileiro: o Vale do Jequitinhonha, em Minas Gerais e o interior do Estado de São Paulo.

Durante o ano, foram capacitados 306 professores de 31 municípios mineiros e paulistas, promovendo o envolvimento das 211 escolas participantes e beneficiando 13.476 alunos. Também foi realizado um encontro de capacitação dos professores para a construção do livro “Historias e Receitas – Edição 2012”, em conjunto com os alunos e familiares das escolas participantes.

Toda a diversidade de gêneros alimentícios, modos de preparo e modos de viver identificados estão reunidos no livro, que apresenta histórias de famílias brasileiras, seus modos de ser e viver a partir da culinária regional, com dicas de saúde e desenhos que ilustram a diversidade e riqueza cultural do povo brasileiro.



Programa “Viver com Saúde”

Seminário Internacional

Conceito

O seminário internacional “Oportunidades e desafios na expansão da oferta e no uso da energia” foi promovido em parceria com o IEE/USP (Instituto de Eletrotécnica e Energia – Universidade de São Paulo).

Com o objetivo de divulgar atividades de interesse geral da população, contribuindo para a disseminação de soluções inovadoras com foco na qualidade de vida da sociedade, prevenção de acidentes, promoção da saúde e melhora do meio ambiente, o evento incentivou o debate, em âmbito mundial, sobre a encruzilhada em relação ao abastecimento energético.

Na programação, as palestras apresentadas por especialistas e profissionais do setor de energia debateram temas ligados aos recursos, à oferta e à eficiência no fornecimento e uso da energia. O destaque ficou para a participação do palestrante internacional

Hans Bjork, Diretor de Recuperação de Resíduos da Universidade de Boras, na Suécia, que trouxe uma experiência relevante em geração de energia renovável.

Resultados

Realizado em novembro de 2012, em São Paulo, o seminário contou com a presença de 100 pessoas, entre profissionais do setor, pesquisadores, professores, estudantes, técnicos governamentais, autoridades e representantes do terceiro setor.

Ao final do evento foi realizada uma pesquisa com os participantes, que fizeram uma boa avaliação do seminário: 93% acreditam que o conteúdo disseminado contribuirá para o desenvolvimento de suas atividades profissionais.



Seminário internacional sobre energia

Sbot

Conceito

Realizado anualmente, o 44º Congresso Brasileiro de Ortopedia e Traumatologia aconteceu em Salvador (BA), entre os dias 15 e 17 de novembro de 2012. O evento é uma iniciativa da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (Sbot) direcionada para médicos da área de ortopedia e traumatologia nacional e internacional.

Resultados

Para divulgar as atividades desenvolvidas nessa área, a FUNDACIÓN MAPFRE participou do Congresso com a distribuição de 3.500 exemplares da revista *Trauma*, uma publicação trimestral que aborda o trabalho realizado pelo Instituto de Prevenção, Saúde e Meio Ambiente. Os congressistas que preencheram a ficha encartada junto com o exemplar ganharam uma assinatura gratuita da revista. A FUNDACIÓN MAPFRE também participou com um estande, onde recebeu as fichas preenchidas e esclareceu as dúvidas dos participantes.

INSTITUTO DE SEGURANÇA VIÁRIA

As atividades promovidas por esse Instituto buscam disseminar atitudes preventivas e colaborar para a redução dos acidentes de trânsito e de suas consequências.

Na Pista Certa

Conceito

O programa dissemina conteúdos sobre segurança viária e inicia os participantes (crianças de 5 a 9 anos) no conhecimento da sinalização viária, ressaltando a importância das regras de convivência e de valores como solidariedade, respeito, inclusão e gentileza para a segurança e integridade das pessoas. As atividades são realizadas a partir de experiências lúdicas e pedagógicas vivenciadas em um espaço cenográfico com estrutura modular e itinerante.



Na Pista Certa

Resultados

Em 2012, foram realizadas 21 operações nos estados de São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Piauí, Paraíba e Sergipe, com a participação de 233 escolas e 20.177 crianças. Um dos destaques foi a presença intensa do programa na região Nordeste do Brasil, com as operações de João Pessoa (PB), Teresina (PI) e Aracaju (SE), que totalizaram um público de mais de 4.000 crianças.

Desde a implementação do programa Na Pista Certa, em 2007, já foram realizadas 88 operações, que contabilizam a participação de 74.606 crianças, envolvendo aproximadamente 480 escolas.

Educação Viária é Vital

Conceito

O conceito de segurança viária é compartilhado com a distribuição de kits educacionais e a capacitação de professores que monitoram e orientam o desenvolvimento de trabalhos escolares entre seus alunos. A iniciativa também se destaca por ser uma ação educativa que procura envolver os alunos em uma ampla pesquisa

sobre as condições da circulação viária das comunidades próximas às escolas, incentivando-os a implementar ações que tornem a circulação mais segura, justa e eficiente.

Resultados

Em 2012, foram firmadas parcerias estratégicas com Secretarias Estaduais e Municipais de Educação e Departamentos Estaduais de Trânsito (DETRANs) para a difusão do material educativo e realização de formações. O programa esteve presente em seis estados: São Paulo, Paraná, Maranhão, Minas Gerais, Ceará e Paraíba.



Educação Viária é Vital

As capacitações contaram com a participação de 658 professores de 476 escolas, com a estimativa de 57.939 alunos beneficiados. Como fruto das formações, foram recebidos 43 projetos que evidenciam as ações desenvolvidas conjuntamente entre professores e alunos propondo soluções de enfrentamento à temática de segurança viária para suas escolas, bairros ou cidades.

Ao final do ano, os professores responsáveis pelos projetos finalistas participaram do II Encontro Nacional do Programa Educação Viária é Vital, realizado na cidade de São Paulo e que reuniu, além de professores, os principais parceiros. O encontro proporcionou aos envolvidos no programa compartilhamento de ideias e experiências e homenagem aos três projetos finalistas.

Segurança Viária para Idosos

Conceito

O programa incentiva o debate sobre a segurança viária envolvendo idosos e proporcionando a criação de um espaço de reflexão e conscientização entre profissionais e familiares que lidam com pessoas acima de 60 anos, contribuindo para reduzir o número de acidentes de trânsito com esse público.

Resultados

Em 2012, foram realizadas 42 capacitações, que contaram com a participação de 7.210 pessoas, entre idosos, familiares, cuidadores de idosos, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, agentes comunitários, voluntários, farmacêuticos, médicos, enfermeiros, terapeutas e nutricionistas.

O Programa esteve presente em diversos municípios dos estados de São Paulo (São Paulo, Embu das Artes, Sumaré, São Roque, Mairiporã, Itu, Praia Grande, Araçatuba e Penápolis) e Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, Cabo Frio, Angra dos Reis e Macaé).



Segurança viária para Idosos

Foram firmadas parcerias com as prefeituras locais, a Superintendência do Governo do Rio de Janeiro, os Conselhos Municipais do Idoso, grupos de idosos, sindicatos, associações, universidades e ONGs.

Segurança Viária nas Empresas

Conceito

O programa foi criado para sensibilizar empresários e trabalhadores sobre a problemática dos acidentes em seus deslocamentos



Segurança Viária nas Empresas

diários. Para isso, são realizados cursos e palestras de conscientização e distribuição de material didático em empresas.

Resultados

Em 2012, foram realizadas palestras nas cidades de Novo Hamburgo (RS) e São Paulo (SP). As apresentações, acompanhadas da entrega de cartilhas, foram disseminadas para aproximadamente 1.100 pessoas. Dentre as empresas que receberam o programa, destacam-se: AES Eletropaulo e a SPTrans (SP) e Arezzo, Honda e Walmart (RS). Durante as palestras, os participantes receberam recomendações para adotar uma postura mais segura ao conduzir o veículo e foram estimulados por um especialista a avaliar o seu próprio comportamento no trânsito.

Seminário Internacional

Conceito

O Seminário Internacional “Segurança da Criança nos Veículos – Dispositivos Infantis de Retenção Veicular no Brasil” foi realizado entre os dias 26 e 29 de junho, em quatro capitais brasileiras: Brasília (DF), Recife (PE), São Paulo (SP) e Porto Alegre (RS).

O evento é fruto de parcerias nacionais firmadas com o Governo Federal, a Unicamp, uma das principais universidades públicas do Brasil, e a ONG Criança Segura, que tem como missão promover a prevenção de acidentes com crianças e adolescentes de até 14 anos, além de parceiros locais, como: Detran-DF (Brasília); Detran-PE e CTTU (Companhia de Trânsito e Transporte Urbano da Prefeitura do Recife); CET-SP (Companhia de Engenharia e Tráfego de São Paulo); e ONG Vida Urgente e EPTC (Empresa Pública de Transporte e Circulação), de Porto Alegre.



Seminário “Segurança da Criança nos Veículos”

Durante os eventos, foram divulgados os resultados do estudo “Cadeirinhas de segurança para crianças – situação na América Latina e Caribe”. A apresentação foi realizada por Julio Laria del Vas, Diretor do Instituto de Segurança Viária da FUNDACIÓN MAPFRE Espanha, que mostrou os principais números e dados levantados nessa ampla pesquisa realizada pelas delegações da FUNDACIÓN MAPFRE em 18 países estudados.

Resultados

Em suas quatro edições, que contaram com um público total de 400 pessoas, o Seminário atraiu a atenção e o interesse de um público especializado e qualificado, formado por ONGs, órgãos de trânsito, políticos, autoridades, especialistas em trânsito, além de jornalistas dos principais veículos de comunicação do País.

Campanha de Conscientização na Semana Nacional do Trânsito

Conceito

Com a realização de uma série de atividades educativas na Semana Nacional de Trânsito, a FUNDACIÓN MAPFRE promoveu, entre os dias 18 e 25 de setembro, a campanha para a segurança no trânsito “5 km/h a mais, uma vida a menos. Respeite os limites de velocidade”.



Campanha na Semana Nacional do Trânsito

Em linha com as diretrizes do Governo Federal (Denatran) e da Década de Ações da ONU, foram realizadas diversas iniciativas com o objetivo de conscientizar a população para a redução de acidentes de trânsito: anúncio em uma importante revista semanal brasileira; adesivagem das cancelas do estacionamento do Shopping D&D, na cidade de São Paulo; e a distribuição de folhetos sobre a importância de respeitar os limites de velocidade.

Resultados

Mais de 10 mil pessoas foram abordadas na capital paulista somente com a distribuição dos folhetos educativos, além do impacto e da abrangência de milhares de pessoas atingidas pelo anúncio publicado na revista *Época*, de circulação nacional. A divulgação nos meios digitais e nas mídias sociais também foi intensa durante esse período para todos os públicos da FUNDACIÓN MAPFRE.

FUNDACIÓN MAPFRE

Diretoria Executiva

Wilson Toneto

Marcos Eduardo Santos Ferreira

Maria de Fátima Mendes de Lima

Equipe

Alessandra Gosling

Gabriela Guida de Freitas

João Vitor Belucci Pereira

Renata Martins Pappalardo



 **MAPFRE**

www.mapfre.com.br