



Relatório Integrado 2018



<p>1 Carta do presidente 2</p>	<p>5 Riscos e oportunidades 68</p>
<p>2 Grupo MAPFRE 5</p> <p>2.1 Estrutura funcional e acionária 5</p> <p>2.2 Implementação 10</p> <p>2.3 Principais dados económico-financeiros 14</p> <p>2.4 Padrão regulatório e ambiente 18</p>	<p>6 Criação de valor compartilhado: SOMOS SUSTENTÁVEIS 72</p> <p>6.1 Dimensão financeira 74</p> <p>6.2 Dimensão produtiva 82</p> <p>6.3 Dimensão humana 93</p> <p>6.4 Dimensão intelectual 111</p> <p>6.5 Dimensão natural 117</p> <p>6.6 Dimensão social e relacional 124</p>
<p>3 Modelo de negócio, estratégia e evolução 20</p> <p>3.1 Modelo de negócio 21</p> <p>3.2 Estratégia 26</p> <p>3.3 Perspectivas para o futuro 28</p> <p>3.4 Evolução dos negócios 30</p> <p>3.4.1 Fatos relevantes 30</p> <p>3.4.2 Informações por Unidade de Negócio 32</p>	<p>7 Informações complementares 139</p> <p>7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório 140</p> <p>7.2 Materialidade 141</p> <p>7.3 Índice de conteúdos de GRI 146</p> <p>7.4 Notas 167</p> <p>7.5 Relatório de verificação externa 190</p>
<p>4 Governança corporativa 50</p> <p>4.1 Sistema de governança 51</p> <p>4.2 Ética e Sustentabilidade 58</p>	



1

2

Carta do presidente

[GRI 102-14]

Prezados amigos,

Dirijo-me novamente aos senhores para apresentar nosso III Relatório Integrado correspondente ao exercício 2018. A MAPFRE é uma empresa comprometida, que entende que negócio e sustentabilidade devem andar juntos. Portanto, devem ser comunicados de uma forma integrada, como fazemos nesta publicação. Nela oferecemos, em uma única leitura, a visão integral do nosso negócio, da nossa estratégia e desafios, junto com aqueles elementos mais significativos que mostram nosso compromisso e atuação com o desenvolvimento sustentável. Além disso, conforme a normativa aprovada nos últimos dias do ano passado, incorporamos também as principais informações financeiras que oferecem uma visão mais completa e transparente do negócio.

2018 foi um ano relevante para a sociedade. Culminamos nosso Plano Estratégico trienal com um balanço positivo, apesar dos fatores adversos encontrados neste período, e nosso Plano de Sustentabilidade, que nos permitiu avançar notavelmente neste compromisso.

No Relatório oferecemos uma ampla informação financeira do negócio, onde destacamos a força da MAPFRE ESPAÑA e MAPFRE RE., bem como a de muitos outros países onde operamos. A estratégia de crescimento rentável continua produzindo melhoras em resultados na maioria deles e as iniciativas de otimização deram frutos também em GLOBAL RISKS e MAPFRE ASISTENCIA.

Além disso, em 2018 efetivou-se a reestruturação da aliança estratégica com o Banco do Brasil, e a atividade nos Estados Unidos foi reorganizada.

Embora o leitor tenha à sua disposição todas as cifras da empresa, gostaria de ressaltar por mais um ano, nossa sólida posição em todos os mercados:

— As receitas atingiram 26,590 bilhões de euros, dos quais 22,537 bilhões correspondem a receitas decorrentes de prêmios. O resultado antes dos impostos ultrapassou 1,330 bilhão de euros, e o lucro líquido atingiu 529 milhões de euros.

— A taxa combinada situou-se em 97,6%, o que representa uma melhoria de 0,5 p.p. em relação ao ano anterior.

— Os resultados de Solvência II confirmam a forte posição de capital e sua baixa volatilidade. A taxa de Solvência II situou-se em 207,9% em setembro de 2018, com uma estrutura de capital de alta qualidade, já que 88% está qualificado como TIER1.

Sem dúvida, a MAPFRE é uma empresa solvente que cria valor econômico e social nos países em que opera.

O mundo está se transformando em um ambiente digital e conectado. As empresas também, principalmente a MAPFRE, que entende que a inovação é uma das alavancas que pode oferecer mais velocidade a esse processo. Em 2018, implantamos um conjunto de plataformas de transformação e inovação denominada MAPFRE Open Innovation (MOi). Destinaremos à mesma cerca de 100 milhões de euros anuais, o que, juntamente com o investimento anual de mais de 600 milhões de euros em tecnologia, nos proporciona capacidades muito relevantes para assumir estes novos desafios.

Nossos funcionários são imprescindíveis neste processo de transformação e estamos acompanhando e preparando-os para a transformação. Temos muito talento interno, e o promovemos com programas de intraempreendimento, como o MAPFRE innova. Quase 30% do total apresentaram propostas inovadoras para a empresa.

Contamos com um quadro de funcionários motivado, capaz de contribuir com sua experiência e talento para a busca de novas oportunidades de negócio sustentáveis, a criação de produtos e serviços, e o aprimoramento dos processos internos. Por isso, estamos comprometidos com o desenvolvimento profissional, investindo mais de 15 milhões de euros anuais em formação. E contamos com um emprego de alta qualidade, 97% dos nossos contratos são permanentes e destinamos mais de 176 milhões de euros anualmente a benefícios sociais para o conjunto dos trabalhadores.

Nosso quadro de funcionários é também diversificado, são mais de 35.000 funcionários, de 91 nacionalidades e cinco gerações —veteranos, baby boomers e as gerações x, y, z. Avançamos na igualdade, 59% das novas incorporações em 2018 são mulheres. E também somos uma empresa inclusiva que se enriquece contando com mais de 2% de funcionários com necessidades especiais. A MAPFRE é uma empresa de oportunidades.

Além disso, tenho que dizer, com orgulho, que também somos uma empresa solidária. Mais de 7.800 funcionários participaram no ano passado do nosso Programa de Voluntariado, através da Fundación MAPFRE. Em 2018, sua dedicação concretou-se em mais de 1.600 atividades que beneficiaram diretamente a mais de 111 mil pessoas.

Estimado leitor, outro sinal de identidade é o serviço que prestamos aos nossos clientes. Organizamos nossa atividade pensando neles como centro do negócio. Nossos clientes confiam na MAPFRE e renovam essa confiança pelo atendimento que recebem e pela qualidade do nosso serviço com uma proposta de valor multicanal para eles. Nosso crescente negócio digital é plenamente complementar com os mais de 86.000 distribuidores, agentes, brokers, bancos, ... que temos no mundo. Além disso, contamos com uma rede de mais de 152.000 fornecedores e profissionais que trabalham de acordo com nossos princípios e valores.

Como Grupo global, pertencemos ao Pacto Mundial das Nações Unidas, trabalhamos na Agenda de Desenvolvimento 2030 e integramos a Iniciativa Financeira do Programa Ambiental (UNEPFI). Somos signatários dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), do *Paris Pledge for Action* e dos Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas. Assumimos estes compromissos na gestão do negócio e no entorno no qual desenvolvemos nossa atividade.

Temos uma estratégia de eficiência energética e de atuação contra os efeitos da Mudança Climática. Cuidamos o nosso impacto ambiental, desde 2013 reduzimos em 51% nossas emissões de CO₂, 58% da energia elétrica que consumimos é de origem renovável, gerenciamos nossos resíduos de forma eficiente e estamos comprometidos com o cuidado da biodiversidade.

Por tudo isto, em 2018 conseguimos mais uma vez permanecer no índice FTSE4Good, fomos incluído como décima seguradora mundial no Dow Jones Sustainability World Index, e pelo terceiro ano consecutivo, integramos a *A-list* da iniciativa CDP, por nossa gestão e iniciativas em resposta à mudança climática.

A MAPFRE é uma empresa solvente, comprometida com seu entorno e com seus grupos de interesse na criação de valor. Em um exercício complexo, também cumprimos com o compromisso que adquirimos de manter um dividendo estável. Neste exercício, vamos retribuir nossos acionistas com uma quantia total de 447 milhões de euros.

Estou convencido de que o modelo de negócio da MAPFRE como empresa sustentável e a estratégia com foco na transformação para o crescimento e melhoria da rentabilidade, junto com um alto nível de solvência e um nível reduzido de dívida, garantirão um crescimento saudável nos próximos anos.

Em nome próprio e do Conselho, quero finalizar agradecendo novamente a confiança que todos nossos grupos de interesse depositam na MAPFRE, e reiterando nosso compromisso de continuar trabalhando para criar valor e contribuir para o desenvolvimento econômico e social, onde estivermos presentes.



A MAPFRE é uma empresa solvente, comprometida com seu entorno e com seus grupos de interesse na criação de valor. Em um exercício complexo, também cumprimos com o compromisso que adquirimos de manter um dividendo estável

2

Grupo MAPFRE

[GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-18]

2.1. Estrutura funcional e acionária

A MAPFRE S.A. é uma empresa global que desenvolve, principalmente, atividades de seguro e resseguro em 45 países dos cinco continentes.



Sua origem provém da MAPFRE MUTUALIDAD, entidade fundada em 1933 pelo Agrupamento de Proprietários de Imóveis Rústicos da Espanha para cobrir em regime mutualista os riscos derivados de suas operações. A partir da década de 60 do século passado teve início um processo de expansão empresarial com a criação de sociedades mercantis filiais que, desde 1980, agruparam-se na sociedade holding CORPORACIÓN MAPFRE (atual MAPFRE S.A.), começando sua expansão internacional, principalmente na América Latina.



Atualmente, é a maior seguradora espanhola no mundo e o terceiro o grupo de seguros na América Latina, com presença cada vez maior em outros mercados mundiais, como o norte-americano, o europeu e o asiático.

As atividades empresariais do Grupo são realizadas através da estrutura organizacional integrada por quatro Unidades de Negócio (Seguros; Assistência, Serviços e Riscos Especiais; Global Risks; e Resseguro); três Áreas Territoriais (IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL); e seis Áreas Regionais (Ibéria (Espanha e Portugal), Brasil, LATAM Norte, LATAM Sul, América do Norte e EURÁSIA (Europa, Oriente Médio, e Ásia-Pacífico)).

A Unidade de Negócio de Seguros está organizada de acordo com as Áreas Regionais, que representam as unidades geográficas de planeamento, suporte e supervisão na região.

A MAPFRE conta com:

35.390
funcionários

12.526
agências

A atividade das diferentes Unidades de Negócio é complementada pela das Áreas Corporativas (Finanças, Investimentos, Recursos Humanos, Suporte para Negócios, Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Secretaria Geral e Assuntos Legais, e Negócio e Clientes), que têm competências globais em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento das políticas corporativas globais, regionais e locais para todas as empresas da MAPFRE no mundo.

Nos últimos anos, o Grupo transformou a sua estrutura de forma significativa para adaptar-se aos desafios estratégicos decorrentes da sua dimensão e presença global.

presença

45

países

mais de

86.500

mediadores

fundos próprios

7.994

milhões €

receitas

26.590

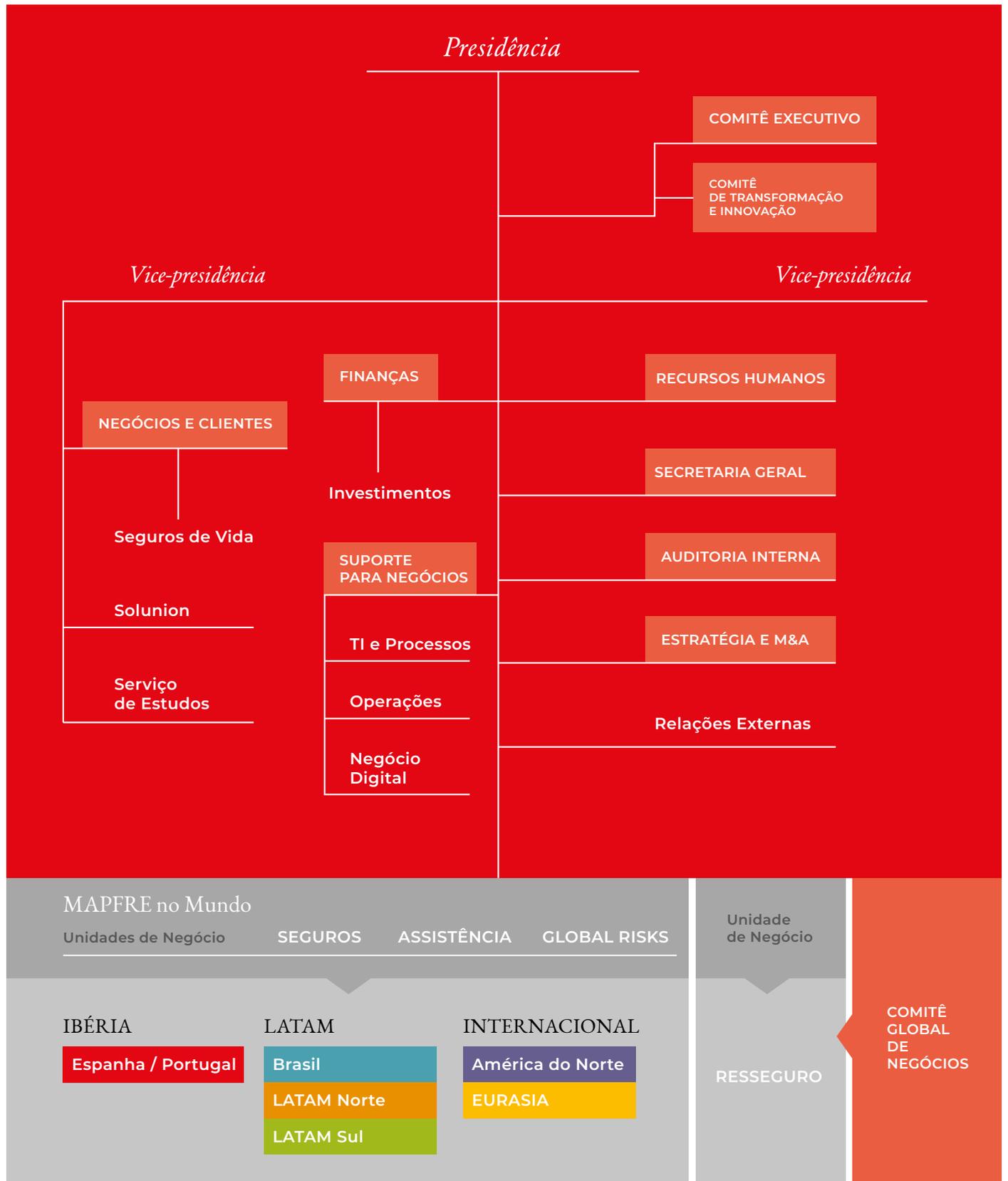
milhões €

resultado atribuído

529

milhões €

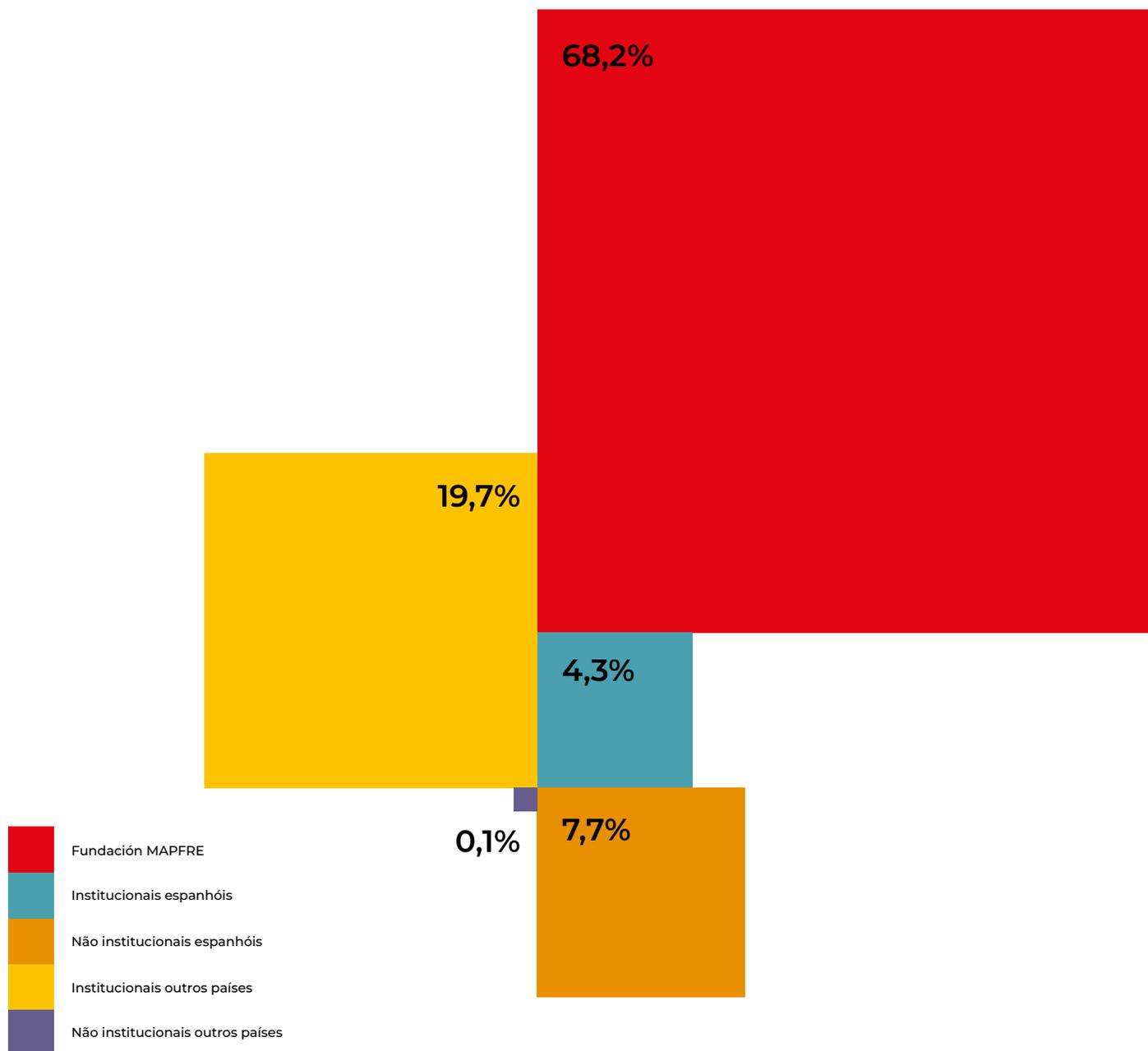
Isto é acompanhado pelo organigrama do Grupo vigente:



Composição dos acionistas

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, Stoxx Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good e FTSE4Good IBEX e Dow Jones Sustainability World.

A maioria das ações da MAPFRE S.A. pertence à Fundación MAPFRE, que é titular de 68,2% do capital social (incluindo ações em tesouraria), o que garante sua independência e estabilidade institucional. A Fundación MAPFRE realiza atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária e Promoção da Saúde.



2.2. Implementação

IBÉRIA



Espanha / Portugal

LATAM



Brasil

LATAM Sul

LATAM Norte

INTERNACIONAL



América do Norte

EURASIA

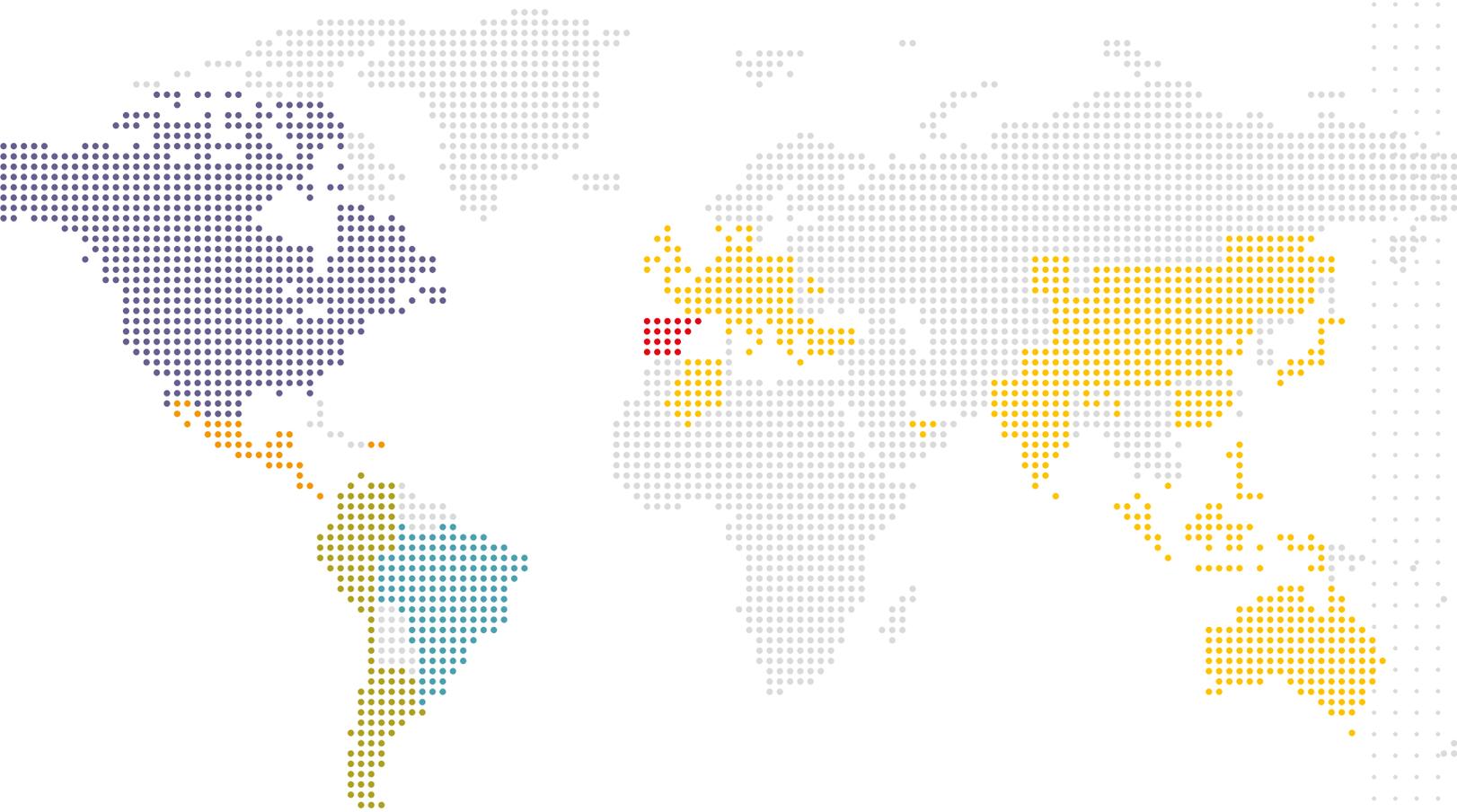


IBÉRIA			
ESPAÑA	●	●	○
PORTUGAL	●	●	○

- Seguro direto
- Assistência
- Global Risks
- Resseguro

LATAM			
Brasil			
BRASIL	●	●	○
LATAM Sul			
ARGENTINA	●	●	○
CHILE	●	●	○
COLÔMBIA	●	●	○
EQUADOR	●	●	
PARAGUAY	●	●	
PERU	●	●	
URUGUAI	●	●	
VENEZUELA	●	●	
LATAM Norte			
COSTA RICA	●	●	
EL SALVADOR	●	●	
GUATEMALA	●	●	
HONDURAS	●	●	
MÉXICO	●	●	○
NICARÁGUA	●	●	
PANAMÁ	●	●	
REP. DOMINICANA	●	●	

INTERNACIONAL			
América do Norte			
CANADÁ	●	●	○
ESTADOS UNIDOS	●	●	○
PORTO RICO	●	●	
EURASIA			
ALEMANHA	●	●	○
ARGÉLIA	●	●	
AUSTRÁLIA	●	●	
BAHREIN	●	●	
BÉLGICA	●	●	○
CHINA	●	●	○
EMIRADOS Á. U.	●	●	
FILIPINAS	●	●	○
FRANÇA	●	●	○
GRÉCIA	●	●	
HUNGRIA	●	●	
ÍNDIA	●	●	
INDONÉSIA	●	●	
IRLANDA	●	●	
ITÁLIA	●	●	○
JAPÃO	●	●	○
JORDÂNIA	●	●	
MALÁSIA	●	●	○
MALTA	●	●	
REINO UNIDO	●	●	○
SINGAPURA	●	●	○
TUNÍSIA	●	●	
TURQUIA	●	●	



Presença

45

países

A MAPFRE
conta com

5.256

escritórios diretos
e delegados
no mundo

O número de funcionários do Grupo por país é o seguinte:

<i>País</i>	Nº funcionários
ALEMANHA	541
ARGÉLIA	47
ARGENTINA	1.169
AUSTRÁLIA	54
BAHREIN	11
BÉLGICA	27
BRASIL	5.974
CANADÁ	17
CHILE	503
CHINA	208
COLÔMBIA	1.030
COSTA RICA	67
EQUADOR	330
EL SALVADOR	165
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS	9
ESPAÑA	10.918
ESTADOS UNIDOS	2.887
FILIPINAS	332
FRANÇA	140
GRÉCIA	117
GUATEMALA	225
HONDURAS	215
ÍNDIA	50
INDONÉSIA	544
IRLANDA	90
ITÁLIA	885
JORDÂNIA	47
MALTA	313
MÉXICO	1.854
NICARÁGUA	120
PANAMÁ	494
PARAGUAI	185
PERU	1.568
PORTUGAL	421
PORTO RICO	624
REINO UNIDO	514
REPÚBLICA DOMINICANA	408
TUNÍSIA	81
TURQUIA	1.452
URUGUAI	225
VENEZUELA	507
OUTROS (Egipto, Hungria, Japão, Rússia y Singapura)	22
TOTAL FUNCIONÁRIOS EM 31.12.2018	35.390





As agências e mediadores por área geográfica são mencionados a seguir:

<i>Escritórios*</i>	2018	2017
TOTAL	12.526	12.860
IBÉRIA	5.413	5.527
LATAM	6.570	6.840
INTERNACIONAL	543	493

<i>Mediadores</i>	2018	2017
TOTAL	86.564	84.330
IBÉRIA	17.914	18.014
LATAM	56.682	54.453
INTERNACIONAL	11.968	11.863



86.564

mediadores

* Inclui escritórios diretos, delegados e de banco-seguros

2.3. Principais dados econômico-financeiros

[GRI 102-7, 201-1]

97,6%
Taxa combinada
Não Vida

207,9%
Taxa de solvência

Mais de
152.000
Fornecedores

Perto de
29.000.000
de clientes de seguros

Retribuições aos acionistas:

447 milhões €

<i>Resultados</i>	Dezembro 2018	Dezembro 2017	Var. % 18/17
Receitas	26.589,7	27.983,7	(5,0%)
Total de prémios emitidos e aceites	22.537,1	23.480,7	(4,0%)
Não Vida	17.060,9	18.154,5	(6,0%)
Vida	5.476,2	5.326,2	2,8%
Resultado líquido atribuído	528,9	700,5	(24,5%)
Lucro por ação (euros)	0,17	0,23	(24,5%)

Valores em milhões de euros

<i>Saldo</i>	Dezembro 2018	Dezembro 2017	Var. % 18/17
Total de ativos	67.290,8	67.569,5	(0,4%)
Ativos administrados	58.484,6	60.082,0	(2,7%)
Fundos próprios	7.993,8	8.611,3	(7,2%)
Dívida	2.670,3	2.327,4	14,7%
Provisões técnicas	48.723,6	47.814,1	1,9%

Valores em milhões de euros

<i>Taxas</i>	Dezembro 2018	Dezembro 2017	Var. % 18/17
Taxa de Sinistralidade Não Vida	69,8%	70,7%	(0,9 p.p.)
Taxa de Gastos Não Vida	27,8%	27,5%	0,4 p.p.
Taxa Combinada Não Vida	97,6%	98,1%	(0,5 p.p.)
ROE	6,4%	7,9%	(1,5 p.p.)

<i>Funcionários no encerramento do período</i>	Dezembro 2018	Dezembro 2017	Var. % 18/17
Total	35.390	36.271	(4,4%)
Espanha	10.918	10.894	1,8%
Outros países	24.472	25.377	(6,9%)

<i>Ação MAPFRE</i>	Dezembro 2018	Dezembro 2017	Var. % 18/17
Capitalização na bolsa (milhões de euros)	7.144,6	8.247,0	(13,4%)
Valor da ação (euros)	2,320	2,678	(13,4%)
Variação da cotação a partir de 1º de janeiro (%)	(13,4%)	(7,7%)	(5,7 p.p.)

Solvência

Dezembro 2018

Dezembro 2017

Var. % 18/17

Taxa de solvência

207,9%

200,2%

7,7 p.p.

+7,7 p.p.

Varição da taxa de solvência 17/18



A MAPFRE S.A. e suas filiais têm qualificações creditícias das principais agências. Essas agências foram selecionadas com base em sua presença internacional, relevância para o setor de seguros e os mercados de capitais, bem como pelo seu nível de experiência.

A seguir, são detalhadas as qualificações creditícias outorgadas atualmente pelas principais agências de qualificação.

<i>Classificações de crédito do emissor/contraparte</i>	S&P ¹	Fitch ²
MAPFRE S.A.	BBB+ / Perspectiva Positiva	A- / Perspectiva Estável

<i>Classificações de crédito da emissão</i>	S&P ¹	Fitch ²
MAPFRE S.A. dívida sênior	BBB+	BBB+
MAPFRE S.A. débito subordinado	BBB-	BBB-

<i>Classificações de firmeza financeira</i>	S&P ¹	Fitch ²	AM Best ³	Moody's ⁴
MAPFRE RE	A / Perspectiva Positiva	A+ / Perspectiva Estável	A / Perspectiva Estável	-
MAPFRE GLOBAL RISKS	A / Perspectiva Positiva	A+ / Perspectiva Estável	A / Perspectiva Estável	A2 / Perspectiva Estável
MAPFRE ESPAÑA	-	A+ / Perspectiva Estável	A / Perspectiva Estável	-
MAPFRE VIDA	-	A+ / Perspectiva Estável	-	-
MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ / Perspectiva Estável	-	A2 / Perspectiva Estável

<i>Classificações de firmeza financeira</i>	AM BEST ³
MAPFRE USA Group	A / Perspectiva Estável
MAPFRE PRAICO	A / Perspectiva Estável
MAPFRE MÉXICO	A / Perspectiva Estável

<i>Classificações de firmeza financeira</i>	Fitch ²
MAPFRE SIGORTA A.S.	AA (tur) / Perspectiva Estável
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	AA (col) / Perspectiva Estável
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	AA- (col) / Perspectiva Negativa

1. S&P Global Ratings Europe Limited.

2. Fitch Ratings Limited.

3. A.M.Best Europe – Rating Services Ltd.

4. Moody's Investors Service Ltd.

As entidades anteriormente indicadas estão estabelecidas na União Europeia e registradas em conformidade com o Regulamento (CE) 1060/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, sobre agências de classificação de crédito.

2.4. Padrão regulatório e ambiente

[GRI 102-15]

Padrão regulatório

A MAPFRE é uma sociedade anônima, constituída na Espanha, regulamentada pelo Texto Reformulado da Lei de Sociedades de Capital, aprovada pelo Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, e leis concordantes.

Como entidade dominante de um grupo consolidado que integra entidades seguradoras, a MAPFRE deve manter a margem de solvência consolidada exigida na Lei 20/2015, de 14 de julho, de gerenciamento, supervisão e solvência das entidades seguradoras e resseguradoras, no Real Decreto 1060/2015, de 20 de novembro, de gerenciamento, supervisão e solvência das entidades seguradoras e resseguradoras, assim como as normas contábeis que regulamentam a atividade de seguros.

Desde 1º de janeiro de 2016, a Sociedade e as suas filiais seguradoras e resseguradoras que operam na União Europeia estão sujeitas às leis de supervisão e solvência da Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, sobre seguro de vida, acesso à atividade de seguros e resseguros e o seu exercício (Solvência II) e leis concordantes.

Além disso, as contas anuais consolidadas do Grupo são elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (NIIF-UE).

Em 18 de maio de 2017, o Conselho de Normas Internacionais de Contabilidade (IASB) publicou as Normas Internacionais de Informação Financeira sobre Contratos de Seguros (IFRS 17), aplicáveis para a elaboração das contas anuais consolidadas de 2022 das empresas de seguro cotadas. No entanto, estas normas ainda não foram adotadas pela União Europeia, tendo havido um pronunciamento em 2018 do Grupo Consultivo Europeu em matéria de Informação Financeira (EFRAG) sobre questões que merecem considerações adicionais.

Por outro lado, as entidades seguradoras com participação na MAPFRE encontram-se sujeitas às normas especiais que regulam esta atividade em distintos países onde operam.

Ambiente

A economia mundial cresceu 3,6% em 2018. No entanto, tende a desacelerar-se 3,3% em 2019, entrando em uma fase de divergência em relação a algumas economias em desaceleração, enquanto outras manterão o impulso. Os Estados Unidos e a China manterão ritmos elevados de crescimento (apesar de esta última estar em desaceleração), 2,9% e 6,4%, respectivamente, enquanto a zona do euro tem uma previsão de crescimento de 2,0%, desacelerando-se visivelmente. Os bancos centrais também apresentarão alguma perda de sincronia, com o Japão e a zona do euro ainda em fase de estímulo, enquanto os Estados Unidos e vários países emergentes estarão em fase restritiva.

A economia mundial alcançou o seu nível máximo cíclico no primeiro trimestre de 2018 (3,8%) e, posteriormente, entrou em ritmo de desaceleração.

As previsões sobre a evolução de dados macroeconômicos dos principais mercados onde a MAPFRE opera são as seguintes:

CONCEITO	BRASIL		ESPAÑA		ESTADOS UNIDOS		MÉXICO		TURQUIA		INDONÉSIA	
	2018 (E)	2019 (P)	2018 (E)	2019 (P)	2018 (E)	2019 (P)	2018 (E)	2019 (P)	2018 (E)	2019 (P)	2018 (E)	2019 (P)
PIB (% a/a, média)	1,2%	2,3%	2,6%	2,3%	2,9%	2,5%	2,0%	2,0%	3,2%	(1,7%)	5,1%	5,2%
Inflação IPC (% a/a, média)	4,1%	4,1%	1,6%	1,3%	1,9%	2,2%	4,8%	4,0%	22,8%	15,3%	3,7%	3,7%
Taxa de desemprego (% PEA, média)	12,0%	10,4%	14,7%	13,3%	3,7%	3,5%	3,5%	3,7%	11,9%	13,3%	5,3%	4,8%
Taxa de juro oficial	6,5%	8,0%	0,0%	0,0%	2,5%	3,0%	8,3%	8,0%	24,0%	21,0%	6,0%	6,5%
População (Milhões de pessoas)	210,9	212,4	46,6	46,6	328,1	330,5	130,8	132,3	81,9	83,0	266,8	269,5

Fonte: Serviços de Estudos da MAPFRE Dados estimados de 2018 (E) e dados previstos de 2019 (P).

No momento, o crescimento da atividade econômica favorece o desenvolvimento do mercado de seguros, e em maior medida nos mercados emergentes, onde a ainda reduzida taxa de penetração dos seguros acarreta em geral uma maior elasticidade no crescimento dos prêmios diante de crescimentos do PIB e a oferecer importantes potenciais de crescimento para o futuro. Contudo, de forma conjuntural a desaceleração da atividade econômica global será transferida ao crescimento dos prêmios de seguros mundiais, especialmente nos segmentos de Não Vida e Vida risco, dada sua forte vinculação com o comportamento do ciclo econômico. A normalização das políticas monetárias pode ajudar, entretanto, no desenvolvimento do negócio de seguros de Vida poupança e rendas vitalícias, e na melhora da rentabilidade financeira das empresas seguradoras, após a concretização de um cenário de maiores taxas de juros.

O mercado de seguros mundial registrou em 2017 —últimos dados disponíveis— um crescimento estimado de 1,5% em termos reais, alcançando o valor de 4,9 bilhões de dólares de prêmios de seguro direto.

As taxas setoriais do segmento de Não Vida nos principais mercados onde a MAPFRE opera apresentaram a seguinte evolução:

O mercado de seguros mundial registrou em 2017 —últimos dados disponíveis— um crescimento estimado de 1,5% em termos reais, alcançando o valor de 4,9 bilhões de dólares de prêmios de seguro direto

<i>País</i>	TAXA COMBINADA (Mercado)			Data	<i>País</i>	ROE (Mercado 2017)
	Taxa de Sinistralidade	Taxa de Gastos	TOTAL			
Brasil	41,8%	48,7%	90,5%	set. 18	Brasil	17,6%
Espanha	71,1%	21,8%	92,9%	set. 18	Espanha	12,0%
Estados Unidos	75,9%	27,3%	103,2%	dez. 17	Estados Unidos	11,2%
México	71,8%	29,1%	100,9%	jun. 18	México	23,4%
Turquia	78,0%	27,1%	105,1%	set. 18	Turquia	18,7%
Indonésia	57,4%	n.d.	n.d.	dez. 17	Indonésia	5,0%



3

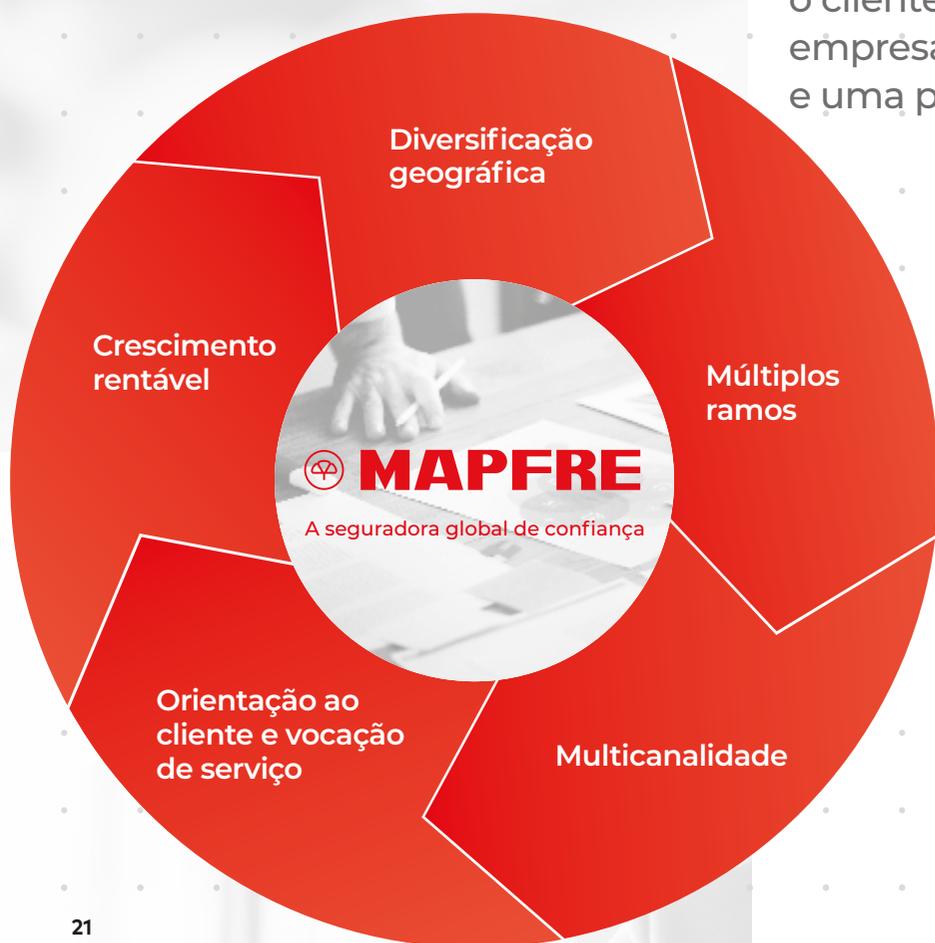


Modelo de negócio, estratégia e evolução

[GRI 102-2, 102-6, 102-14]

3.1. Modelo de negócio

A Visão da MAPFRE é ser A SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA, um conceito que diz respeito tanto à sua presença geográfica como ao vasto leque de produtos seguradores, resseguradores e de serviços que comercializa em todo o mundo. Aspira a liderar os mercados em que opera, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida para o cliente, tanto particular como empresarial, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.



O surgimento de novos modelos de negócio de seguros —*insurtech*— baseados em ferramentas digitais está provocando uma verdadeira revolução no setor; diante disso, a MAPFRE tem atuado com agilidade para oferecer a todos os seus stakeholders experiências valiosas. No modelo de negócio concebido pela MAPFRE, não priorizamos somente a obtenção de resultados econômicos, como também o âmbito social.

Para isso, a MAPFRE:

— Aposta decididamente no crescimento, tanto em volume de negócios como em desenvolvimento geográfico, obtendo uma rentabilidade adequada e suficiente em seus negócios

— Integra um gerenciamento global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o equilíbrio adequado entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país.

— Realiza sua gestão com eficiência e melhora de forma permanente a produtividade, reduzindo custos estruturais continuamente para se tornar mais competitiva.

— Coloca à disposição de toda a organização os recursos existentes, aproveitando, assim, as sinergias obtidas ao compartilhar o talento, os processos e as ferramentas.

— Gerencia profissionalmente os riscos assumidos, garantindo crescimento e resultados sustentáveis.

— Promove a especialização na gestão como via permanente de otimização dos resultados e da melhoria da qualidade do serviço.

— Orienta seu desenvolvimento diversificando sua carteira de negócios seguradores, resseguradores e de serviços, como um método para fortalecer o crescimento e minimizar os riscos.

[GRI 102-16]

A Missão é ser uma equipe multinacional que trabalha para avançar constantemente no serviço e desenvolver a melhor relação com nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral.

Um compromisso de melhoria constante envolvendo os seguintes Valores, que nos ajudam a desenvolver a Missão e alcançar a Visão:

Solvência:

solidez financeira com resultados sustentáveis no tempo e plena capacidade de cumprir todas as obrigações com seus grupos de interesse.

Integridade:

atuação ética como eixo do comportamento de todas as pessoas (diretores, funcionários, agentes e colaboradores), com um enfoque socialmente responsável em todas as atividades e compromissos de longo prazo.

Vocação de serviço:

busca permanente pela excelência no desenvolvimento de suas atividades e iniciativa contínua orientada ao cuidado da relação com o cliente.

Inovação para a liderança:

a diferenciação como aspecto-chave para crescer e melhorar constantemente, com a tecnologia a serviço dos negócios e de seus objetivos.

Equipe comprometida:

envolvimento pleno dos funcionários, diretores, agentes e demais colaboradores no projeto MAPFRE e desenvolvimento constante das capacidades e habilidades da equipe.



Os recursos com os quais a MAPFRE conta para criar valor ao longo do tempo são seus principais ativos e correspondem às seguintes dimensões:

1. Dimensão Financeira:

recursos econômicos para desenvolver o negócio, gerados por meio de operações ou investimentos, ou obtidos mediante financiamento.

2. Dimensão Produtiva:

ativos ou bens e serviços utilizados para realizar as atividades.

3. Dimensão Humana:

competências, conhecimentos, capacidades e experiência das pessoas da organização.

4. Dimensão Intelectual:

ativos intangíveis baseados em conhecimentos que favorecem tanto a propriedade intelectual como o conhecimento de sistemas, procedimentos e protocolos.

5. Dimensão Natural:

gestão adequada dos recursos naturais e contribuição para luta contra as mudanças climáticas e preservação da biodiversidade.

6. Dimensão Social e Relacional:

gestão adequada dos recursos naturais e contribuição para luta contra as mudanças climáticas e preservação da biodiversidade.

A MAPFRE oferece um programa completo de seguros para pessoas, adaptado aos diferentes países, com uma extensa oferta de seguros para Vida, Saúde, Acidentes, Proteção do patrimônio (seguros residenciais, seguros de automóveis, seguros de responsabilidade civil familiar, etc.), Poupança e investimento, Aposentadoria, Falecimentos, Viagens e Lazer.

Ajuda profissionais, empreendedores, autônomos e pequenas empresas a desenvolverem seus projetos, oferecendo um amplo portfólio de produtos e serviços que lhes permitem manter o foco em sua atividade profissional (com soluções orientadas a veículos, responsabilidade civil e patrimônio, agricultura e pecuária, comércios...), além de assegurar seus riscos pessoais (acidentes, saúde, vida, aposentadoria, poupança e investimento).

Oferece também soluções específicas, tanto para pequenas e médias empresas como para grandes corporações, com uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada organização, tanto em âmbito local e nacional como em nível global, ajustadas ao modelo de gestão de cada cliente, com a oferta de produtos para Veículos, Responsabilidade Civil e Patrimônio, Engenharia e Construção, Fuselagem e Aviação, Transporte de Mercadorias, Indústrias Agropecuárias, Caução e Crédito, Seguros Coletivos de Saúde, Acidentes, bem como Vida e Aposentadoria, entre outros.

Além disso, a MAPFRE conta com uma oferta de resseguros que complementa sua atividade seguradora.

A MAPFRE aposta, de forma decidida, em manter nos países em que opera suas redes próprias, que são compatíveis com os demais canais de distribuição. A orientação ao cliente, a oferta global de produtos e a adaptação às particularidades jurídicas e comerciais de cada um dos mercados onde está presente são algumas das chaves do modelo.

As redes próprias da MAPFRE se complementam com a capacidade de distribuição proporcionada pelos acordos com diferentes entidades, principalmente os de bancaseguros, e outros com outras entidades financeiras, concessionárias de automóveis, centros comerciais, empresas de serviços, etc.

A MAPFRE busca desenvolver um relacionamento melhor com os grupos de interesse, entre os quais se encontram os funcionários clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral. Para obter mais informações, consulte o capítulo Dimensão Social e Relacional.

A MAPFRE ajuda profissionais, empreendedores, autônomos e pequenas empresas a desenvolverem seus projetos, oferecendo um amplo portfólio de produtos e serviços que lhes permitem manter o foco em sua atividade profissional

A MAPFRE aposta, de forma decidida, em manter nos países em que opera suas redes próprias, que são compatíveis com os demais canais de distribuição

A MAPFRE busca desenvolver um relacionamento melhor com os grupos de interesse, entre os quais se encontram os funcionários clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral

3.2. Estratégia

A MAPFRE apresenta um modelo estruturado, alinhado e participativo de planejamento e gestão da estratégia, que permite a atualização constante do plano estratégico, tanto no âmbito Corporativo quanto em cada uma das Regiões, Países e Unidades de Negócio.

Em 2018, foi encerrado o exercício do plano estratégico 2016 – 2018, no qual a MAPFRE estabeleceu objetivos muito claros e um portfólio de iniciativas que nos permitiria **Crescer de Forma Rentável**.

O balanço no encerramento deste plano é positivo, foram três anos de intenso trabalho nos quais avançamos na transformação e digitalização dos negócios nos quais operamos. Os principais progressos em cada um dos pilares estratégicos que constituem o plano são:

2

1

Orientação ao cliente

Para o Grupo, é importante conhecer e entender as necessidades dos clientes, seus comportamentos e seus desejos, para que possamos retê-los ou captá-los no mercado. Durante os três anos do plano estratégico, foram realizados numerosos projetos nos diferentes países onde operamos, os quais reforçaram a nossa relação com os clientes e proporcionaram novas oportunidades de crescimento. Algumas das realizações foram:

- Desenvolvimento das Iniciativas de Modelo de relação com clientes e Grandes cidades, tendo em vista a melhoria da experiência do nosso cliente e o aumento da participação no mercado em grandes cidades.
- Análise do Modelo de Negócio de 19 países, determinando oportunidades que permitem desenvolver o mix de produtos, canais e clientes.
- Criação de uma Direção de Negócio Global de Vida e definição do roteiro para o desenvolvimento deste negócio.
- Melhoria na Gestão de Ativos graças ao fortalecimento da MAPFRE INVERSIÓN.
- Novos Acordos Globais, com fabricantes de veículos, concessionárias, retail, empresas de comércio eletrônico, entre outros.
- Criação do Novo Modelo de Inovação (MOi) para estimular a inovação estratégica (Intraempreendimento) e disruptiva com o lançamento de *insur_space* MAPFRE.

Transformação digital

É imprescindível para a MAPFRE manter os esforços para continuar o processo de adaptação à nova Era Digital.

Entre as realizações obtidas encontram-se:

- Execução do Plano de Negócio Digital, graças ao qual estamos muito próximos dos 1,5 bilhões de euros em prêmios de negócio digital.
- Foram desenvolvidos mais de 200 projetos que nos permitem estar um passo à frente no que diz respeito às mudanças da era digital e oferecer um melhor serviço a clientes, fornecedores e funcionários.
- Desenvolvimento da iniciativa SAM 3.0 (Seguro de Automóvel MAPFRE) que está permitindo preparar a empresa para enfrentar as novas circunstâncias de mercado no ramo de automóveis.
- Desenvolvimento do modelo de negócio Saúde Digital.

3

Excelência na gestão técnica e operacional

A nossa atividade requer o trabalho constante em busca da excelência operacional, adaptando-nos às novas exigências do cliente, do mercado e da regulamentação. As principais ações desenvolvidas neste âmbito são:

- Implantação do Modelo de *Contact-center*.
- Construção do aplicativo de Autoatendimento para o cliente.
- Implantação do modelo global de fornecedores.
- Desenvolvimento de novos Modelos Preditivos e Analíticos.
- Soluções de *marketing* digital e tarifadores.
- Implementação de modelos operacionais de emissão, sinistros e fraude.

Cultura e talento

Para executar o nosso Plano Estratégico com êxito, é fundamental que nos apoiemos nas pessoas e na cultura da MAPFRE. Algumas das realizações foram:

- Implantação da iniciativa Gestão do Talento, identificação de perfis e desenvolvimento do talento.
- A iniciativa de Homologação de quadros de funcionários ajudou-nos a alcançar maior homogeneidade nos variados níveis da organização.
- Encontra-se em execução a iniciativa Desafio digital, com foco na mudança do ambiente de trabalho, trabalho colaborativo, gestão do conhecimento, cultura digital e novas formas de remuneração.
- Progressos substanciais em termos de igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão no trabalho.
- Definição e implementação do Plano de Sustentabilidade.



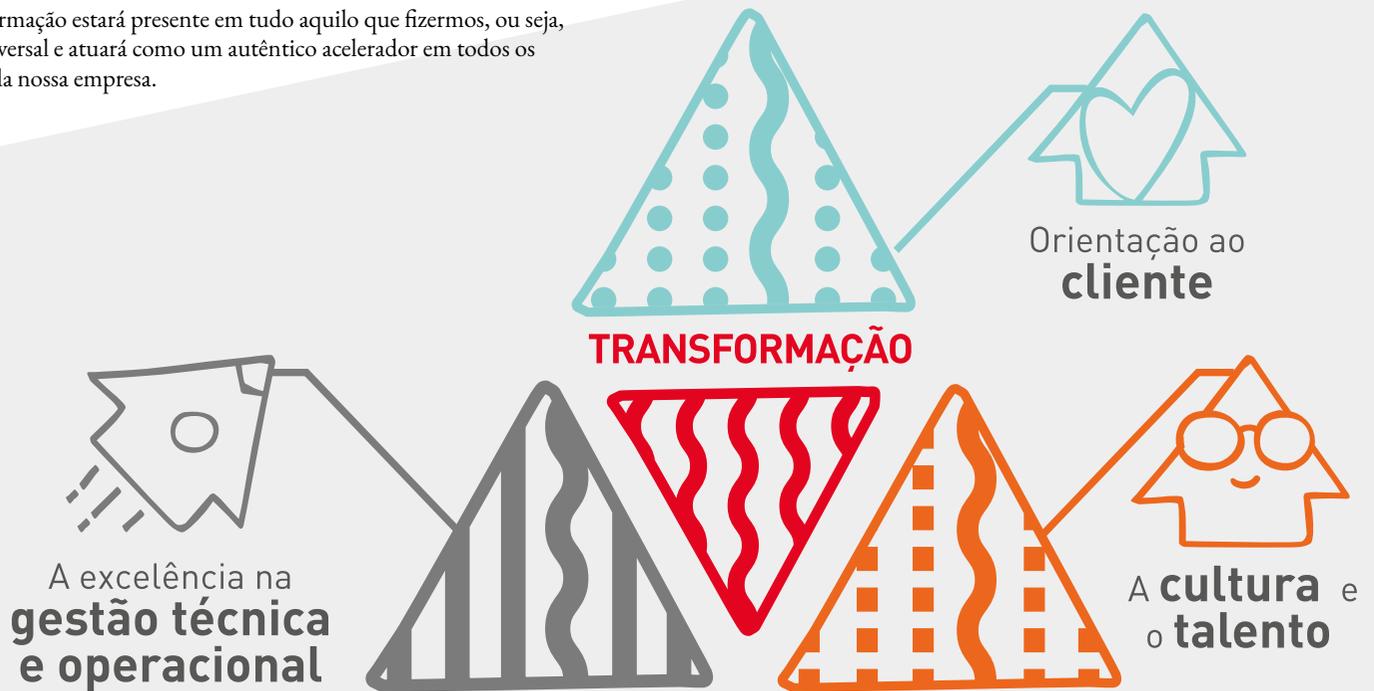
3.3. Perspectivas para o futuro

[GRI 102-15]

Em 2018, a MAPFRE realizou um exercício de reflexão para revisar a sua orientação estratégica, tendo em vista a necessidade de consolidar e rentabilizar ainda mais os negócios, assim como conquistar novas oportunidades para responder à velocidade de transformação do ambiente, com o objetivo de manter a competitividade no setor.

Neste sentido, foi reforçado o plano estratégico para o período 2019 – 2021 sob o lema **TRANSFORMANDO-NOS PARA CRESCER E MELHORAR A RENTABILIDADE**, com base nos pilares estratégicos de Foco no cliente, Excelência na gestão técnica e operacional e na Cultura e talento.

A transformação estará presente em tudo aquilo que fizermos, ou seja, será transversal e atuará como um autêntico acelerador em todos os âmbitos da nossa empresa.



Os principais objetivos financeiros e dos três pilares do plano estratégico para o triênio 2019-2021 são os seguintes:

1. Crescimento rentável

OBJETIVOS:

- Gerar valor sustentável para o acionista.
- Crescer de forma sustentável acima do mercado.
- Impulsionar de forma rentável o negócio de Vida.

2. Orientação ao cliente

Nos próximos três anos continuaremos a aproximação com os nossos clientes, compreendendo as novas formas de consumo, de modo a oferecer novas propostas de valor e novas experiências.

OBJETIVOS:

- Captar e renovar a confiança dos nossos clientes.
- Aumentar a produtividade dos canais de distribuição.
- Inovar em produtos, serviços e capacidades.

3. Excelencia en la gestión técnica y operativa

OBJETIVOS:

- Gerenciar rigorosamente os riscos nos diferentes níveis da organização.
- Alcançar um funcionamento operacional eficaz e de alta qualidade na prestação dos serviços.
- Reduzir despesas para sermos mais competitivos.
- Contar com uma tecnologia global, aberta, flexível e com análise integrada.

4. Cultura e talento

OBJETIVOS:

- Potencializar o compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE.
- Formar pessoas com capacidades técnicas, globais e transformacionais.
- Situar a MAPFRE como referência em termos de sustentabilidade, inovação e confiança.



3.4. Evolução dos negócios

[GRI 102-2, 102-6]

3.4.1. Fatos relevantes

[GRI 102-10]

Entre os fatos corporativos relevantes do exercício de 2018, cabe destacar os seguintes:

— A MAPFRE renovou a aliança estratégica com o Banco do Brasil, o que originou a BB MAPFRE, em maio de 2010. A MAPFRE passou a ser titular de 100% do negócio de Não Vida do BB MAPFRE, o que inclui o âmbito desenvolvido através do canal de agências e através do canal bancário nos seguros de automóveis e de grandes riscos, e do negócio de Vida relativo aos produtos que são distribuídos através do canal de agências.

— A MAPFRE VIDA anunciou a aquisição de 51% do capital social da Caja Granada Vida e da Caja Murcia Vida y Pensiones, da Bankia.

— A MAPFRE assinou um acordo de intenções com Santa Lucía para o desenvolvimento conjunto dos seus respectivos negócios de serviços funerários na Espanha.

— A MAPFRE emitiu títulos de dívida subordinada a 30 anos, com a opção de amortização aos 10 anos, no montante de 500 milhões de euros, com uma taxa de juros fixa definida em 4,125% durante os primeiros 10 anos.

— A MAPFRE lançou o Capital Responsable, um fundo de investimento gerenciado pela MAPFRE AM que investe em ações e títulos de renda fixa de empresas europeias com base em seus critérios ambientais, sociais e de governança (ESG).

— A MAPFRE transformou a sua linha de crédito consorciado no valor de 1 bilhão de euros (com vencimento em dezembro de 2021) em um empréstimo sustentável e tornou-se a primeira empresa de seguros do mundo a realizar esse tipo de operação para atender a necessidades gerais corporativas.

— A MAPFRE participou como investidor principal, com 25 milhões de euros, no fundo de capital risco "Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE".

— A MAPFRE assinou um acordo de coinvestimento imobiliário com a GLL para investir em mercados europeus, até 300 milhões de euros em escritórios e diversificar a carteira de ativos financeiros.

— A MAPFRE inaugurou o *insur_space*, seu novo acelerador de startups localizado em Madri. O *insur_space* é um dos pilares da MAPFRE Open Innovation, a plataforma de inovação aberta que a empresa lançou para impulsionar a inovação na MAPFRE e no setor de seguros.

— A MAPFRE aprovou uma nova configuração para o seu negócio de riscos globais, o que irá conceder-lhe maior capacidade de gestão e de negócios desse tipo de risco, proporcionando maior estabilidade e eficiência financeira ao Grupo.

— A MAPFRE estabeleceu um acordo com o grupo de seguros norte-americano Plymouth Rock Assurance acerca da venda das suas operações nos estados de Nova York e Nova Jersey, como parte do processo de desinvestimentos no âmbito do plano de crescimento rentável.

— A MAPFRE INSULAR assinou uma aliança estratégica com a First Union Insurance and Financial Agencies Incorporated (FUIFAI), a filial seguradora do Union Bank of Philippines (UBP), para a distribuição e venda de todos os seguros da MAPFRE INSULAR.

— A MAPFRE estabeleceu um acordo de renovação e ampliação do seu acordo de patrocínio com a Renault Sport Formula 1 Team, e tornou-se uma das principais patrocinadoras oficiais de la escuderia automobilística durante as próximas cinco temporadas.

— A MAPFRE associou-se ao projeto-piloto de UNEP FI da ONU, para avaliar o impacto das mudanças climáticas e incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), no setor de seguros.

Otros hechos económicos relevantes del ejercicio son:

— O Grupo atualizou, no fim do exercício 2018, o cenário macroeconômico e outros fatores de risco que pudessem afetar no futuro o negócio de seguros e, conseqüentemente, as projeções de resultados das áreas de negócio do Grupo. Esta atualização de projeções supôs um declínio parcial, de caráter extraordinário, do ágio das operações de seguro direto nos Estados Unidos, Itália e Indonésia, por um montante de 173,5 milhões de euros. Este declínio parcial do ágio não tem efeito algum na tesouraria gerada pelo Grupo em 2018, nem afeta sua solidez financeira, nem os modelos de capital que suportam os ratings atuais e o elevado nível de solvência do Grupo e suas filiais, mantendo, portanto, sua importante capacidade geradora de dividendos.

— No exercício 2018, a MAPFRE RE foi afetada por vários eventos catastróficos, entre os quais se destacam os tufões ocorridos no Japão, que tiveram um impacto líquido atribuído de 87,3 milhões de euros, e as tempestades nos Estados Unidos, com um impacto líquido atribuído de 9,3 milhões de euros.

3.4.2. Informações por Unidade de Negócio¹

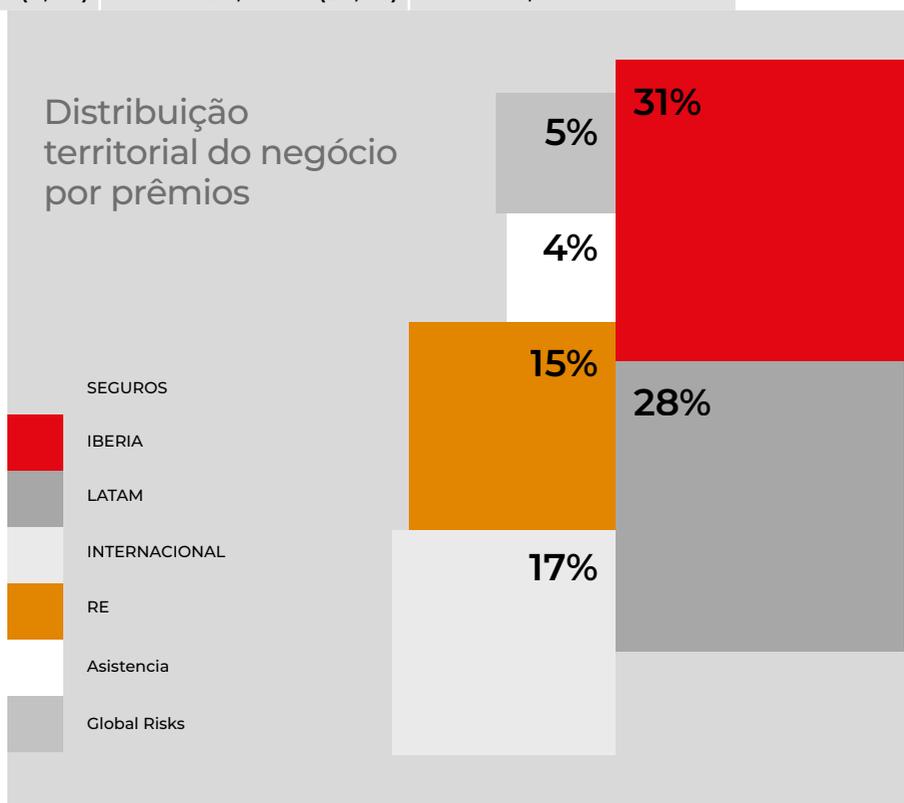
[GRI FS6]

A seguir, são discriminados os prêmios, o resultado atribuível e a taxa combinada de Não Vida por unidades de negócio:

Principais dados econômico-financeiros

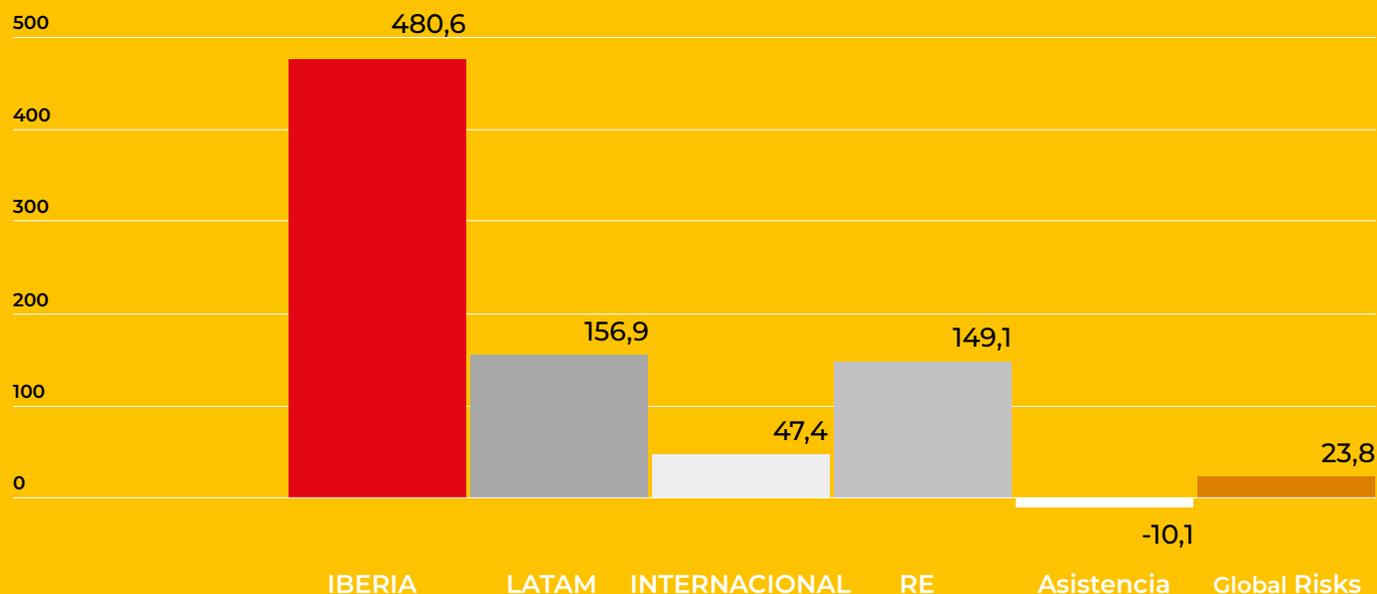
	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Dezembro 2017
IBÉRIA	7.657,9	10,0%	480,6	(6,0%)	93,8%	93,7%
LATAM	6.887,3	(14,1%)	156,9	(31,6%)	98,2%	96,6%
INTERNACIONAL	4.191,0	(4,7%)	47,4	(46,1%)	103,5%	103,6%
TOTAL SEGUROS	18.736,2	(3,3%)	684,9	(17,4%)	97,8%	97,4%
RE	3.787,1	(10,3%)	149,1	(8,3%)	96,1%	94,8%
ASISTENCIA	911,0	(7,4%)	(10,1)	85,2%	103,5%	103,7%
GLOBAL RISKS	1.173,9	(6,6%)	23,8	135,9%	91,9%	135,4%
Holding, eliminações e outras	(2.071,2)	12,2%	(318,9)	(104,0%)	--	--
MAPFRE S.A.	22.537,1	(4,0%)	528,9	(24,5%)	97,6%	98,1%

Valores em milhões de euros



1. As informações contidas neste capítulo podem ser completadas com as Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidados, disponíveis na página web corporativa.

Resultado atribuível por Unidades de negócio



Valores em milhões de euros

As variações mais relevantes são as seguintes:

1. Os prêmios mostram decréscimo em todas as unidades de negócio, com exceção da área de IBÉRIA que, embora mostre uma emissão muito positiva de forma recorrente, destaca-se excepcionalmente devido à emissão de uma apólice de coletivos de vida no terceiro trimestre de 2018. O decréscimo do restante das unidades vem motivado principalmente pela forte depreciação das principais moedas dos países onde a MAPFRE mantém operações no negócio internacional.

2. A área de IBÉRIA mantém um resultado técnico e uma taxa combinada de Não Vida muito bons, situando-se em 93,8% no encerramento do exercício. Eliminando os resultados não recorrentes, o resultado atribuído estaria crescendo 4,9%.

3. A área da LATAM apresentou uma queda dos lucros, com menores resultados do canal bancário do Brasil devido ao incremento das despesas de aquisição no negócio de Vida Risco e ao aumento da sinistralidade em Automóveis no canal de agências. Por outro lado, o cenário de baixas taxas de juros no Brasil e em outros países da região gera uma menor receita financeira. Além disso, a Colômbia piorou seus resultados devido às maiores provisões técnicas que foi necessário constituir nos negócios de Vida Poupança e de Acidentes de Trabalho.

Durante o exercício, ocorreu a venda de um imóvel da MAPFRE no Chile, que acarretou uma mais-valia líquida atribuída de 25 milhões de euros.

4. A área INTERNACIONAL foi afetada pelo impacto de várias tempestades na costa leste dos Estados Unidos (provocando um aumento na taxa combinada nas linhas de negócio de Automóveis e Seguros Gerais) e pela saída do negócio em vários estados, o que causou um impacto negativo líquido de 18,9 milhões de euros no resultado. A isso soma-se o efeito, na Turquia, do impacto derivado da mudança regulatória no seguro de Responsabilidade Civil de Automóveis, o que provocou uma queda no resultado devido ao aumento da intervenção das tarifas nesse ramo.

5. As unidades de negócio de GLOBAL RISKS e ASSISTÊNCIA mostram uma evolução favorável: a primeira, pela ausência de sinistros relevantes de intensidade elevada, e a segunda, graças ao melhor comportamento da sinistralidade devido às medidas técnicas adotadas no exercício passado.

6. No holding e eliminações inclui-se, em dezembro de 2018, a dotação extraordinária de 173,5 milhões de euros pelo declínio parcial do ágio.

UNIDADE DE SEGUROS

3.4.2.1. IBÉRIA

A área IBÉRIA abrange as atividades da MAPFRE ESPAÑA e da sua filial em Portugal, e as atividades do negócio de Vida gerenciadas pela MAPFRE VIDA e suas filiais de bancaseguros.

Representa 31% do total dos prêmios do Grupo.

Informações por países

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Dezembro 2017
IBERIA	7.657,9	10,0%	480,6	(6,0%)	93,8%	93,7%
Espanha	7.524,0	10,3%	466,7	(9,4%)	93,7%	93,4%
Portugal	133,9	(4,0%)	13,9	--	96,5%	112,1%

Valores em milhões de euros

A Espanha é o principal mercado da MAPFRE pelo seu volume de negócio.

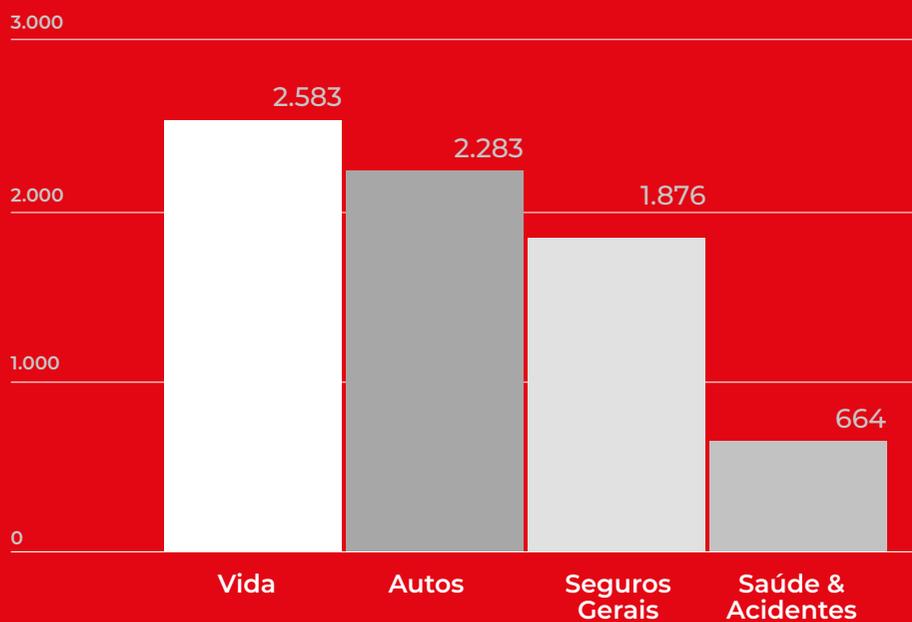
Em 2018, a MAPFRE ESPAÑA é uma empresa espanhola de referência em seguros Não Vida e se mantém como empresa de referência do seguro espanhol.

Prêmios dos principais ramos

Prêmios em Vida

2.583

milhões de euros



Valores em milhões de euros

Quadro de funcionários e rede de distribuição



mais de

9.538*

funcionários

(* Não inclui Áreas corporativas)

5.413

escritórios

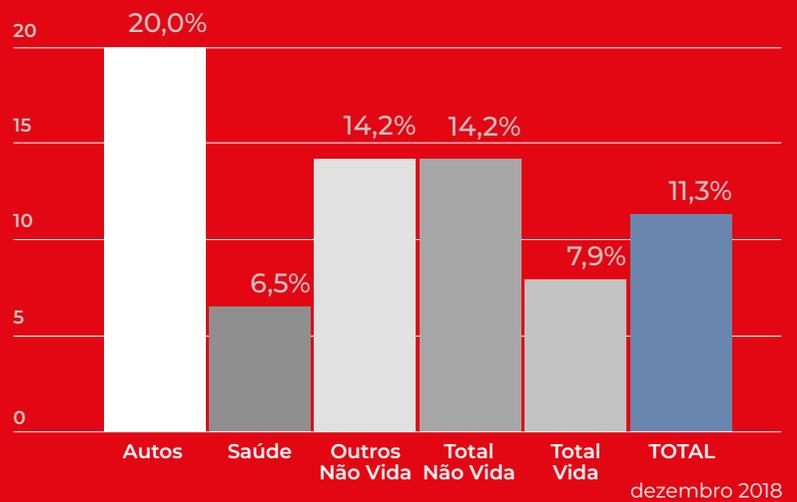
17.900

mediadores

A MAPFRE conta com o apoio e a solidez de sua rede comercial, que é a maior rede de distribuição de seguros da Espanha, e com a principal rede de prestadores de serviço do país.

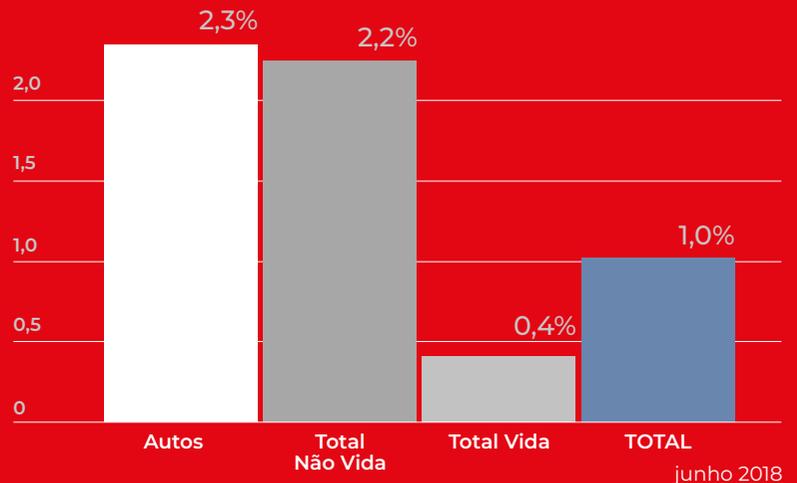
Participações de mercado

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO ESPANHA



* Participações de mercado estimadas com base em dados provisórios publicados pela ICEA, onde são considerados apenas os prêmios de seguro direto emitidos. Incluem os prêmios da MAPFRE GLOBAL RISKS.

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO PORTUGAL



Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores

A MAPFRE ESPAÑA é líder nos principais ramos, como automóveis, onde tem uma participação de mercado de 20% e cresce especialmente em saúde e seguro de vida.

A seguir, são exibidas as participações de mercado globais no mercado de seguro direto na Espanha:

Seguro directo - Ranking por grupos 2018

Nº	Grupo	Cuota de mercado* (%)
1	VIDACAIXA	12,78
2	MAPFRE	11,34
3	GRUPO MUTUA MADRILEÑA	8,20
4	ALLIANZ	5,61
5	ZURICH	5,54
6	GRUPO CATALANA OCCIDENTE	4,44
7	GRUPO AXA	4,04
8	SANTALUCIA	4,02
9	GENERALI	3,75
10	SANTANDER SEGUROS	3,07
11	BBVA SEGUROS	2,59
	Restante de entidades	34,62
	TOTAL DO SETOR	100,0

* Participações de mercado estimadas com base em dados provisórios publicados pela ICEA, onde são considerados apenas os prémios de seguro direto emitidos. Incluem os prémios da MAPFRE GLOBAL RISKS.



3.4.2.2. LATAM

A LATAM abrange as áreas regionais BRASIL, LATAM NORTE e LATAM SUL.

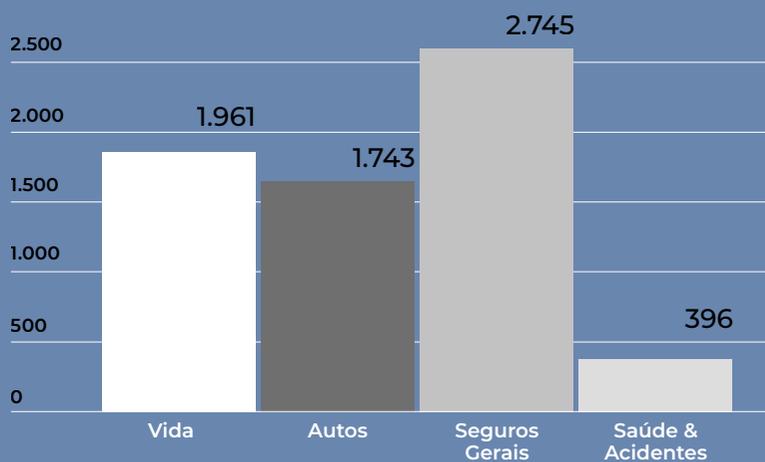
Representa 28% do total dos prêmios do Grupo.

Informações por regiões

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Brasil	3.972,2	(12,6%)	54,1	(56,8%)	98,5%	96,1%
LATAM Norte	1.309,3	(26,1%)	43,7	29,3%	98,1%	98,0%
LATAM Sur	1.605,7	(5,5%)	59,1	(15,8%)	97,3%	96,9%

Valores em milhões de euros

Prêmios dos principais ramos



Valores em milhões de euros

Quadro de funcionários e rede de distribuição



mais de

12.873*

funcionários

6.570

escritórios

56.500

mediadores

* Não inclui Áreas corporativas

LATAM

Participações de mercado

A seguir, são exibidas as participações de mercado globais no mercado de seguro de Não Vida na América Latina:

Seguros Não Vida-Ranking por grupos

Nº	Grupo	Primas (millones USD)	Cuota de mercado* (%)
1	MAPFRE	6.730	7,8
2	PORTO SEGURO	3.621	4,2
3	SURAMERICANA	3.261	3,8
4	ZURICH	3.116	3,6
5	TRIPLE-S	2.809	3,3
6	INNOVACARE	2.348	2,7
7	CHUBB	2.195	2,5
8	BRADESCO	2.097	2,4
9	ALLIANZ	2.078	2,4
10	MCS	1.991	2,3
	Subtotal	30.245	35,1
	TOTAL SECTOR	86.222	100

Fuente: Servicio de Estudios de MAPFRE (con datos de los organismos de supervisión de la región)

BRASIL

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

O Brasil representa 16% dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE em termos de contribuição ao negócio.

Evolução dos principais ramos

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Vida	1.355,7	(12,6%)	50,3	(8,0%)
Automóveis	1.013,5	(15,9%)	(56,0)	--
Seguros Gerais	1.599,7	(10,5%)	45,5	(42,1%)

Valores em milhões de euros

Participações de mercado

A MAPFRE ocupa a segunda posição no ranking 2017 de grupos de Não Vida no Brasil, com uma participação no mercado de 13,4 % em novembro de 2018.

Outras informações

Durante o exercício de 2018, a MAPFRE e o Banco do Brasil estabeleceram um acordo sobre a atualização da sua aliança estratégica no negócio de seguros. Como consequência disso, a MAPFRE passará a ser titular de 100% (anteriormente, 50%) da totalidade do negócio (Vida e Não Vida) gerado pelo canal de agências, assim como dos negócios de automóveis e de grandes riscos que serão distribuídos através do canal bancário. Adicionalmente, será mantida a sua participação atual (25%) na BB MAPFRE, que permitirá a incorporação ao seu negócio dos seguros residenciais do canal bancário. Tal acordo possibilita à MAPFRE:

- Aumentar significativamente a participação nas ações no negócio do Brasil.
- Aumentar a contribuição dos lucros do negócio local
- Simplificar a execução da sua estratégia no Brasil.
- Fortalecer a marca MAPFRE no Brasil, consolidando-se como a 2ª empresa de Não Vida do país.
- Manter a exclusividade do canal Banco do Brasil.

LATAM NORTE

Inclui as operações no México e a sub-região da América Central, que abrange o Panamá, República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador e Nicarágua.

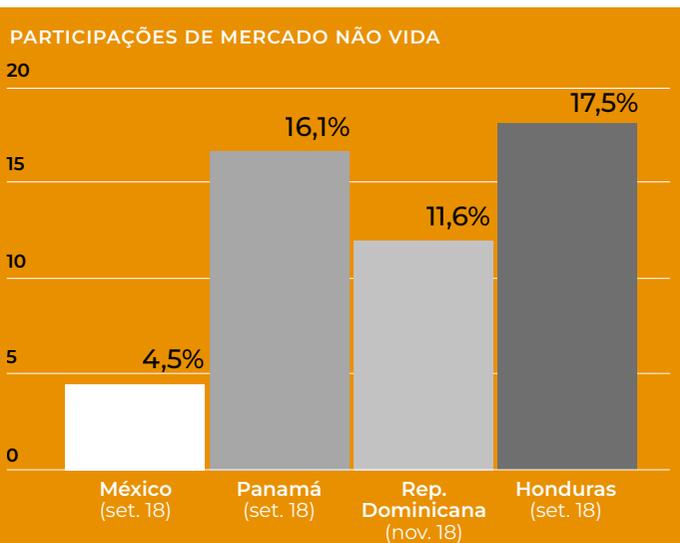
Representa 5% do volume total de prêmios do Grupo.

Evolução de países relevantes

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dezembro 2018	Variação (%)18/17	Dezembro 2018	Variação (%)18/17
México	719,2	(39,2%)	18,0	232,6%
Panamá	204,0	(6,3%)	4,2	(57,7%)
Rep. Dominicana	131,1	4,6%	9,3	2,9%
Honduras	77,3	6,1%	5,7	12,8%

Valores em milhões de euros

Participações de mercado



Fonte: Serviço de Estudos da MAPFRE com dados do órgão de supervisão do país respectivo.

RANKING NÃO VIDA 2017

México	4
Panamá	3
República Dominicana	4
Honduras	2

LATAM SUR

Esta área regional abrange as atividades no Peru, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Paraguai e Equador.

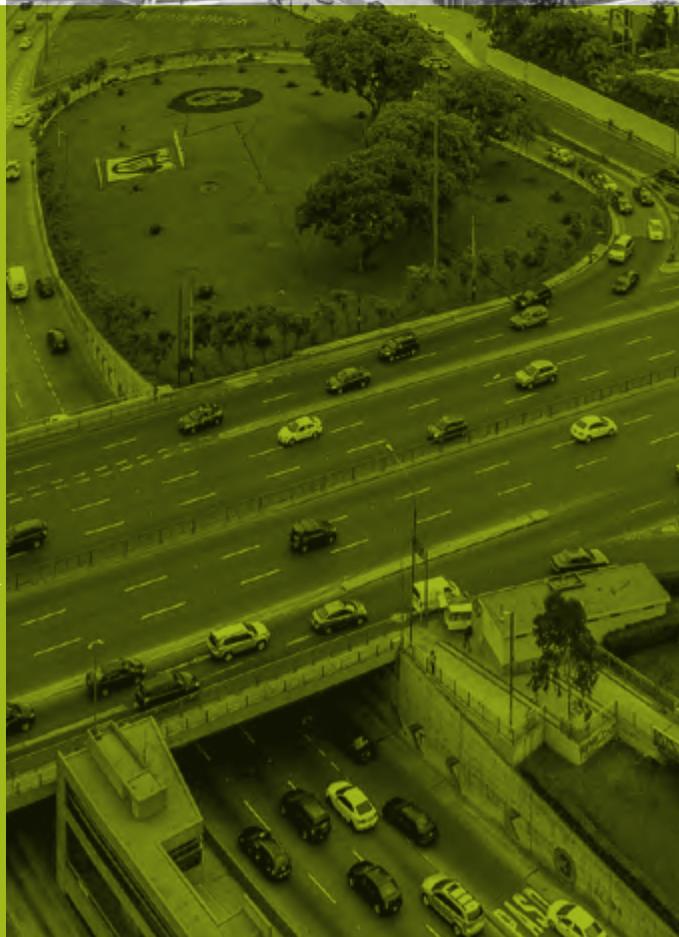
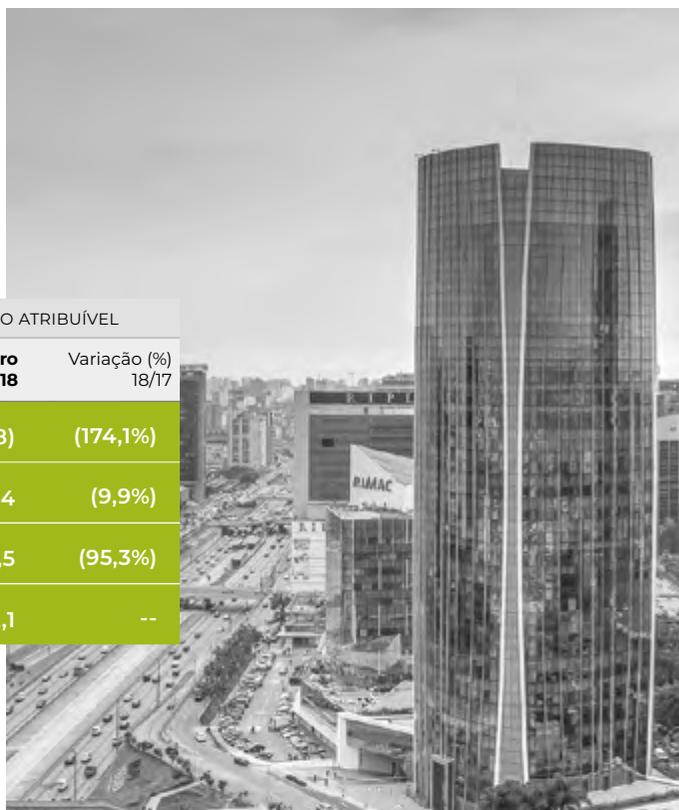
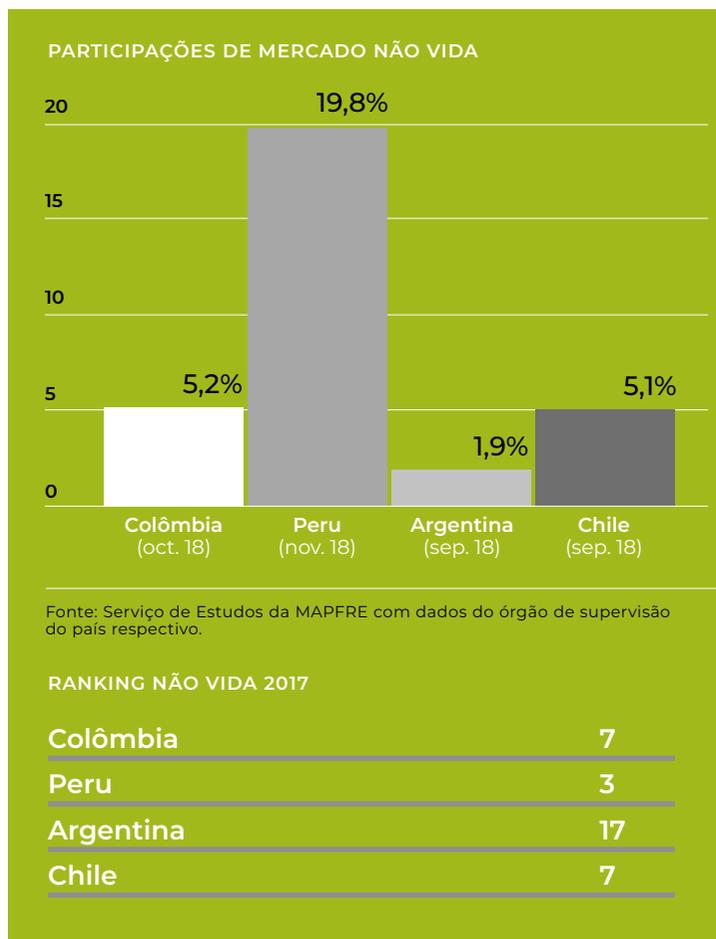
Representa 6,5% do volume total de prêmios da MAPFRE.

Evolução de países relevantes

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Colômbia	391,2	(0,7%)	(9,8)	(174,1%)
Peru	491,5	4,7%	31,4	(9,9%)
Argentina	200,1	(31,5%)	0,5	(95,3%)
Chile	289,4	(5,7%)	32,1	--

Valores em milhões de euros

Participações de mercado



3.4.2.3. INTERNACIONAL

INTERNACIONAL abrange as áreas regionais da AMÉRICA DO NORTE e EURÁSIA.

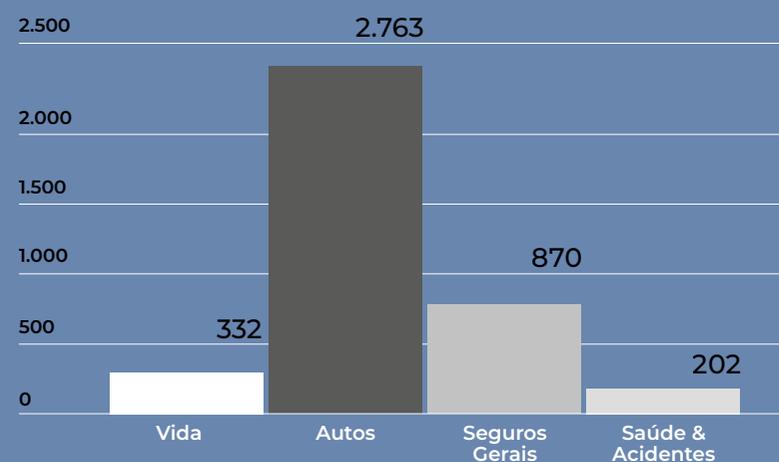
Representa 17% do total dos prêmios do Grupo.

Evolução de países relevantes

	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL		TAXA COMBINADA	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Dezembro 2017
América do Norte	2.425,3	(4,1%)	35,0	(28,1%)	102,1%	104,9%
EURÁSIA	1.765,8	(5,6%)	12,5	(68,3%)	106,7%	100,9%

Valores em milhões de euros

Prêmios dos principais ramos



Valores em milhões de euros

17%
do total dos prêmios do Grupo

Quadro de funcionários e rede de distribuição



6.485*

funcionários



543

escritórios



mais de

11.900

mediadores

INTERNACIONAL

(*) No incluye áreas corporativas

AMÉRICA DO NORTE

A sede desta área regional se encontra em Webster, MA (EUA) e abrange as operações na AMÉRICA DO NORTE (Estados Unidos e Porto Rico).

A América do Norte representa 10% do total dos prêmios do Grupo.

Evolución de los países relevantes

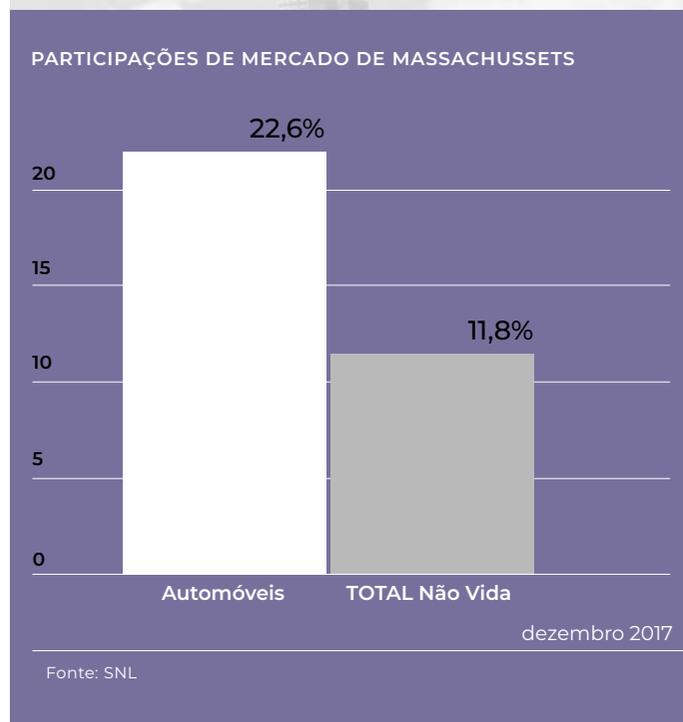
	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Estados Unidos	2.038,3	(7,4%)	8,2	(87,5%)
Porto Rico	386,9	18,4%	26,8	--

Valores em milhões de euros

O principal mercado regional é o dos Estados Unidos, com presença em 14 estados do país e uma posição relevante na costa nordeste, particularmente em Massachusetts, onde a MAPFRE é a principal seguradora de automóveis, lar e linhas comerciais.

Participações de mercado

No estado de Massachusetts, nos Estados Unidos, as participações no mercado são as seguintes:



Em Porto Rico, a MAPFRE ocupa o primeiro lugar do ranking de Grupos Propriedade e Contingência de 2018, e sua participação no mercado atingiu 19% em junho de 2018.

Porto Rico. Ranking grupos Propriedade e Contingência. Junho 2018

Nº	Grupo	Prêmios	Participação no mercado (%)
1	MAPFRE	205.653	19
2	Universal Group	183.873	17
3	Cooperativa de Seguros	126.513	12
4	Triple-S Propiedad	66.355	6
5	Chubb	60.704	6
6	Multinational Insurance	56.264	5
7	American International Group	55.702	5
8	Real Legacy Assurance	45.961	4
9	Asociación de Suscripción	32.533	3
10	INTEGRAND Assurance	31.534	3
TOTAL MERCADO		1.088.436	100

Valores em milhares de euros

Fonte: SNL

Outras informações

Durante o exercício de 2018, a MAPFRE reorganizou a sua atividade nos Estados Unidos, com a venda da operação de Vida e a saída de cinco estados onde funcionava principalmente no ramo de Automóveis, uma vez que não constituíam negócios com dimensão suficiente para oferecer rentabilidade.

EURÁSIA

Esta área regional inclui Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas.

Contribui com 7% do total de prêmios do Grupo.

Evolução de países relevantes

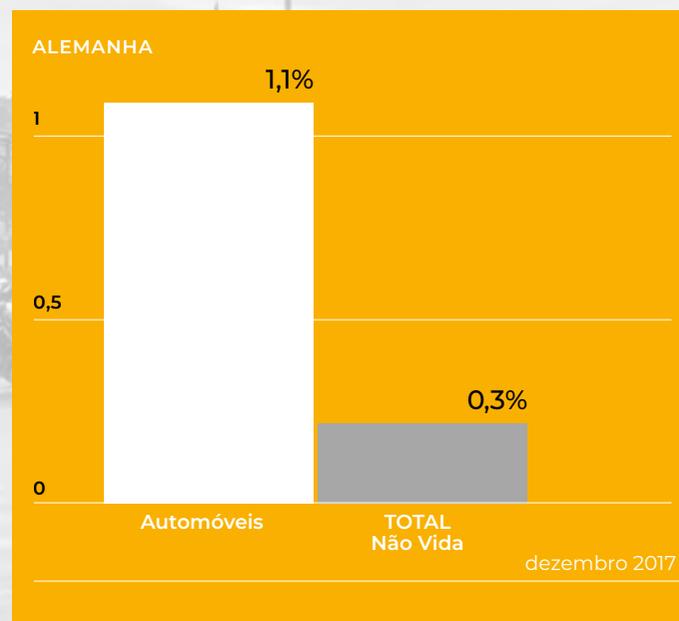
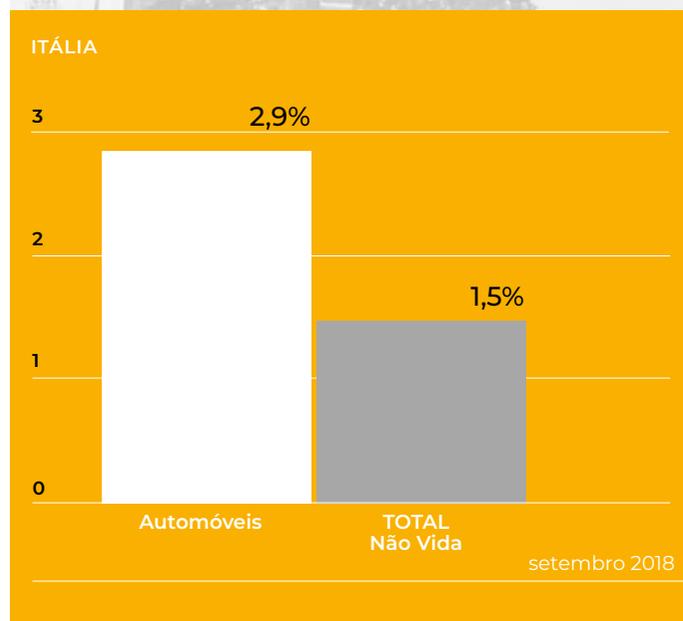
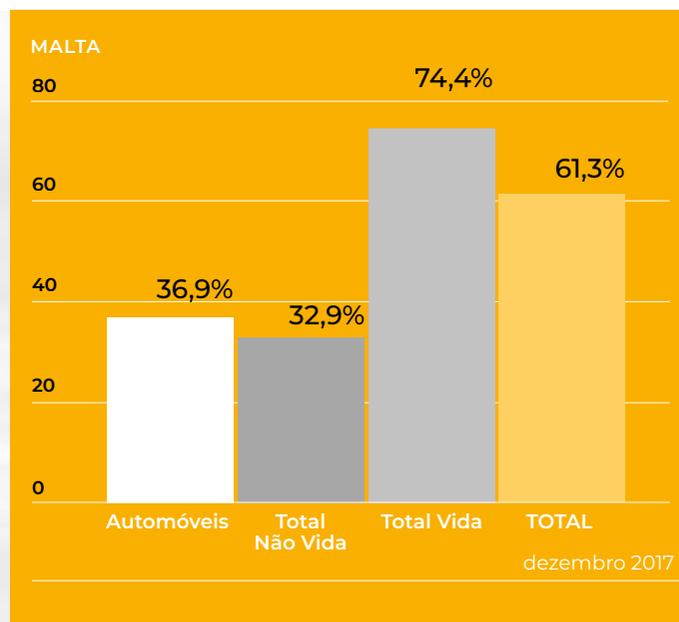
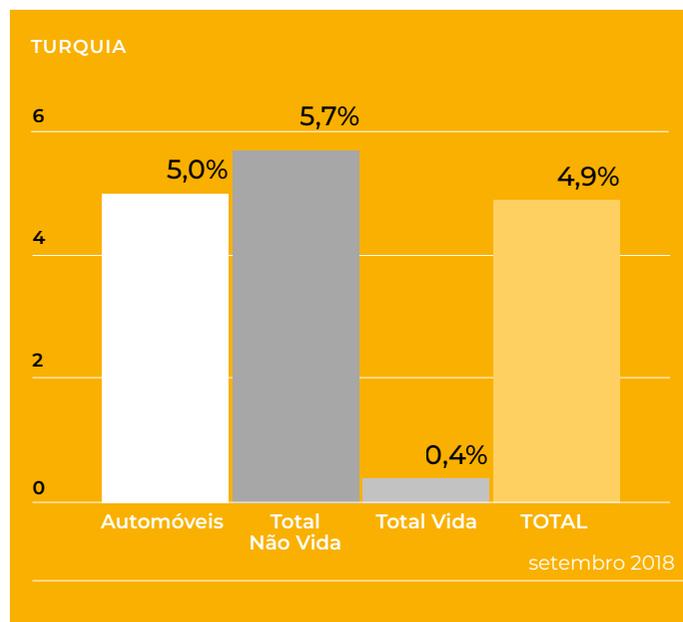
	PRÊMIOS		RESULTADO ATRIBUÍVEL	
	Dezembro 2018	Variação (%)18/17	Dezembro 2018	Variação (%)18/17
Turquia	485,5	(25,7%)	14,2	(70,6%)
Itália	474,1	0,6%	(3,9)	71,7%
Alemanha	327,3	5,3%	2,7	0,1%
Malta	389,7	11,0%	4,3	5,7%
Filipinas	27,2	(31,6%)	0,2	18,8%
Indonésia	61,9	42,1%	(2,2)	(155,2%)

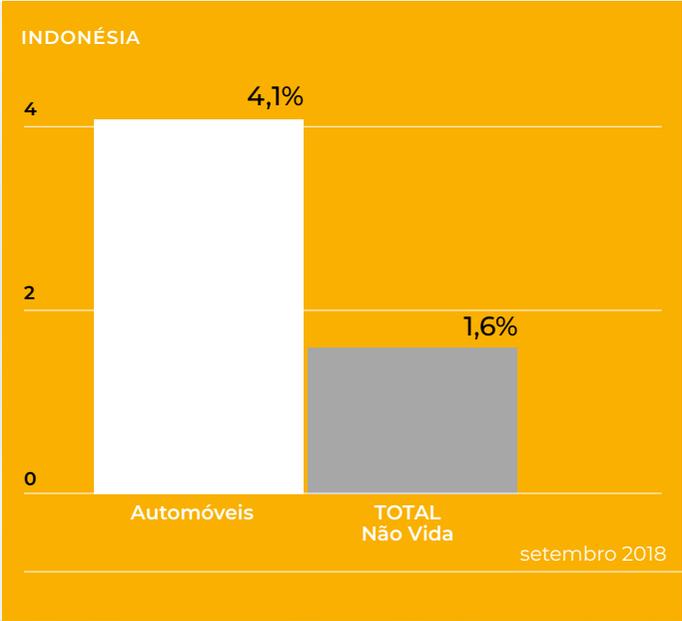
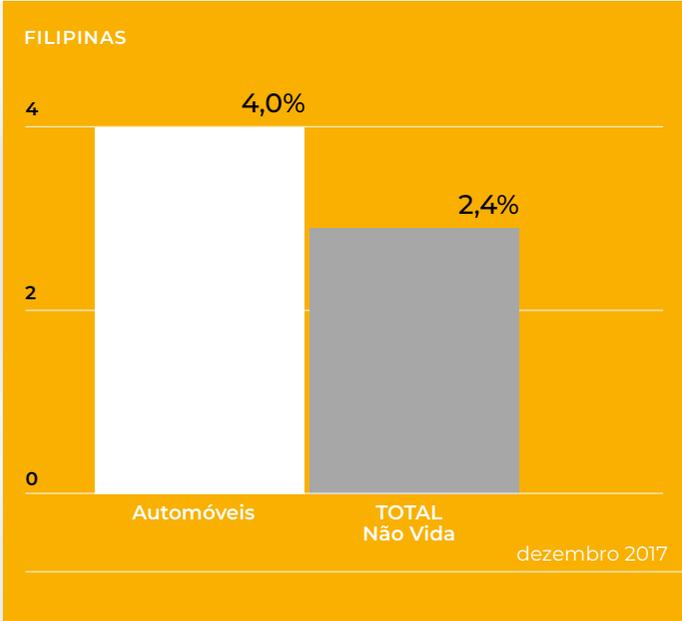
Valores em milhões de euros



Participações de mercado

Na região da EURÁSIA, as participações no mercado são as seguintes:





UNIDADE DE RESSEGURO

A MAPFRE RE é uma resseguradora global e a resseguradora do Grupo MAPFRE. Oferece serviços e capacidade de resseguro, proporcionando todos os tipos de soluções de resseguro de acordos e facultativos, em todos os ramos de Vida e Não Vida.

Desenvolve a sua atividade em todo o mundo, contando com 19 escritórios.

Esta unidade de negócio representou 15% do total de prémios do Grupo no último exercício.

Principais dados econômico-financeiros

	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Prêmios emitidos e aceitos	3.787,1	(10,3%)
Não Vida	3.186,7	(10,6%)
Vida	600,5	(8,6%)
Resultado líquido atribuído	149,1	(8,3%)

Valores em milhões de euros

Quadro de funcionários e rede de distribuição

393 

funcionários

 19

escritórios de representação

O detalhamento do peso da distribuição dos prémios em dezembro de 2018 é o seguinte:

CONCEITO	%
POR TIPO DE NEGÓCIO:	
Proporcional	77,4%
Não proporcional	15,6%
Facultativo	7,0%
POR REGIÃO:	
IBERIA	21,5%
EURASIA	52,3%
LATAM	17,8%
AMÉRICA DO NORTE	8,5%
POR CEDENTE:	
MAPFRE	35,0%
Outras cedentes	65,0%
POR RAMOS:	
Danos	47,7%
Vida e acidentes	20,5%
Automóveis	20,9%
Transportes	3,8%
Outros ramos	7,2%

Participações de mercado

Nos últimos anos, a MAPFRE RE consolidou-se como uma das principais resseguradoras mundiais por volume de prêmios.

A seguir, são apresentados os últimos dados disponíveis correspondentes aos grupos de resseguradoras globais de acordo com os prêmios brutos emitidos a terceiros.

Nº	Grupo	Prêmios líquidos 2017
1	Munich Reinsurance Co.	36.454
2	Swiss Reinsurance Co.	32.316
3	Berkshire Hathaway Re	24.212
4	Hannover Rück SE	19.321
5	SCOR SE	16.164
6	Lloyd's	10.747
7	China Reinsurance (Group) Corp	9.970
8	Reinsurance Group of America, Inc.	9.841
9	Everest Re Group Ltd.	6.245
10	General Insurance Corporation of India	5.796
11	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.	5.427
12	PartnerRe Ltd.	5.120
13	Korean Reinsurance Co.	4.706
14	XL Catlin Group	3.964
15	SOMPO Holdings, Inc.	3.893
16	Transatlantic Holdings Inc.	3.810
17	MAPFRE RE	3.389
18	R+V Versicherung AG	3.017
19	Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.	2.729
20	Fairfax Financial Holdings Limited	2.577



Valores em milhões de USD

Fonte: S&P Global Reinsurance Highlights 2018.

UNIDADE GLOBAL RISKS

Unidade especializada do Grupo que gerencia programas globais de seguros de grandes multinacionais (por exemplo, apólices que cobrem riscos de aviação, nucleares, energéticos, responsabilidade civil, incêndios, engenharia, transporte e caução).

Representa 5% do total dos prêmios do Grupo.

Principais dados econômico-financeiros

	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Prêmios emitidos e aceitos	1.173,9	(6,6%)
Resultado líquido atribuído	23,8	135,9%

Valores em milhões de euros

Outras informações

Em abril de 2018, a MAPFRE aprovou uma nova configuração dos seus negócios de seguro dos grandes riscos industriais e comerciais.

De acordo com o novo esquema, a MAPFRE GLOBAL RISKS continuará desenvolvendo sua capacidade de gestão e seu conhecimento do mercado e, ao mesmo tempo, o risco segurador ou ressegurador será alocado às entidades do grupo que, tendo em vista sua especialização, dimensão ou capacidade, estão em condições de assumi-lo com um maior nível de eficiência e rentabilidade.

No encerramento do exercício de 2018, esta operação de reestruturação empresarial está ainda pendente de aprovação pelo organismo regulador espanhol.



Quadro de
funcionários

269

funcionários



UNIDADE DE ASISTENCIA

Unidade especializada em assistência em viagem e na estrada, e em outros riscos especiais do Grupo, atuando em 40 países. A MAPFRE ASISTENCIA é quarta empresa do setor por receitas no mundo e conta com uma das maiores redes mundiais de assistência.

Representa 4% do total dos prêmios do Grupo.

A cobertura oferecida engloba todas as necessidades de assistência dos viajantes, seus acompanhantes e bagagens, antes, durante e depois de cada viagem, em qualquer lugar do mundo.

Principais dados econômico-financeiros

	Dezembro 2018	Variação (%) 18/17
Receitas Operacionais	982,7	(11,7%)
Prêmios emitidos e aceitos	911,0	(7,4%)
Outras receitas	71,7	(44,9%)
Resultado líquido atribuído	(10,1)	85,2%

Valores em milhões de euros

Quadro de
funcionários

4.702

funcionários





4

Governança corporativa

Governança corporativa

GESTÃO EMPRESARIAL

Organização Executiva

Estrutura societária

4.1. Sistema de governança

[GRI 102-14, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-35, 102-36, 102-37, FSI]

Existem, na MAPFRE, três eixos que convergem na gestão empresarial:

- Governança Corporativa.
- Estrutura Societária.
- Organização Executiva.

Governança Corporativa

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão superior de governança e o Conselho de Administração é o órgão responsável por dirigir, administrar e representar a Sociedade, mantendo plenas faculdades de representação, disposição e gestão, estando a Sociedade sujeita às suas ações, sem mais limitação que as atribuições que correspondam de forma expressa à Assembleia Geral de Acionistas de acordo com a Lei e os Estatutos Sociais.

O Conselho age como o órgão maior de decisão e supervisão da Sociedade, bem como de supervisão do conjunto de sociedades afiliadas a ela, enquanto a gestão ordinária é desempenhada pelos órgãos de diretoria e executivos da Sociedade e pelos órgãos sociais competentes dessas sociedades afiliadas.

O Conselho de Administração conta com uma Comissão Delegada que desempenha o papel de órgão delegado do primeiro, com todas as suas capacidades, exceto aquelas que não puderem ser delegadas por força de lei ou por disposição expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

Tem, ainda, outros três Comitês Delegados:

- Comitê de Auditoria e Conformidade.
- Comitê de Nomeações e Remunerações.
- Comitê de Riscos.

As funções e composição dos órgãos de governança são as seguintes:

Comissão Delegada

Suas funções são a direção executiva e a supervisão permanente da gestão ordinária da Sociedade e de suas filiais no que tange aos aspectos estratégicos e operacionais. É composta por até dez membros, todos eles integrantes do Conselho de Administração.

Comitê de Auditoria e Conformidade

Suas funções são, entre outras, informar à Assembleia Geral de Acionistas sobre as questões propostas em relação a assuntos de sua competência, supervisionar a eficácia do controle interno e do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras, submeter ao Conselho de Administração a proposta de nomeação de auditor externo e estabelecer as relações oportunas com este último, e velar pela independência e eficácia da função de Auditoria Interna. Adicionalmente, é o órgão responsável por supervisionar a aplicação correta das normas de boa governança, bem como das normas externas e internas na Sociedade e no Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos, sendo que a maioria deles deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

Comitê de Nomeações e Remunerações

Desenvolve de forma coordenada a política de designação e remuneração dos Conselheiros e Diretores Executivos do Grupo. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

Comitê de Riscos

Executa funções de suporte e assessoramento do Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos do Grupo e na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos. É composto por no mínimo três e no máximo cinco conselheiros, todos eles não executivos e dois dos quais deverão ser, pelo menos, conselheiros independentes.

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que devem ser adotados no dia 8 de março de 2019 é a seguinte:

Conselho de Administração		Comissão Delegada	Comitê de Nomeações e Remunerações	Comitê de Auditoria e Conformidade	Comitê de Riscos	
<i>Presidente</i>	Antonio Huertas Mejías¹	Presidente				
<i>Primeiro Vice-presidente</i>	Ignacio Baeza Gómez¹	Primeiro vice-presidente				
<i>Segunda Vice-presidente</i>	Catalina Miñarro Brugarolas³	Segunda vice-presidente	Presidente			
<i>Terceiro Vice-presidente</i>	José Manuel Inchausti Pérez¹					
<i>Vogais</i>	José Antonio Colomer Guiu³		Vogal	Presidente	Vogal	
	Georg Daschner³	Vogal			Presidente	
	Ana Isabel Fernández Álvarez³			Vogal	Vogal	
	María Leticia de Freitas Costa³					
	Antonio Gómez Ciria³					
	Luis Hernando de Larramendi Martínez²	Vogal	Vogal			
	Francisco José Marco Orenes¹					
	Fernando Mata Verdejo¹					
	Antonio Miguel-Romero de Olano²	Vogal		Vogal	Vogal	
	Pilar Perales Viscasillas³			Vogal		
	Alfonso Rebuelta Badías²		Vogal			
	<i>Secretários</i>	Ángel L. Dávila Bermejo	Secretário	Secretário	Secretário	
		Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu				Secretário

1. Conselheiros executivos
2. Conselheiros dominicais externos
3. Conselheiros independentes externos

Presidentes de Honra
Julio Castelo Matrán
José Manuel Martínez Martínez

Comitê Executivo	
<i>Presidente</i>	Antonio Huertas Mejías
<i>Primeiro Vice-presidente</i>	Ignacio Baeza Gómez
<i>Vice-presidente</i>	José Manuel Inchausti Pérez

<i>Vogais</i>	Aristóbulo Bausela Sánchez
	Alfredo Castelo Marín
	José Manuel Corral Vázquez
	Francisco José Marco Orenes
	Fernando Mata Verdejo
	Eduardo Pérez de Lema
	Elena Sanz Isla
	Jaime Tamayo Ibáñez
<i>Vogal-Secretário</i>	Ángel L. Dávila Bermejo

Diversidade e experiência

[GRI 405-1]

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros no dia 23 de julho de 2015. Essa política estabelece que, no processo de seleção, deve-se evitar sempre qualquer tipo de risco implícito que possa envolver discriminações e, em particular, que impeça selecionar pessoas de um ou outro sexo. Além disso, a política estabelece a intenção de que, no ano 2020, o número de conselheiras presente, no mínimo, 30% do número total de membros do Conselho de Administração.

Na data deste Relatório, o número de conselheiros representa 27%² do total dos membros. A maioria participa das comissões específicas do Conselho de Administração e/ou desempenha um papel de destaque:

- **Catalina Miñarro Brugarolas:** Segunda vice-presidente do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, Presidente do Comitê de Nomeações e Retribuições e conselheira independente coordenadora.
- **Ana Isabel Fernández Álvarez:** vogal do Comitê de Auditoria e Conformidade e do Comitê de Riscos.
- **Pilar Perales Viscasillas:** vogal do Comitê de Auditoria e Conformidade.

CONCEITO	2018	2017	2016	2015
% Mulheres em relação ao total do Conselho	28,6% ³	26,7%	23,5%	16,7%

A seguir, apresenta-se a composição por sexo da Comissão Delegada e dos diferentes Comitês Delegados do Conselho da Sociedade, em 31 de dezembro de 2018.

CONCEITO	COMISSÃO DELEGADA		COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE		COMITÊ DE NOMEAÇÕES E REMUNERAÇÕES		COMITÊ DE NOMEAÇÕES E REMUNERAÇÕES	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de Conselheiros	5	1	2	2	3	1	3	1
% sobre o total	83,3%	16,7%	50,0%	50,0%	75,0%	25,0%	75,0%	25,0%

H: Homens; M: Mulheres

Por outro lado, a diversidade geográfica e cultural também está presente no Conselho, que inclui representantes de três nacionalidades, além de Espanha, Brasil e Alemanha.

2. Para estes efeitos, considerou-se que, em 1º de janeiro de 2019, o Sr. Antonio Gómez Ciria incorporou-se ao Conselho de Administração como conselheiro independente.

3. Em 31 de dezembro de 2018, o Conselho de Administração estava composto por 14 membros, ao haver sido destituído como conselheiro o Sr. Rafael Márquez Osorio.

Além disso, e conforme disposto no Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., a seleção de candidatos avaliará as competências, conhecimentos e experiência necessários para o Conselho de Administração. Atualmente, esse órgão é composto por 15 membros que, em seu conjunto, possuem conhecimentos, qualificação e experiência em relação aos seguintes campos: mercado de seguros e financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governança, análise financeira e atuarial e quadro regulamentar.

Outros indicadores de Governança Corporativa:

CONCEITO	2018	2017	2016	2015
% QUORUM DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	82,07%	83,20%	82,76%	78,47%
Conselheiros	14	15	17	18
Homens	10	11	13	15
Mulheres	4	4	4	3
Conselheiros executivos	5	5	5	5
Conselheiros independentes externos	6	6	7	7
Conselheiros dominicais externos	3	4	5	6
Reuniões do Conselho	10	10	9	10
Reuniões da Comissão Delegada	5	3	6	8
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade	14	11	6	6
Reuniões do Comitê de Nomeações e Remunerações	5	7	6	7
Reuniões do Comitê de Riscos	6	5	6	4

Valores em números

A remuneração dos conselheiros é determinada de acordo com o estabelecido pela norma aplicável às sociedades de capital, aos Estatutos e Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade e aos acordos adotados pela Assembleia Geral de Acionistas.

A remuneração total dos Conselheiros do Grupo durante o exercício de 2018 foi a seguinte:

CONCEITO	2018
Número de Conselheiros	16
Remunerações geradas	15.705
TOTAL	15.705
Contribuições a sistemas de economia com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	5.738

Valores em milhares de euros

A fim de cumprir as exigências legais referentes à remuneração de administradores e para continuar se adequando às melhores práticas de governança corporativa no que diz respeito a remunerações, o Regulamento do Conselho de Administração norteia as funções relativas a remunerações do Conselho de Administração, bem como do Comitê de Nomeações e Remunerações.

A política de remunerações dos Conselheiros para o período 2016-2018 inclui os diversos componentes do pacote de remunerações dos conselheiros que foram estabelecidos com base nos seguintes critérios:

- Priorização da criação de valor e da rentabilidade em médio e longo prazo em relação à obtenção de resultados em curto prazo.
- Proporcionalidade com a situação econômica da Sociedade e com os padrões de mercado de empresas comparáveis.
- Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e práticas de gestão de riscos.
- Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem exceder os limites estabelecidos de tolerância ao risco.
- Atração e retenção de talentos.
- Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.
- Proporção adequada dos componentes fixos e variáveis para evitar a dependência excessiva dos componentes variáveis.
- Diferimento do pagamento de uma parte substancial da remuneração variável.
- Possibilidade de ajustes ex-post da remuneração variável.
- Prevenção de conflitos de interesses.

O sistema de remuneração diferencia entre conselheiros externos e conselheiros executivos:

A) Conselheiros externos

Os conselheiros externos recebem como remuneração básica uma renda fixa por pertencerem ao Conselho de Administração e, se for o caso, à Comissão e Comitês Delegados, que pode ser superior para as pessoas que ocupam cargos no próprio Conselho ou que presidem os Comitês Delegados do Conselho. Essa remuneração é complementada com outras compensações não monetárias que estiverem estabelecidas de forma geral para os funcionários da entidade.

B) Conselheiros executivos

Os conselheiros executivos não recebem a renda fixa estabelecida para os conselheiros externos. A remuneração fixa dos conselheiros relativa ao desempenho das suas funções executivas é determinada conforme a política estabelecida para a remuneração dos altos executivos da MAPFRE, e de acordo com o estabelecido pelos seus respectivos contratos.

Os conselheiros executivos têm direito às ajudas ou benefícios sociais estabelecidos de modo geral para os funcionários da Empresa de acordo com o Convênio Coletivo firmado pela MAPFRE.

Somente os conselheiros executivos recebem remuneração variável, que pode ser de três tipos:

(i) Remuneração variável em curto prazo vinculada ao lucro líquido consolidado da entidade e, se for o caso, a outros indicadores relativos às suas respectivas responsabilidades. Em todos os casos, esta remuneração é paga em espécie.

(ii) Remuneração variável em médio prazo, que corresponde a um plano de incentivos em médio prazo de caráter extraordinário, não consolidável e plurianual a partir de 1º de janeiro de 2016 até 31 de março de 2019, do qual participam os conselheiros executivos na condição de altos executivos.

(iii) Incentivos referentes ao valor das ações.



Além disso, para o restante do quadro de funcionários, no que diz respeito ao estabelecimento de um equilíbrio adequado entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, a política de remuneração da MAPFRE contempla uma estrutura variável, que é calculada como uma porcentagem sobre a retribuição total e cuja liquidação é feita de acordo com o nível de consecução dos objetivos alcançados. O peso da remuneração variável é determinado pela posição ocupada dentro da organização, sendo maior em função do nível de responsabilidade e impacto das atuações profissionais do funcionário na Sociedade.

As categorias de profissionais que possam ter repercussão material no perfil de risco da Sociedade contam com um sistema de remuneração variável em curto prazo vinculado aos objetivos alcançados ligados diretamente aos planos estratégicos e realizados ao longo de um ano.

Sem limitar os termos anteriormente mencionados, a Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, do dia 9 de março de 2018, aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2019-2021, em vigor desde 1º de janeiro de 2019. Esta norma foi redigida nos mesmos termos da política de remunerações dos Conselheiros para o período 2016-2018, salvo no que diz respeito ao mecanismo de remuneração dos membros da Comissão Delegada, que passou a estar composto de um valor fixo e um adicional por participação nas reuniões.

Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo marcam a atuação como empresa e ajudam a desenvolver negócios sustentáveis em todos os países onde a empresa opera. Estes princípios se integram na empresa por meio de seus valores (solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e equipe comprometida) e são desenvolvidos com o cumprimento dos compromissos internacionais e locais e das políticas, normas e protocolos de atuação que são aprovados na organização. Tudo isso permite que a empresa atue sob o princípio da due diligence para a prevenção, detecção e erradicação de condutas irregulares, seja qual for sua natureza, que possam ter um impacto negativo na empresa e no ambiente no qual desenvolve sua atividade.

A empresa dispõe de um conjunto de políticas, normas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE publica em seu site (www.mapfre.com) e, portanto, coloca à disposição de todos os grupos de interesse, as seguintes políticas e normas corporativas:

Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais

Código de Ética e Conduta

Política de Ações de Tesouraria

Política de Dividendos

Política de Governança Corporativa

Política Fiscal Corporativa

Política de Gestão de Conflitos de Interesse e Operações Vinculadas com Acionistas Significativos e Altos Cargos de Representação e Direção

Política de Seleção de Conselheiros

Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto

Política de Prêmios de Assistência

Política de Responsabilidade Social Corporativa

Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Política de Promoção, Seleção e Mobilidade

Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais

Política de Respeito pelas Pessoas

Política Corporativa de Segurança e Privacidade

Política de Continuidade do Negócio

Política de Meio Ambiente

Modelo de Prevenção de Riscos Penais



A MAPFRE possui uma estrutura societária simples, eficiente e descentralizada, o que lhe permite atingir seus objetivos empresariais de forma adequada

Estrutura societária

A MAPFRE possui uma estrutura societária simples, eficiente e descentralizada, o que lhe permite atingir seus objetivos empresariais de forma adequada. Este princípio torna compatível uma administração adequada dos negócios em cada um dos países com uma gestão eficiente dos recursos, dos capitais requeridos e da distribuição dos dividendos aos acionistas. Tudo isso de acordo com a lei e atuando plenamente de forma ética e socialmente comprometida nos países onde está presente.

Organização executiva

Quanto à organização executiva, a MAPFRE possui um modelo de diretoria determinado por altos e rigorosos controle e supervisão em todos os níveis: local, regional e global que, por sua vez, permite uma ampla delegação na execução e no desenvolvimento das competências designadas às equipes e a seus responsáveis, facilitando sempre a análise profunda das decisões mais relevantes em todos os níveis, antes e depois de sua execução, pelo conjunto das equipes de diretores.

4.2. Ética e Sustentabilidade

[GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1, FS1, FS3, FS4, FS13, FS15; L.11/2018]

Para a MAPFRE, a sustentabilidade implica:

- Encontrar um equilíbrio no médio e longo prazos entre as preocupações ambientais, sociais e econômicas/governança (ASG) e definir como elas afetam a empresa e os grupos de interesse com os quais se relaciona.
- Gerenciar o impacto da empresa na sociedade e identificar as oportunidades do desenvolvimento sustentável, para criar valor compartilhado.

A responsabilidade social corporativa (RSC) é a ferramenta, junto com o Plano de Sustentabilidade, para ser sustentáveis. Por isso, a MAPFRE define sua responsabilidade social corporativa (RSC) como “um compromisso voluntário e estratégico que envolve buscar atingir seus objetivos empresariais, cumprindo rigorosamente suas obrigações contratuais e legais, aplicando critérios de igualdade e estabilidade nas relações com seus grupos de interesse (stakeholders), contribuindo, assim, para satisfazer as necessidades presentes e futuras da sociedade”.

Ser responsável é uma atitude, uma forma de administrar a empresa, e, portanto, é importante envolver todos os grupos com os quais a empresa se relaciona (funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, acionistas e a sociedade em geral), a fim de contribuir para o desenvolvimento econômico e social dos países onde está presente.

O modelo de sustentabilidade, publicado na web corporativa, está alinhado com a visão, missão e valores da MAPFRE, com os Princípios Institucionais e Empresariais e com a estratégia; e na sua elaboração contemplam-se os eixos básicos da sustentabilidade – ambiental, social e de governança, junto com o crescimento rentável e sustentável.

Em 2018, a MAPFRE foi incorporada no Índice de Sustentabilidade Dow Jones, entrando como a 10ª seguradora no DJSIWorld, que reconhece as empresas mais sustentáveis de acordo com os critérios ambientais, sociais e de governança. Adicionalmente, mantém sua posição no FTSE4Good e, pelo terceiro ano consecutivo, a MAPFRE foi incluída na Climate A-List em nível mundial, por ter conseguido a classificação máxima (A) quanto ao desempenho na atenuação e adaptação às mudanças climáticas, e transparência das informações relatada por parte dessa iniciativa.

Política de Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

A Política de Responsabilidade Social Corporativa, aprovada pelo Conselho Administrativo da MAPFRE S.A. em 23 de julho de 2015, estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo MAPFRE possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente de se concentrado no negócio convencional ou digital. Isto tem como objetivo fazer com que a Responsabilidade Social Corporativa seja encarada como uma forma de:

- Alcançar o interesse social da MAPFRE e seus objetivos estratégicos.
- Gerenciar a empresa a partir dos valores definidos pela MAPFRE.
- Estabelecer relações estáveis e de igualdade com os grupos de interesse, principalmente com aqueles definidos na missão.
- Gerenciar os riscos e oportunidades de negócio derivados da evolução do ambiente no qual a MAPFRE desenvolve sua atividade mercantil, assumindo o impacto que gera na sociedade e no ambiente, maximizando os positivos e minimizando os negativos.
- Transmitir o valor social da empresa, em cada território, que concilia o valor da sua atividade operacional com o valor das atividades não lucrativas que são realizadas.

Para chegar a isso, a Política estabelece princípios gerais de atuação relacionados, entre outros, com questões de conformidade, direitos humanos, responsabilidade fiscal, boa governança, transparência, meio ambiente e fomento da RSC; e seis princípios específicos para cada grupos de interesse, a saber: acionistas, funcionários, fornecedores, distribuidores, clientes e a sociedade.

A Política está acessível para os funcionários e colaboradores na Intranet e, para os demais grupos de interesse, através da web corporativa.

A aplicação efetiva da Política e o acompanhamento e controle das suas atuações são supervisionadas pelo Comitê de Sustentabilidade do Grupo, órgão interno que tem funções executivas e competências de informação, assessoria e proposição dentro de seu âmbito de atuação.

Plano de Sustentabilidade

Aprovado em 2016 para um período de três anos, o Plano de Sustentabilidade permitiu aperfeiçoar o desempenho nesse campo e aprofundar o relacionamento com diferentes coletivos (grupos de interesse) com os quais o Grupo mantém uma relação especial, como os acionistas, funcionários, fornecedores, clientes e também com a sociedade.

Isto é feito realizando ações específicas relacionadas com campos fundamentais, como os direitos humanos e a Agenda de Desenvolvimento Sustentável 2030, a transparência, o meio ambiente, a segurança cibernética, a diversidade, o combate à corrupção e a fraude, a inclusão de aspectos ambientais, sociais e de governança, na rede de abastecimento, na assinatura e nas decisões de investimentos, entre outras.

Concluído o período de vigência previsto, o balanço relativo ao seu cumprimento foi reportado ao Conselho de Administração. Alcançou-se 96% de cumprimento, o que é considerado muito satisfatório.

Das quinze linhas de trabalho propostas, dez alcançaram 100% do seu cumprimento e, as cinco linhas restantes, alcançaram um nível de cumprimento entre 83% e 92%, estando prevista sua continuidade.

A MAPFRE está trabalhando no novo Plano de Sustentabilidade 2019-2021, que será publicado nos próximos meses, e que novamente orientará a atividade em sustentabilidade do Grupo.

Formação em sustentabilidade

[GRI FS4]

Conscientes da importância de envolver os funcionários nestes aspectos, ao longo dos últimos três anos, um total de 18.055 funcionários completaram a formação em meio ambiente e, através do novo curso online “Um passeio pela responsabilidade social corporativa”, lançado em 2018, foram formados um total de 2.954 funcionários nesta matéria.

Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção

[GRI 102-16, 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1, 419-1; L.11/2018]

Conformidade

[GRI 205-1, 205-2, 205-3]

Entre os valores essenciais que regem a atuação da MAPFRE, a integridade, entendida como exigência de atuação ética, transparente e socialmente responsável, faz parte dos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais aprovados formalmente pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A.

O compromisso da MAPFRE com a integridade implica, além disso, o cumprimento estrito das leis e contratos e das obrigações decorrentes daqueles, assim como as boas práticas e usos comerciais.

De modo a reforçar a observância efetiva deste compromisso, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou em 2014 a Política da Função de Conformidade do Grupo, que abrange os princípios gerais, estrutura, competências, responsabilidades e procedimentos de tal função.

A Função de Conformidade da MAPFRE, como função fundamental dentro do sistema de governança, contribui para que o Grupo minimize o risco legal e de incumprimento, fomentando a conscientização sobre a adequação e o cumprimento das normas internas e externas e assegurando que tais pretensões se mantenham perfeitamente integradas na sua cultura e no desenvolvimento das suas atividades.

No âmbito da Política da Função de Conformidade, a Área de Conformidade do Grupo e, mediante a sua dependência funcional, os responsáveis pela Conformidade das entidades seguradoras e resseguradoras em todos os países onde a MAPFRE opera desenvolvem diversas ações preventivas relacionadas com questões de conformidade dentro do seu alcance de atuação, tais como identificação e avaliação de riscos e eficácia de controles, monitoramento de obrigações regulamentares periódicas, revisão e autoavaliação de políticas internas, treinamento, etc.

Durante 2018, em linha com os objetivos estratégicos de âmbito corporativo, as atividades de Conformidade relativas a estas questões priorizaram a implementação da metodologia global e homogênea para a verificação do risco de não conformidade, a gestão do risco legal (alteração de normas) e a verificação de políticas internas.

O alcance na verificação de políticas internas durante o presente exercício foi o seguinte:

1. Políticas de Solvência II: verificou-se um total de 25 políticas nas entidades domiciliadas na Argentina, Chile, Colômbia, EUA, México, Panamá, Peru e Turquia e 3 políticas nas entidades de Costa Rica, Equador, El Salvador, Filipinas, Guatemala, Honduras, Nicarágua, Paraguai, República Dominicana, Uruguai, Venezuela e as filiais da MAPFRE RE no Brasil e Chile.

2. Políticas corporativas: foram verificadas nas entidades seguradoras e resseguradoras domiciliadas na União Europeia as seguintes políticas:

- Política Fiscal Corporativa.
- Política de Responsabilidade Social Corporativa.
- Regulamento Interno de Conduta relativo aos valores cotados emitidos pela MAPFRE.
- Política de Conflitos de Interesse e Operações Vinculadas com Acionistas Significativos e Altos Cargos de Representação e Direção.

Adicionalmente, todas as entidades seguradoras e resseguradoras domiciliadas na Espanha e a MAPFRE S.A. realizaram a avaliação da conformidade do Modelo de Prevenção Penal da MAPFRE, havendo sido analisado em um total de dez entidades. E, até a data, um total de 464 funcionários estão capacitados em matéria de conformidade.

Todas estas atividades são complementadas com aquelas realizadas por outras áreas ou funções com responsabilidades ou competências em questões específicas de conformidade, tais como segurança e proteção de dados, prevenção de lavagem de dinheiro, áreas fiscal, laboral, legal, etc., que configuram a Função de Conformidade da MAPFRE em sua totalidade.

Recentemente foi constituído na Espanha o Instituto de Oficiais de Conformidade (IOC) e a MAPFRE integra o mesmo, na qualidade de membro fundador. O IOC é uma associação constituída para aglutinar os profissionais de Conformidade, que são imprescindíveis em um mercado global, cada vez mais complexo e com normativas mais exigentes.

Alguns dos objetivos da criação deste Instituto são:

- Promover a figura do agente de conformidade como função-chave da boa governança corporativa.
- Potenciar o desenvolvimento de políticas ativas de conformidade normativa.
- Melhorar a prevenção, detecção e dissuasão da fraude, assim como a transparência e boa governança corporativa, por meio da informação e formação sobre boas práticas na conformidade normativa.

— Potenciar o reconhecimento público da competência e da excelência das organizações na conformidade normativa e da profissão dos agentes de conformidade.

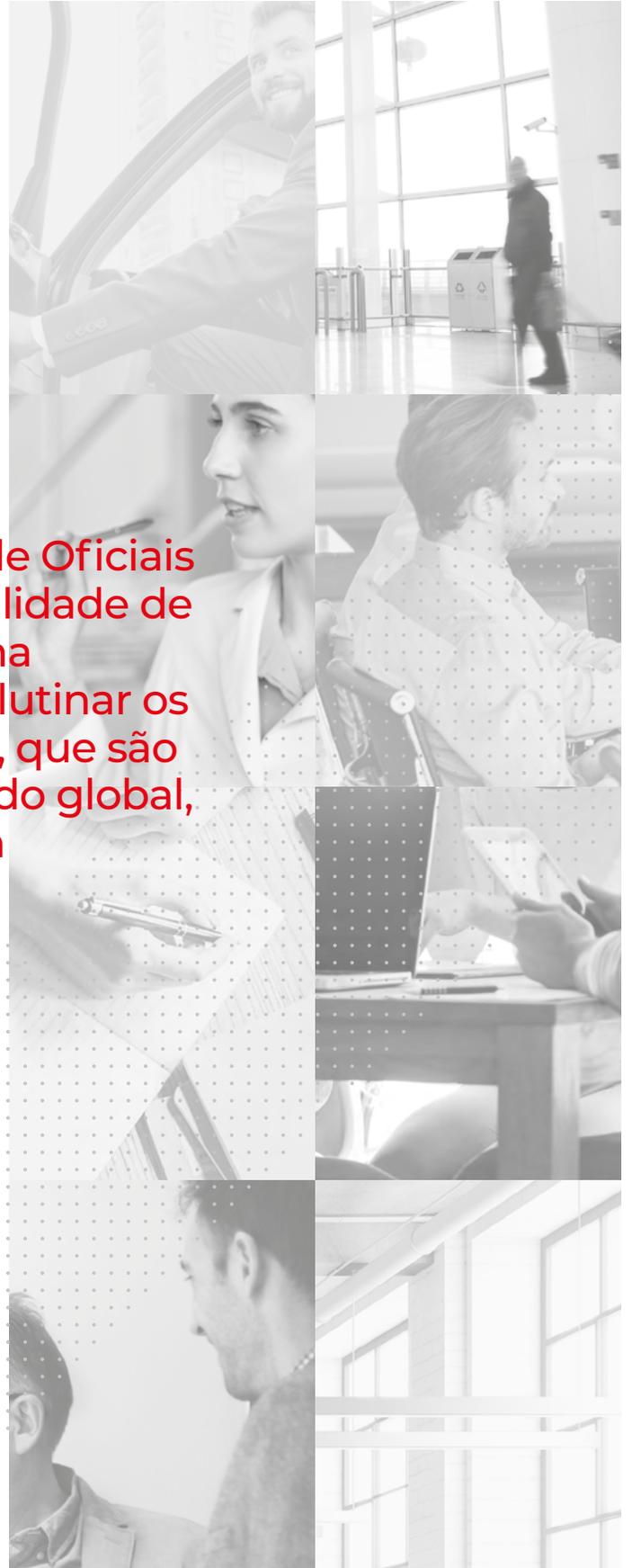
Código de Ética e Conduta

[GRI 102-16, 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1]

A MAPFRE conta com um Código de Ética e Conduta inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e que reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram, no trabalho cotidiano e no relacionamento com os grupos de interesse.

O código encontra-se à disposição de todos os funcionários através da intranet corporativa, e está publicado no site do grupo.

A MAPFRE integra o Instituto de Oficiais de Conformidade (IOC), na qualidade de membro fundador. O IOC é uma associação constituída para aglutinar os profissionais de Conformidade, que são imprescindíveis em um mercado global, cada vez mais complexo e com normativas mais exigentes.



CONTEÚDO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA:

<i>Princípios de atuação ética, transparente e socialmente responsável</i>	
<ul style="list-style-type: none">— Cumprimento das leis vigentes— Respeito e proteção aos Direitos Humanos— Responsabilidade social— Sustentabilidade e respeito ao meio ambiente— Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal— Marca, imagem e reputação corporativa— Propriedade intelectual e industrial	
<i>Normas de conduta nas relações com e entre os funcionários</i>	<i>Normas de conduta nas relações com terceiros</i>
<ul style="list-style-type: none">— Respeito às pessoas— Igualdade de oportunidades e não discriminação— Conciliação entre vida profissional e pessoal— Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional— Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos— Recursos e meios de desenvolvimento da atividade profissional	<ul style="list-style-type: none">— Relacionamento com os clientes— Informações para os acionistas— Relacionamento com fornecedores e empresas colaboradoras— Relacionamento com os concorrentes— Relacionamento com governos e autoridades— Relacionamento com os parceiros— Favores, hospitalidade e presentes— Conflitos de interesses— Anticorrupção, suborno— Transparência das informações— Prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo
<i>Cumprimento do Código de Ética e Conduta</i>	
Comitê de Ética. (composição e competências)	Canais de comunicação de consultas e denúncias (regime de funcionamento)

Comitê de Ética

[GRI 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1]

É o órgão encarregado de garantir a aplicação, supervisão e controle do cumprimento do Código de Ética e Conduta na MAPFRE, sendo que, para isso, assume funções de consultoria, resolução, vigilância e promoção do código.

O Comitê de Ética toma conhecimento e resolve as denúncias e consultas recebidas, atribuindo a cada caso o tratamento que considerar mais oportuno, agindo em cada intervenção com absoluta independência e pleno respeito pelas pessoas afetadas, garantindo sempre a confidencialidade no tratamento das denúncias e consultas que tratar.

As decisões desse Comitê são vinculantes para a empresa e para as pessoas sujeitas ao seu âmbito de ação.

Durante 2018, por meio do Canal Corporativo de Denúncias Éticas, foram recebidas um total de duas denúncias, uma relacionada com um caso de assédio e outra com um caso de abuso de autoridade. Ambas denúncias foram resolvidas.

Canais de denúncias

[GRI 102-17, 102-33, 102-34, 406-1]

A MAPFRE conta com dois tipos de canais, que estão à disposição dos funcionários:

— O Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis (www.mapfre.com/CDF) permite que os funcionários do Grupo comuniquem ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., de forma confidencial, as irregularidades financeiras e contábeis de potencial transcendência observadas dentro da empresa.

— O Canal de Consultas e Denúncias Éticas (www.mapfre.com/Etica) permite que qualquer funcionário que tenha dúvidas relativas à aplicação do Código ou que observe uma situação que possa implicar um descumprimento ou vulnerabilidade de qualquer um dos princípios e normas éticas ou de conduta estabelecidas nele notifique o Comitê de Ética de forma confidencial e com total garantia.

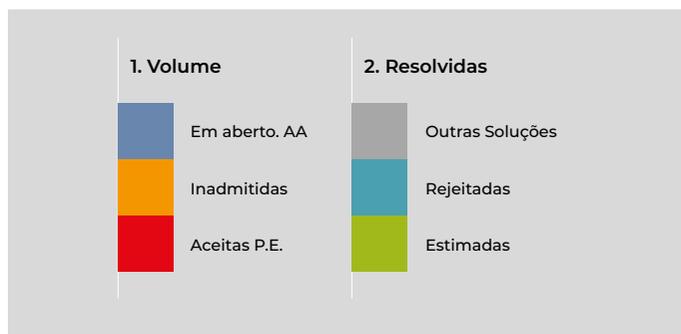
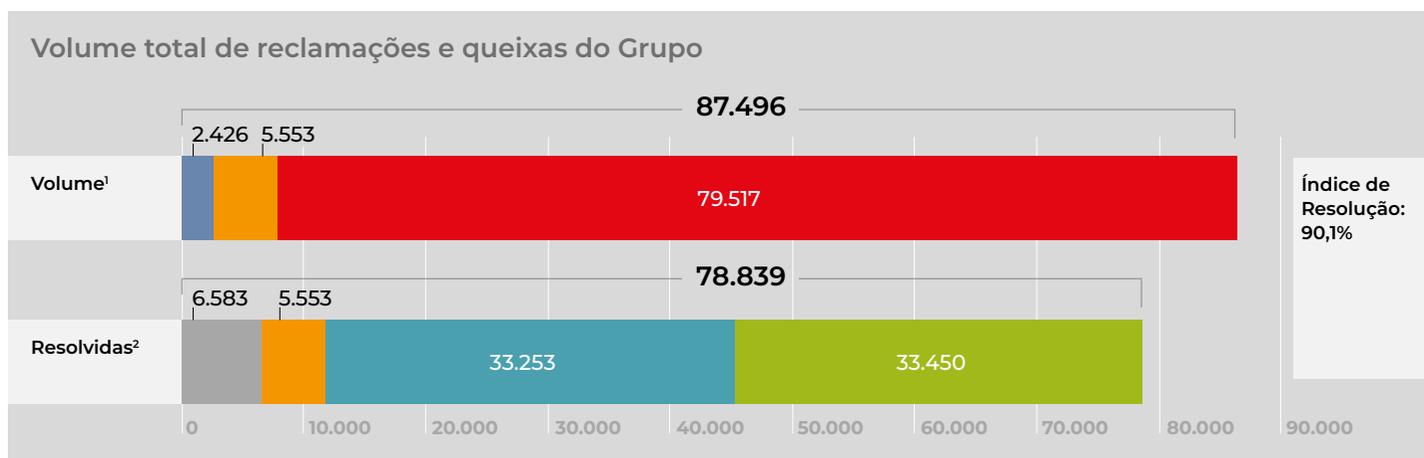
Os dois canais estão à disposição em espanhol, inglês, português e turco.

Durante o exercício de 2018, a Diretoria de Reclamações recebeu 15.650 petições Durante o exercício de 2018, a Diretoria de Reclamações recebeu 15.650 petições

Quejas y reclamaciones

[GRI 102-33, 102-34, 417-2]

A MAPFRE incentiva que seus clientes, em qualquer país do mundo onde opere no ramo de seguro direto, tenham um mecanismo interno de precaução para a defesa extrajudicial de seus direitos derivados de seus contratos; e zela pela preservação de sua confiança, cumprindo o compromisso de prestar-lhes o melhor atendimento possível e promovendo a implementação interna de órgãos de proteção de seus direitos e para a gestão de suas reclamações e queixas. Os principais dados das queixas e reclamações recebidas e tratadas no Grupo durante 2018 foram os seguintes:



A Espanha possui, desde 2003, uma Diretoria de Reclamações, órgão que apresenta entre suas competências o processamento e resolução de queixas e reclamações formuladas pelos usuários às sociedades do Grupo associadas ao Regulamento para a Defesa do Cliente, além da Comissão de Defesa do Segurado, instituição pioneira criada em 1984.

Durante o exercício de 2018, a Diretoria de Reclamações recebeu 15.650 petições. Destas, foram admitidos 11.368 para processamento, tendo sido consideradas 5.949 reclamações com pretensões concretas de conteúdo econômico e 5.419 queixas relativas a incidentes no processamento das prestações ou emissão/contratação.

Por outro lado, 24,7% das reclamações e queixas foram consideradas admitidas para processamento, 35,6% foram desestimadas e 12,5% foram outorgadas para outras soluções. Adicionalmente, 4.282 petições não foram aceitas para processamento por não atenderem aos requisitos previstos legalmente.

O atendimento aos usuários foi melhorado, reduzindo a média de tempo para resolução em relação ao exercício anterior em 0,4 dias, ficando situada em 8,1 dias em relação aos no máximo 60 dias permitidos legalmente.

Por outro lado, 1.288 reclamações foram enviadas à Comissão de Defesa do Segurado, 4,8% das quais foram estimadas, 94,4% desestimadas e 0,8% outorgadas para outras soluções. Igualmente, o prazo de atendimento aos usuários por este órgão foi de 28,2 dias, inferior à previsão regulamentar.

A fim de aperfeiçoar o cumprimento dos fins que fundamentam a sua atividade, em 2018 a Diretoria de Reclamações definiu 22 critérios gerais de atuação em seu Relatório Anual. A Comissão de Defesa do Segurado, por sua vez, estabeleceu em seu relatório 34 recomendações, a totalidade das quais incide sobre aspectos relativos à oficialização, redação e interpretação de contratos, bem como os procedimentos de gerenciamento, com a finalidade de reduzir o número de reclamações e queixas dos usuários.

Por outro lado, VERTI e as entidades participadas, contam com um Escritório de Tramitação de Reclamações que recebeu 191 reclamações e queixas, havendo admitido para processamento 181, 17,1% das quais foram estimadas, 35,5% desestimadas e 42,9% outorgadas para outras soluções.

Control interno

[L.11/2018]

Durante o exercício 2018, foi realizada nas principais entidades do Grupo a pesquisa de Ambiente de Controle, atuação de divulgação da cultura de riscos e controle interno que permite que os funcionários forneçam sua opinião sobre o ambiente de controle existente, identificando deste modo situações que possam dificultar a manutenção de um controle efetivo na atividade diária.

Complementarmente, quanto à avaliação dos riscos, foi fomentado o acompanhamento trimestral dos indicadores de risco nas principais entidades do Grupo. Esse mecanismo irá servir como ferramenta de acompanhamento dos limites de risco para os órgãos de governança e executivos das entidades e do Grupo.

Com respeito às atividades de controle já estabelecidas, cabe ressaltar a coordenação da avaliação de indicadores de riscos e controles implantados nas operações no Grupo, atuação que se apoia na plataforma corporativa Riskm@p e que contou com a participação de 2.400 pessoas de 25 países e áreas corporativas. Por sua vez, continuou-se com a execução das medidas corretivas adotadas em resposta aos resultados dos procedimentos de controle de riscos realizados nos exercícios precedentes, medidas que estão destinadas à melhora ou estabelecimento de controles e procedimentos de resposta em caso de materialização dos riscos identificados.

Em matéria de informação e comunicação, as principais entidades do Grupo continuaram com a elaboração do Questionário Trimestral de Controles Internos sobre as Informações Financeiras (SCIIF), fornecendo evidência documental das atividades e controles executados relativos aos principais processos de elaboração das informações financeiras.

Quanto às atividades de supervisão, as principais entidades do Grupo realizaram a autoavaliação anual da presença e funcionamento das distintas atuações que compõem o Sistema de Controle Interno que, junto com as respectivas avaliações independentes realizadas pela Auditoria Interna, permitem conhecer o nível de controle na organização e identificar as ações de melhoria necessárias para conseguir o nível de controle interno que ajude a consecução dos objetivos empresariais.

Além disso, neste ano, um total de 8.410 funcionários concluíram sua formação em controle interno através de 6.687 horas.

Proteção dos funcionários em relação ao assédio moral e sexual no trabalho

[GRI 102-33, 102-34, 406-1; L.11/2018]

Em 2015, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou uma Política de Respeito pelas Pessoas, na qual manifesta expressamente que o respeito pelos demais deve ser um elemento básico no comportamento dos funcionários. Por isso, a MAPFRE não aceita nenhuma manifestação de assédio no trabalho, bem como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, já que estas situações sempre contaminam o ambiente de trabalho, possuem efeitos negativos sobre a saúde, bem-estar, confiança, dignidade e rendimento das vítimas desses atos.

O respeito pelas pessoas é uma responsabilidade de toda a organização e se estende tanto às relações entre os funcionários, independentemente da sua posição na empresa, como às relações dos funcionários com clientes, fornecedores, colaboradores e outros grupos de interesse. Todos devem contribuir para garantir um ambiente de trabalho no qual a dignidade das pessoas seja respeitada.

Os princípios gerais de atuação nessa matéria são:

1. Contribuir para manter um ambiente de trabalho livre de assédio e de comportamentos violentos ou ofensivos para com os direitos e a dignidade das pessoas, garantindo que, caso ocorram, haja procedimentos adequados para tratar o problema e corrigi-lo.

2. Recusar qualquer manifestação de assédio, seja moral, sexual, psicológico ou de qualquer outra índole, bem como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, considerando um princípio básico de atuação da organização o respeito às pessoas e à sua dignidade.

Em todos os países em que está presente, a MAPFRE conta com mecanismos que permitem evitar situações de assédio e, caso elas ocorram, a empresa conta com os procedimentos adequados para abordar o problema e fazer as devidas correções.

Neste exercício, foram recebidas quatro denúncias de assédio no Grupo, que foram resolvidas por meio do procedimento interno previsto. Todas

as pessoas que fizeram parte das equipes de instrução receberam treinamento específico nesse campo.

Anticorrupção

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

A MAPFRE é contra práticas antiéticas destinadas a influenciar de forma inapropriada a atuação e vontade das pessoas para a obtenção de vantagens ou benefícios. Também permite que outras pessoas possam utilizar essas medidas com seus funcionários. Por isso, inclui uma seção específica no Código de Ética e Conduta.

A Política Anticorrupção da MAPFRE estabelece as normas básicas e o escopo para prevenir e detectar medidas corruptas nas operações relacionadas com as atividades do Grupo.

Os funcionários não poderão solicitar, aceitar, nem prometer, oferecer ou fazer, direta ou indiretamente, qualquer tipo de gentileza, pagamento, convite, comissão, compensação, favor ou vantagem para obter algo em contra ou procurar influir de modo inadequado nas suas relações comerciais ou profissionais com entidades públicas ou privadas, servidores públicos, funcionários, executivos ou administradores de empresas ou organizações públicas ou de empresas privadas, organizações e partidos políticos, políticos ou candidatos a cargos públicos.

Os funcionários deverão informar a empresa, por intermédio da sua chefia imediata ou do Comitê de Ética, sobre qualquer caso de corrupção ou tentativa de corrupção que seja do seu conhecimento ou sobre o qual tenham algum indício cabível. Em 2018, o Comitê de Ética não recebeu nenhuma denúncia neste sentido.

Além disso, a MAPFRE dispõe de um modelo de Prevenção de Riscos Penais, que inclui os princípios para a prevenção de ilícitos penais e detalha os mecanismos de supervisão e controle.

Dada a importância deste aspecto, no último ano dedicou-se um total de 4.124 horas na formação de 5.725 funcionários em matéria anticorrupção.

Prevenção da fraude

[GRI 102-33/34; L.11/2018]

Combater a fraude é fundamental e para proteger-se o Grupo conta com uma plataforma tecnológica antifraude corporativa orientada à detecção, prevenção e análise da fraude em diferentes processos de negócio e suporte.

Esta plataforma é resultado de uma combinação entre tecnologia avançada, grandes bancos de dados e fontes de informações de dentro e de fora da nossa empresa, e da experiência interna acumulada no combate à fraude na MAPFRE, e que é colocado à disposição das áreas de negócio que exploram todas as suas funcionalidades para atingir seus objetivos e aumentar sua rentabilidade.

O respeito pelas pessoas é uma responsabilidade de toda a organização e se estende tanto às relações entre os funcionários, independentemente da sua posição na empresa, como às relações dos funcionários com clientes, fornecedores, colaboradores e outros grupos de interesse

Em um ambiente cada vez mais competitivo, com um aumento exponencial das interações digitais no negócio entre usuários e empresas, é imprescindível utilizar técnicas sofisticadas que nos permitam estar um passo à frente de perfis de fraude, aproveitando as sinergias internas do Grupo MAPFRE.

Por outro lado, a MAPFRE dispõe de um Modelo Operacional em matéria de Luta Contra a Fraude, o qual é composto de diferentes dimensões ou áreas de trabalho; a organizacional, mediante a definição das estruturas necessárias e funções mais ótimas, a criação de processos e procedimentos específicos para esta matéria, a definição das políticas e normativas, bem como a elaboração do mapa de indicadores, tanto Operacionais como de Riscos. A implantação deste modelo foi realizada em praticamente a totalidade dos países onde a MAPFRE opera, melhorando seus resultados progressivamente.

Além disso, neste ano, foi oferecido um total de 8.346 horas de formação em prevenção da fraude a 7.539 funcionários.

Prevenção da lavagem de dinheiro

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

A MAPFRE dispõe de políticas, procedimentos e órgãos de controle interno adequados para prevenir e evitar operações relacionadas com a lavagem de dinheiro ou o financiamento do terrorismo, onde existem controles específicos sobre aquelas operações complexas ou de natureza ou montante incomum, ou que não tenham uma finalidade econômica ou lícita aparente ou que apresentem indícios de simulação ou fraude.

Todos os funcionários e agentes das entidades do Grupo MAPFRE sujeitas à norma de prevenção de lavagem de capitais e de financiamento do terrorismo recebem treinamento específico nesse campo (com graus de profundidade diferente do nível de risco em matéria das atividades realizadas), com detalhes sobre a forma de proceder em caso de detecção de operações suspeitas.

Em 2018, 20.940 funcionários foram capacitados neste aspecto por meio da formação dedicada a esta matéria com um total de 32.035 horas investidas.

Segurança

[GRI 410-1, 102-33, 102-34; L.11/2018]

Entre outras questões, a MAPFRE foca sua atuação em questões de segurança na proteção dos trabalhadores e das instalações, na salvaguarda das informações e privacidade dos clientes, funcionários e restantes grupos de interesse, e na sustentabilidade e resiliência das operações e dos serviços que presta.

— A proteção dos trabalhadores é realizada proporcionando um ambiente de trabalho seguro, em consequência da implantação - desde a fase de projeto - e da manutenção de medidas de proteção das instalações; da disponibilização de planos de autoproteção nos centros de trabalho; da elaboração e implementação de medidas específicas para viagens e deslocamentos (principalmente em áreas instáveis), incluindo atuações de formação; e do apoio direto e especializado diante do aparecimento de situações de risco ou crise.

— O compromisso com a privacidade e a segurança das informações relativas aos clientes, funcionários, fornecedores e restantes grupos de interesse é materializado, entre outros aspectos, no estabelecimento de altos padrões de cumprimento das obrigações normativas em matérias de privacidade e proteção de dados. Para isso, são estabelecidas medidas de várias naturezas, o que permite garantir o cumprimento dos princípios relativos ao processamento (“legalidade, lealdade e transparência”, “limitação da finalidade”, “minimização de dados”, “exatidão”, “integridade e confidencialidade” e “responsabilidade proativa”), respondendo, assim, à confiança depositada na MAPFRE pelos clientes, funcionários, acionistas e demais grupos de interesse. Neste sentido, em 2018, continuou-se a trabalhar intensamente na adaptação da MAPFRE ao novo Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (RGPD), tendo sido executado um complexo plano de treinamento de todo o pessoal nesta matéria. Com o novo curso online de proteção de dados, que foi atualizado em conformidade com o novo RGPD, foi formado um total de 8.382 funcionários ao longo deste ano. Por outro lado, a fim de possibilitar a implementação mais eficaz do citado RGPD, houve participação e colaboração com instituições públicas e fóruns setoriais.

— Em termos de disponibilidade, a empresa planeja e implementa soluções de continuidade de negócio voltadas para a garantia da continuidade dos serviços prestados aos clientes diante de situações de contingência grave, contribuindo, assim, para a sustentabilidade e resiliência das operações e dos serviços prestados. Neste âmbito, os sistemas de gestão de continuidade de negócio da MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e a área de Operações da MAPFRE ESPAÑA foram certificados pela AENOR, em conformidade com a norma UNE-ISO 22301, melhorando, desta forma, o serviço oferecido e aumentando o grau de confiança dos clientes.

Além disso, a MAPFRE conta com procedimentos, ferramentas e equipes altamente especializadas para garantir que as novas iniciativas e sistemas de informação da empresa incluam, desde a sua criação, critérios de segurança destinados a minimizar os riscos, proteger a privacidade dos dados e aumentar as capacidades de deteção e resposta a incidentes.



Auditoria interna

[GRI 102-33, 102-34; L.11/2018]

A MAPFRE considera que essa função de seguro e consulta, que é realizada de maneira independente e objetiva, ajuda a Organização a atingir os objetivos, contribuindo com um foco sistemático e disciplinado para avaliar e aperfeiçoar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controle interno e governança corporativa.

A Área de Auditoria Interna tem, com caráter geral, as seguintes funções:

— Supervisionar a adequação e eficácia do Sistema de Controle Interno e de outros elementos do Sistema de Governança.

— Cumprir com o Plano Anual de Auditoria Interna, informando em cada trabalho as necessidades especiais que foram detectadas e recomendando a forma de solucioná-las. Fazer o acompanhamento dessas recomendações.

— De acordo com o plano anual de auditoria ou conforme for determinado, avaliar a confiabilidade e integridade das informações contábeis e financeiras individuais e consolidadas, além de outras informações de caráter econômico elaboradas pela MAPFRE S.A., suas Sociedades Dependentes, Unidades de Negócio, Áreas Territoriais, Áreas Regionais e Áreas Corporativas; bem como a validade, suficiência e aplicação dos princípios e normas contábeis e legais.

— Coordenar eficazmente a comunicação da informação entre o Conselho de Administração, através do Comitê de Auditoria e Conformidade, e os auditores internos e externos.

— Realizar um acompanhamento contínuo e as atuações presenciais de auditoria interna, quando assim for determinado, em aquisições, novos negócios, projetos estratégicos e atividades em desenvolvimento, assim como no que diz respeito a elementos-chave de risco do plano estratégico.

— Apoiar a Organização no alcance dos seus objetivos, contribuindo com profissionais em matérias nas quais poderiam necessitar de uma opinião independente ou de apoio para seu desenvolvimento (controle interno, gestão de riscos, organização, análise de demonstrações financeiras, análise de investimentos, etc.).

— Coordenar o trabalho de Auditores Externos e a análise das conclusões antes que passem a ser definitivas.

— Coletar as informações necessárias para apoiar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., e a outros Comitês de Auditoria que, por obrigação legal ou de forma voluntária, sejam estabelecidas nas filiais, e à Presidência Executiva da MAPFRE.





5

Riscos e oportunidades

[GRI 102-15, 102-30, 102-31, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1, FS1, FS2, FS3; L.11/2018]

Para garantir a administração eficaz dos riscos, a MAPFRE desenvolveu uma série de políticas de Gestão de Riscos que atribuem as responsabilidades, estabelecem as pautas gerais, os princípios básicos e o âmbito de atuação para cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente nas entidades integrantes do Grupo.

O Conselho de Administração da MAPFRE, S.A, estabelece o nível de risco que o Grupo está disposto a assumir para poder atingir seus objetivos comerciais sem desvios relevantes, inclusive em situações adversas. Este nível, articulado em seus limites e sublimites por tipo de risco, configura o Apetite de Risco do Grupo MAPFRE.

A estrutura da MAPFRE baseia-se em Unidades e Sociedades com alto nível de autonomia em sua gestão. Os órgãos de governança e diretoria do Grupo aprovam as linhas de atuação das Unidades e Sociedades em termos de gestão de riscos e supervisionam de forma permanente, por meio de indicadores e índices, sua exposição ao risco.

Na Área de Gestão de Riscos do Grupo são tratados todos os aspectos significativos relativos à gestão de riscos, marcando diretrizes e critérios de referência que são assumidos pelas áreas de risco das entidades individuais com as adaptações que forem necessárias.

Os órgãos de governança recebem pelo menos trimestralmente informações relativas à quantificação dos principais riscos aos quais o Grupo está exposto, e dos recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, bem como informações relativas à observância dos limites estabelecidos no apetite pelo risco.

Geralmente, o capital atribuído é estabelecido como uma estimativa de acordo com os orçamentos do próximo exercício e submetido a uma revisão periódica durante o ano, dependendo da evolução dos riscos, para garantir a observância dos limites definidos no Apetite de Risco.

Riscos e oportunidades Ambientais, Sociais e de Governança (ASG)

[GRI 201-2, 102-15, 102-29, 102-31, 201-2, 410-1 FS2, FS3, FS5, FS9; L.11/2018]

A sustentabilidade é um conceito que se baseia em três pilares fundamentais: desenvolvimento econômico, social e ambiental. Portanto, a gestão de riscos e oportunidades de negócio associadas a questões ambientais, sociais e de governança (ASG) é essencial para contribuir para o desenvolvimento sustentável.

Com um acompanhamento adequado dessas questões, a organização pode obter informações adicionais sobre riscos em potencial e entender melhor os movimentos e as transformações sociais, e as expectativas dos grupos de interesse. Neste sentido, o modelo de negócio da MAPFRE e sua estratégia são um exemplo de como a empresa enfrenta os desafios globais de sustentabilidade, gerencia os riscos de ASG e inova no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros para benefício dos clientes e da sociedade na qual opera (consultar as páginas 111 e 191).

A gestão de riscos ASG ajuda na tomada de decisões em áreas tão importantes quanto a assinatura, o investimento, a inovação em produtos e serviços, a sustentabilidade, o meio ambiente e a gestão da reputação, sendo esta última essencial para gerar confiança nos grupos de interesse. Portanto, os riscos ASG integram-se naturalmente aos processos de gestão e controle estabelecidos pelo Grupo.

Em 2018, a MAPFRE uniu-se ao projeto-piloto de UNEP FI da ONU, juntamente com 15 seguradoras líderes, para avaliar o impacto que as mudanças climáticas têm, e incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), no setor de seguros. Como seguradora global, a MAPFRE participa com o compromisso de contribuir para a definição de um padrão de desempenho técnico-financeiro, para o setor como um todo, que permita a ajudar desde o seguro, gerenciar os riscos e as oportunidades da transição para uma economia de baixo carbono e reduzir o impacto das mudanças climáticas para a sociedade como um todo. As mudanças climáticas integram a estratégia da MAPFRE em sustentabilidade.

Risco de catástrofes naturais

A atuação da MAPFRE diante de catástrofes naturais merece uma menção especial, pois a previsão adequada desses eventos e a avaliação correta das perdas que possam ser geradas são essenciais para a gestão de uma companhia de seguros, tendo em vista que o impacto econômico que deverá ser absorvido pela empresa, bem como resposta que ela poderá dar aos seus clientes, depende disto. Neste sentido:

— A Área de Riscos da Natureza da MAPFRE RE e o departamento de Riscos Catastróficos da MAPFRE GLOBAL RISKS, juntamente com as entidades locais da MAPFRE que estão expostas a esses perigos, trabalham de maneira ativa para enfrentar os diferentes desafios que o acompanhamento contínuo de eventos como esses representa.

— Além disso, a MAPFRE GLOBAL RISKS está trabalhando na execução de uma iniciativa que irá permitir tornar o controle da exposição a catástrofes mais eficiente nos 200 países nos quais a companhia segura atualmente mais de 800.000 situações de risco.

Produtos e Serviços

O desenvolvimento de soluções de seguros em produtos e serviços que deem resposta aos clientes para enfrentar estes tipos de riscos se transforma em um desafio e uma oportunidade de negócio permanente.

Em 2018, a MAPFRE lançou mais de 40 produtos nos ramos de Automóveis, Vida, Patrimoniais, Saúde e Falecimentos, entre outros. Adicionalmente, possui em carteira produtos nos ramos de Automóveis, Vida, Casa e Saúde com coberturas básicas e prêmios reduzidos para grupos de baixo nível de renda. Para mais informações, ver Nota 7.

No campo de meio ambiente, as ações dirigidas aos clientes são agrupadas em três categorias:

— **Gestão do risco ambiental**, que inclui coberturas de danos, responsabilidade civil e ambiental, serviços para a identificação, análise, avaliação e controle de riscos; e revisão e acompanhamento da evolução dos riscos e de suas medidas corretivas.

— **Produtos de seguros para projetos sustentáveis de energias renováveis, explorações florestais e atuações relacionadas com a eficiência e economia de energia.**

— **Serviços que favorecem a proteção ambiental e a economia de recursos.**

Ver Nota 7 deste documento.

Investimento socialmente responsável

A MAPFRE está firmemente comprometida com o investimento socialmente responsável no processo de seleção dos seus investimentos, e lançou ao mercado uma gama completa de produtos que integram os critérios ambientais, sociais e de governança (ASG).

Em 2018, a MAPFRE lançou um novo fundo de investimentos, um novo fundo de aposentadoria e uma EPSV (Entidades de Protecção Social Voluntária), sob a denominação de MAPFRE Crescimento Responsável, que será administrado pela MAPFRE AM, e que conta com a assessoria de La Financière Responsable, a boutique de gestão de ativos francesa especializada em investimento responsável, na qual tem uma participação de 25%. Estes produtos são os primeiros desse tipo lançados na Espanha, e investirá em ações e títulos de renda fixa de empresas europeias seleccionadas de acordo com suas qualidades ESG, com uma estratégia cujo foco será a preservação de capital. O fundo será distribuído principalmente na Espanha e França, e estará também disponível para investidores internacionais, enquanto que o plano de aposentadoria e a EPSV somente na Espanha.

Estes produtos de investimentos são complementados com o fundo MAPFRE Good Governance Fund. Este último, foi lançado no mercado em 2017 e combina o investimento em valor e a boa governança corporativa. Consiste também no primeiro fundo desse tipo que é administrado e comercializado na Espanha

Esta gama de produtos enquadra-se no compromisso da MAPFRE com um modelo de criação de valor sustentável, em linha com os Princípios de Investimento Responsável (PRI), nos quais o Grupo participa. Os seis princípios de atuação de PRI integram os critérios de investimentos estabelecidos no Plano Anual de Investimentos mobiliários e imobiliários. Este plano define a política de desempenho da MAPFRE nesta matéria.

Desde 2017, o grupo conta com um modelo próprio de análise ESG da carteira. As conclusões da análise ESG são analisadas tanto no Comité de Investimentos quanto no Comité de Riscos da gestora na Espanha. Neste último, incorporou-se como assessor externo a Diretora de Sustentabilidade do grupo MAPFRE.

Por outro lado, a MAPFRE tem criado um grupo de trabalho interno ISR, multidisciplinar, que reporta diretamente ao Diretor Geral de Corporativo de Investimentos e que conta com dois membros com o certificado CEESGA (Environmental Social and Governance Analyst) expedido por The European Federation of Financial Analysts Societis (EEFAS). Este grupo oferece suporte aos gestores de fundos na incorporação de critérios ESG e de análise de impacto nos seus processos de investimentos.

Em 2018, a MAPFRE lançou um novo fundo de investimentos, um novo fundo de aposentadoria e uma EPSV (Entidades de Protecção Social Voluntária), sob a denominação de MAPFRE Crescimento Responsável, que será administrado pela MAPFRE AM, e que conta com a assessoria de La Financière Responsable, a boutique de gestão de ativos francesa especializada em investimento responsável, na qual tem uma participação de 25%



6

Criação de valor compartilhado: SOMOS SUSTENTÁVEIS

POR QUE A MAPFRE É UM VALOR DIFERENCIAL

Avaliação comparável atrativa



Gestão

- Rigoroso **controle técnico** do negócio
- **Gestão rigorosa** de capital e riscos
- **Multirramo** e **multicanal**
- **Diversificação geográfica**



Cultura

- Empresa **independente**
- Equipe de **profissionais** como valor fundamental da organização
- Responsável e **comprometida** com ESG



Valor

- **Estabilidade** acionária
- Empresa **previsível**
- Política de dividendos **competitiva**



Estratégia

- Enfoque **multicanal**
- **Estrutura interna** reforçada (local, regional, corporativa)
- Foco no **cliente**
- **Sistemas de informações e equipes** profissionais para alcançar a excelência
- **Tecnologia** e **serviço digital** como aliados
- Maior **autogestão** e **controle**
- **Desafio agentes**

6.1. Dimensão financeira

[GRI 102-2, 102-6, 102-7, 201-1]

SOMOS SOLVÊNCIA

Nosso modelo de negócio se constrói pela base de uma solidez financeira e uma estratégia de resultados sustentáveis no tempo, que é o que garante que possamos cumprir todas as obrigações que contraímos com nossos grupos de interesse.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Fundos próprios
- Investimentos
- Operações de financiamento
- A ação da MAPFRE

A Solvência constitui um dos valores fundamentais da MAPFRE que ajuda a desenvolver a Missão e alcançar a Visão do Grupo.

Os pilares nos quais o Grupo se apoia e que contribuem para a Solvência e a geração de valor aos grupos de interesse são:

Fundos próprios

Patrimônio líquido

9.198

milhões de euros

Patrimônio atribuído aos acionistas controladores

7.994

milhões de euros

O patrimônio líquido consolidado atingiu a cifra de 9,197,6 bilhões de euros, em comparação com 10,512,7 bilhões de euros em 31 de dezembro de 2017. Desse montante, 1,203,8 bilhões de euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais, principalmente entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancasseguros. Em 31 de dezembro de 2018, o patrimônio atribuído aos acionistas controladores, consolidado por ação, representava 2,60 euros (2,8 euros em 31 de dezembro de 2017).

Investimentos

Carteira de investimento

49.274

milhões de euros

Renda fixa

36.518

milhões de euros

A MAPFRE gerencia os seus investimentos considerando os riscos assumidos e assumindo os potenciais riscos. A política de investimentos do Grupo orienta-se para o cumprimento dos compromissos com os segurados e visa a conservação do valor dos ativos, o que exige uma política prudente de seleção de investimentos e assunção de riscos.

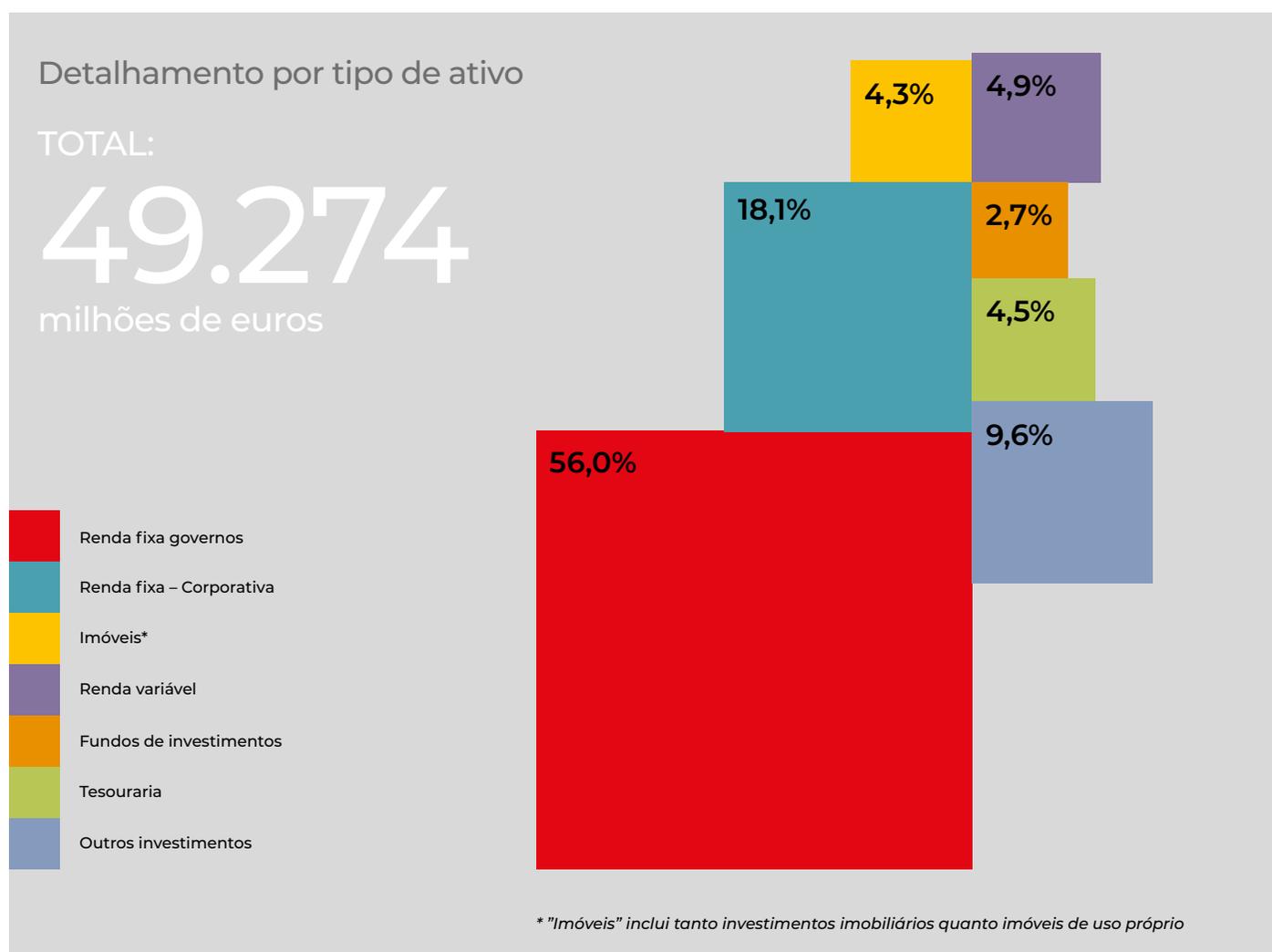
A MAPFRE procura desenvolver um negócio solvente e rentável, mas sempre com um comportamento sustentável com o ambiente.



Princípios básicos da política de investimentos

INVESTIMENTOS MOBILIÁRIOS	INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS
— Princípio de cobertura dos compromissos segurados	— Princípio de prudência
— Princípio de prudência	— Princípio de rentabilidade
— Princípio de segurança operacional	— Princípio de liquidez
— Princípio de liquidez	— Homogeneidade
— Princípio de rentabilidade	— Princípio de cobertura dos compromissos segurados
— Princípio de responsabilidade	— Eficiência na gestão
— Princípio de investimento sustentável	— Relação com mediadores e colaboradores externos em geral
	— Eficiência energética e sustentabilidade ambiental

Os detalhes da carteira de investimento por tipo de ativos serão mostrados a seguir:



A discriminação da carteira de renda fixa por área geográfica e tipo de ativo é a seguinte:

CONCEITO	Governanças	Total da dívida corporativa	TOTAL
Espanha	15.997,8	1.853,5	17.851,3
Restante da Europa	5.049,7	3.951,2	9.000,9
Estados Unidos	1.347,3	2.094,3	3.441,5
Brasil	2.871,6	1,8	2.873,4
América Latina – Restante	1.805,1	712,9	2.517,9
Outros países	524,5	308,0	832,5
TOTAL	27.595,9	8.921,6	36.517,5

Valores em milhões de euros

Operações de financiamento

Estrutura de capital

11.868

milhões de euros

Dívida

2.670

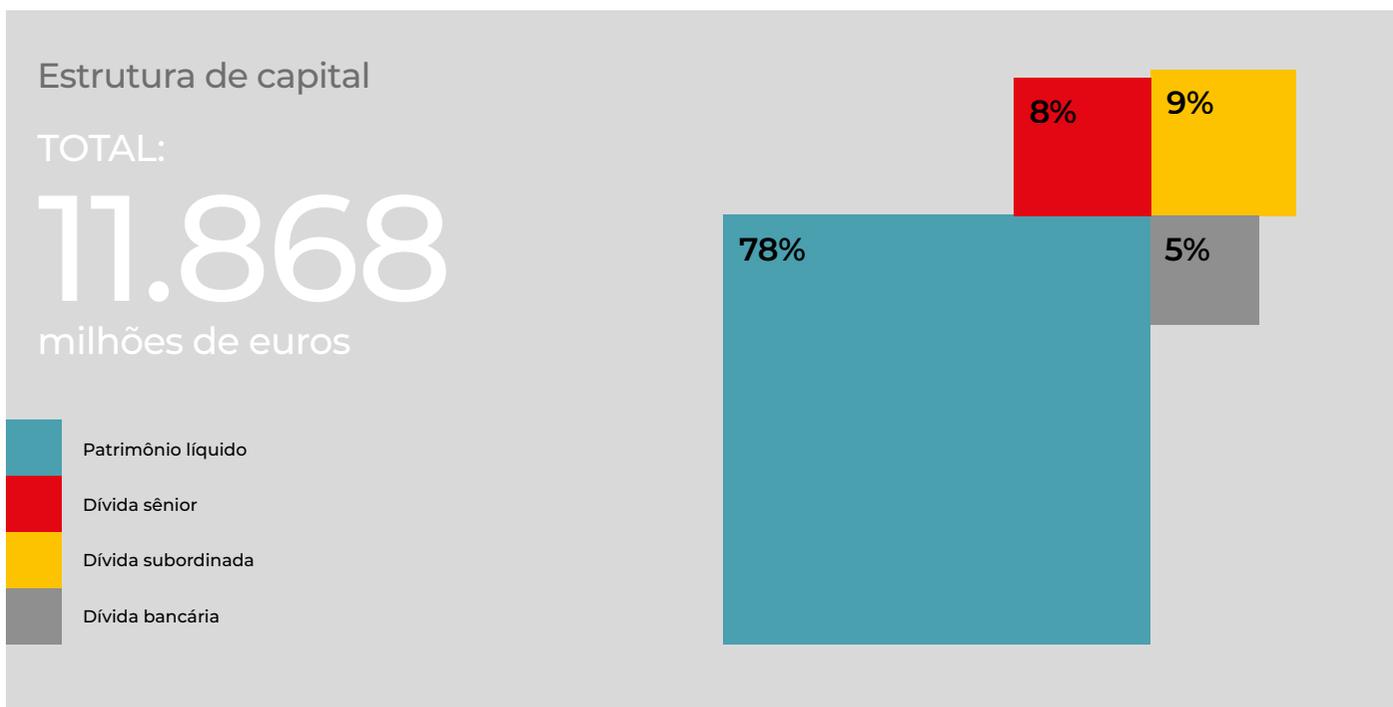
milhões de euros

Patrimônio líquido

9.198

milhões de euros

O quadro a seguir detalha a composição da estrutura de capital no encerramento do exercício de 2018:



A estrutura de capital subiu para 11.868 milhões de euros, dos quais 78% correspondem ao patrimônio líquido.

No segundo semestre de 2018, a MAPFRE concluiu uma nova emissão de obrigações subordinadas a 30 anos, no montante de 500 milhões de euros, com opção de amortização a 10 anos, que foi situada entre mais de 80 investidores de diversos países.

Taxas de alavancagem

O Grupo tem uma taxa de alavancagem de 22,5%, com um aumento de 4,4 ponto percentual em relação ao encerramento do exercício de 2017.

O quadro seguinte detalha a evolução das taxas de alavancagem do Grupo:

CONCEITO	Dezembro de 2018
PATRIMÔNIO TOTAL	9.197,6
DÍVIDA TOTAL	2.670,3
Lucros antes dos impostos	1.330,5
Despesas financeiras	76,5
Lucros antes dos impostos & despesas financeiras (EBIT)	1.407,0
Alavancagem	22,5%
Patrimônio / Dívida	3,4
Lucros antes dos impostos & despesas financeiras / despesas financeiras (x)	18,4

Valores em milhões de euros

No primeiro trimestre de 2018, a MAPFRE transformou a sua linha de crédito consorciado no valor de 1 bilhão de euros (com vencimento em dezembro de 2021) por um empréstimo sustentável, transformando-se, assim, na primeira seguradora do mundo a realizar esse tipo de operação para atender a necessidades gerais da empresa, reforçando a aposta pela sustentabilidade e responsabilidade social corporativa.

Para estabelecer a taxa de juros, é necessário considerar não apenas o rating de crédito da MAPFRE, mas também a evolução dos parâmetros de sustentabilidade da empresa.

A MAPFRE reforça, assim, sua aposta pela sustentabilidade em todos os âmbitos da organização e seu compromisso de ser uma empresa socialmente responsável e comprometida com o ambiente e a sociedade. Além disso, considerando a evolução dos mercados financeiros, reduziu os custos de financiamento, aumentou o prazo e garantiu condições mais vantajosas.

A ação da MAPFRE

Resultado do exercício atribuível aos acionistas controladores

529

milhões de euros

Lucro por ação

0,17

euros

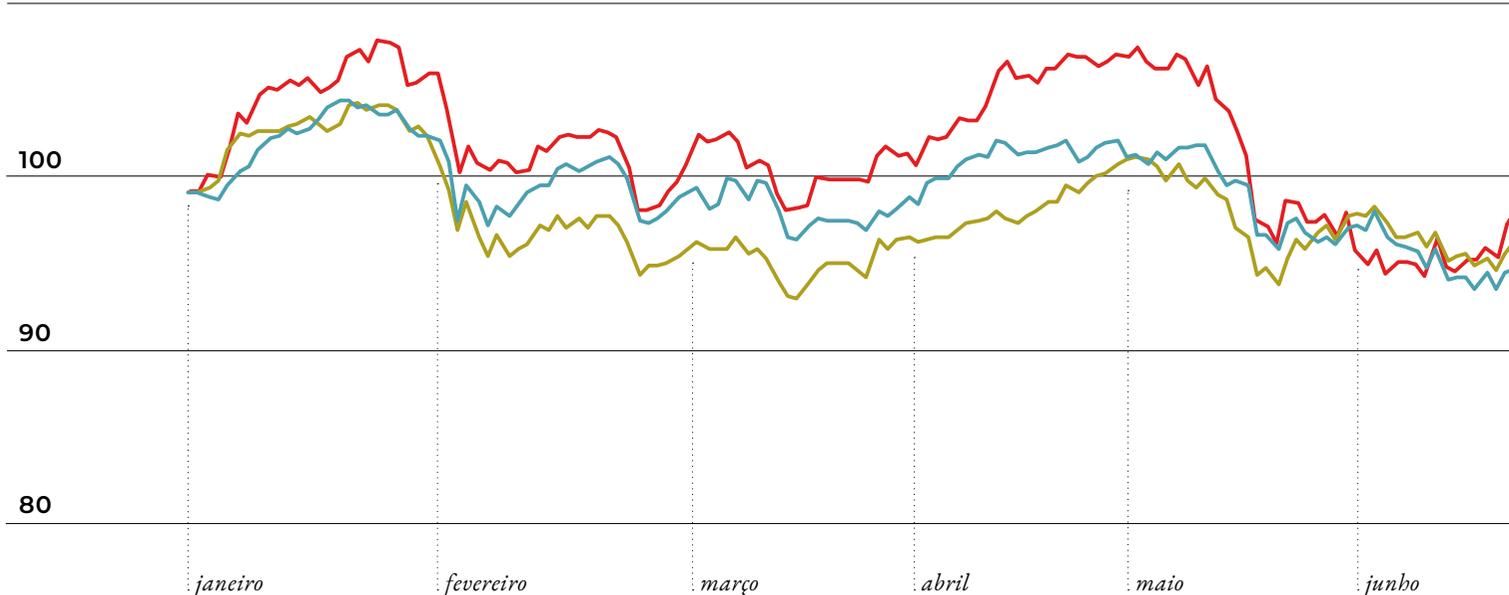
As informações da ação da MAPFRE que mostram uma evolução favorável são detalhadas a seguir.

Informações da bolsa

CONCEITO	31/12/2018
Total de ações em circulação	3.079.553.273
Capitalização na bolsa (milhões de euros)	7.144,6
Valor da ação (euros)	2,320
Valor contábil por ação	2,60
Dividendo por ação (últ. 12 meses)	0,145
Valor nominal da ação (euros)	0,1



110 Evolução da ação: 1º de janeiro de 2018 – 31 de dezembro de 2018



4 Preço objetivo (média disponibilizados por analistas) e cotação:

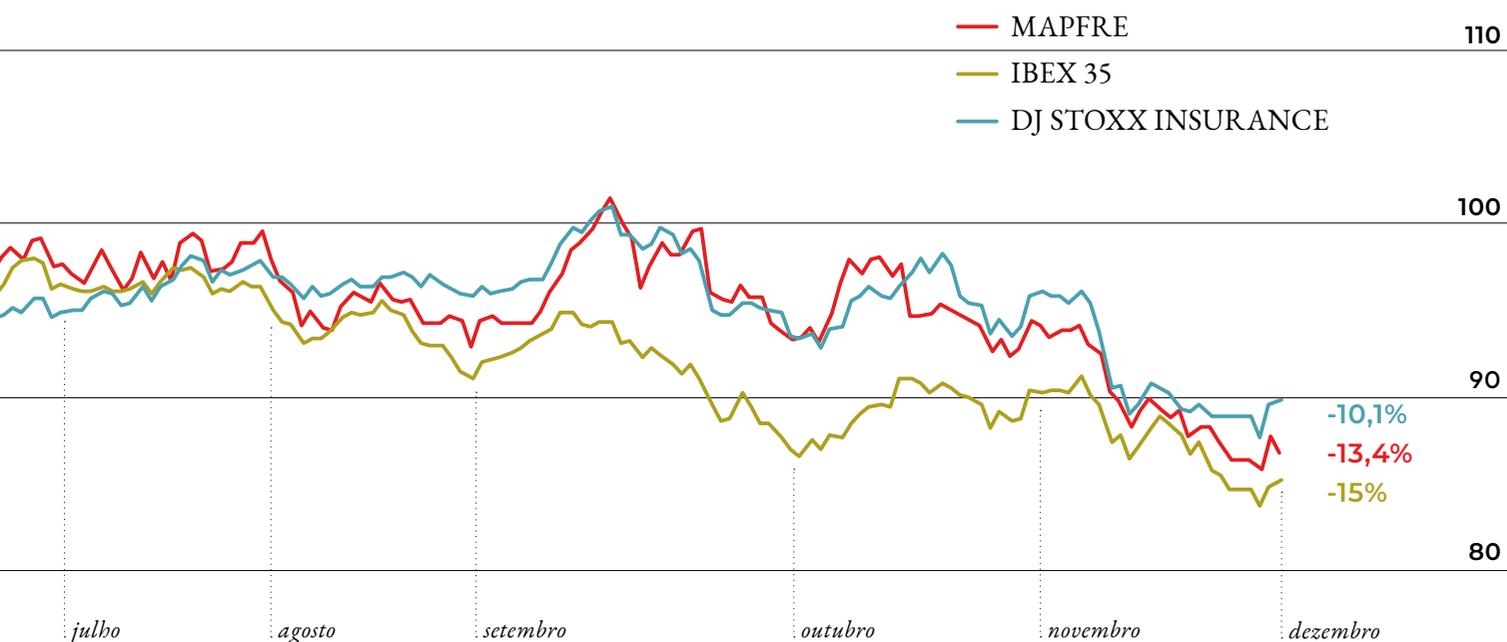
1 de abril de 2015 – 31 de dezembro de 2018

— Preço objectivo

— Preço da ação



O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2018 é de 0,085 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo aos resultados do exercício de 2018 subiu para 0,145 euros brutos por ação, o que representa um índice de *payout* de 84,4%.



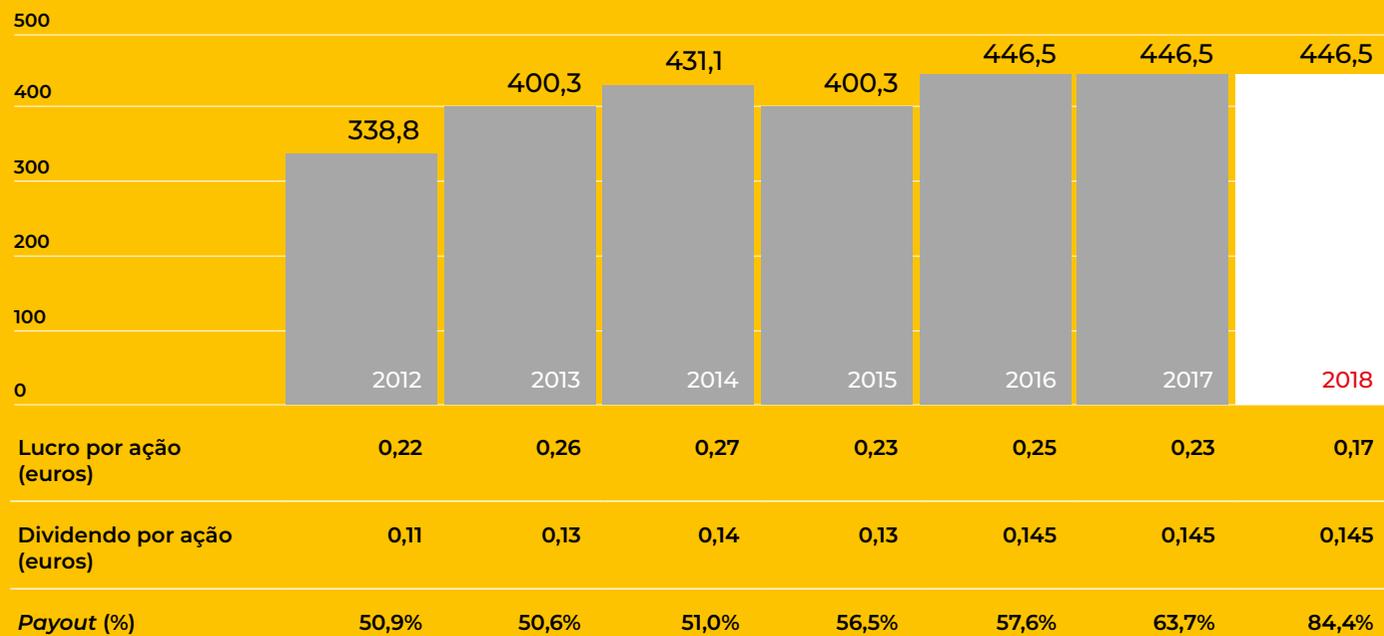
Dividendo e payout

A política de dividendos do Grupo estabelece que a remuneração aos acionistas deve estar vinculada ao lucro, à solvência, à liquidez e aos planos de investimento da MAPFRE, e também alinhada aos interesses de todos os seus acionistas.

O compromisso do Grupo com os acionistas é claro e consistente, como demonstra a rentabilidade oferecida aos mesmos.

Dividendos pagos relativos aos resultados

Valores em milhões de euros





6.2. Dimensão produtiva



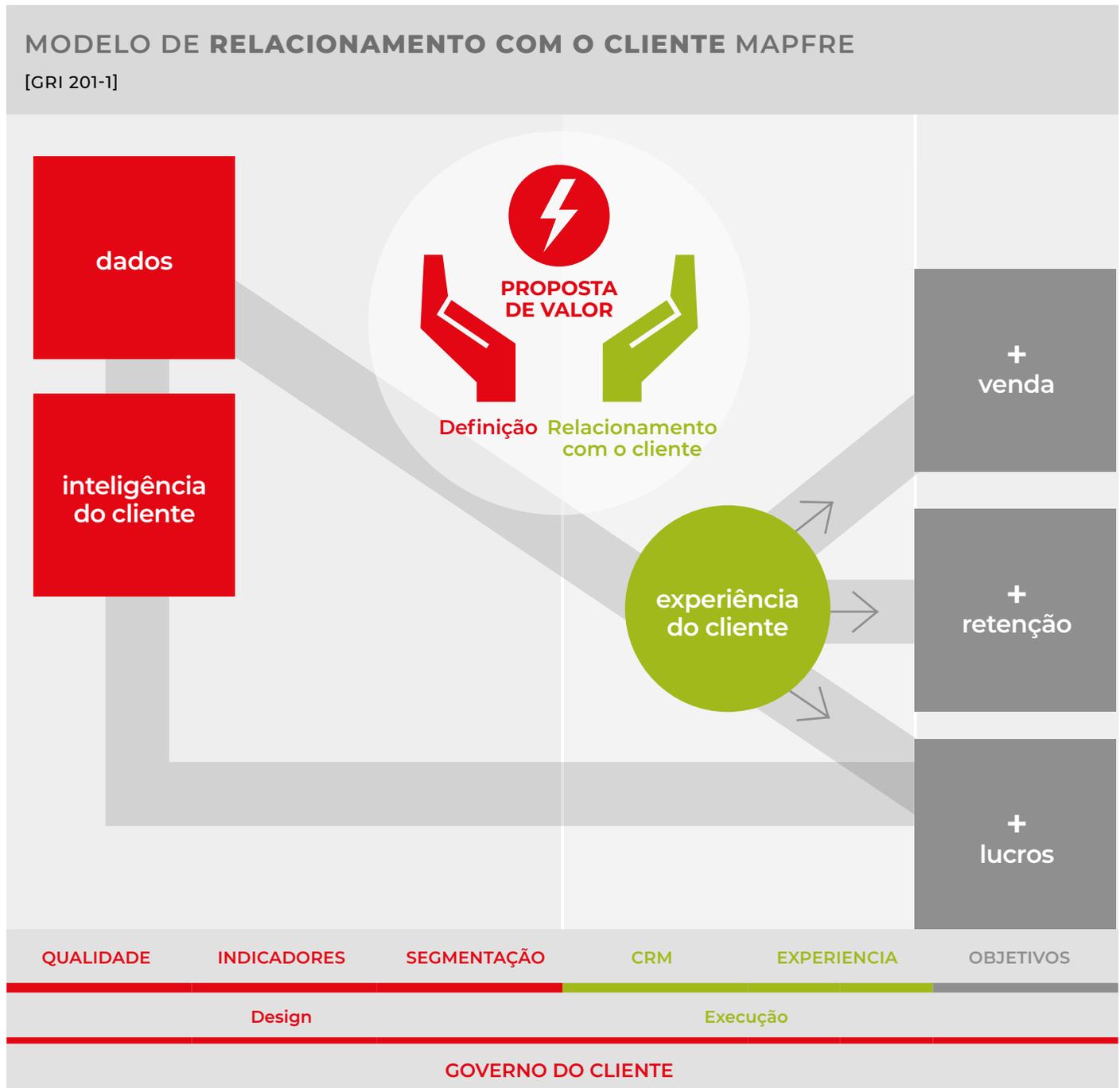
SOMOS SERVIÇO

Organizamos nossa atividade pensando no cliente, que é o centro do negócio e estamos acompanhando-o no processo de transformação antecipando para eles as soluções de seguros digitais de que vão necessitar.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Modelo de relação com o cliente
- Negócio digital
- Fornecedores
- Qualidade

Modelo de relação com o cliente



O Modelo de Relação com o Cliente, no qual continuamos trabalhando durante 2018, pretende aumentar as vendas, a retenção e, portanto, os lucros, através de um ciclo de atividades que abrange desde a experiência do cliente até a qualidade dos dados. De modo a apoiar cada uma dessas atividades, tanto na fase de criação quanto na fase de execução da proposta de valor, a iniciativa é estruturada com base em quatro vetores:

— **Qualidade dos dados:** permite transformar os dados em informação útil para conhecer melhor o cliente e construir a proposta de valor.

— **Segmentação:** possibilita diferenciar entre os diversos tipos de cliente, oferecendo-lhes a proposta de valor adequada com base no conhecimento sobre cada um deles.

— **Customer Relationship Management (CRM):** auxilia na chegada da proposta de valor aos canais de gestão e, portanto, aos clientes.

— **Experiência do Cliente:** permite escutar a avaliação do cliente y retroalimentar o modelo em um ciclo de melhoria contínua.

Este modelo procura melhorar o relacionamento com os quase 29 milhões de clientes que a MAPFRE possui nas operações da unidade de seguros, no encerramento do exercício de 2018:

<i>Área regional</i>	Nº de Clientes Particulares	Nº de Clientes Empresa
IBÉRIA	6.655.187	385.694
BRASIL	10.634.497	509.398
LATAM SUL	3.778.893	192.846
LATAM NORTE	882.762	139.732
AMÉRICA DO NORTE	1.777.665	123.451
EURÁSIA	3.607.603	117.102

Omnicanalidade na distribuição e no atendimento ao cliente

A MAPFRE aposta na distribuição omnicanal, adaptando sua estrutura comercial às diferentes legislações com base nas quais opera. Em 2017, foi criado o Modelo Global MAPFRE de Desenvolvimento de Redes de Agências, que serviu para dar um forte impulso à criação da rede própria. Em 2018, foi complementado com o Modelo de Escritório Direto e o Modelo de Escritório Delegado. Além disso, o modelo de Desenvolvimento de Redes de Agências continuará sendo consolidado graças à Sala de Aula de vendas, um espaço virtual onde as equipes de vendas em todo o mundo recebem formação.

Além da rede própria, a MAPFRE mantém uma forte relação com os corretores e brokers, que representam uma parte importante da distribuição de seguros em nível mundial.

A MAPFRE possui vários acordos com bancos e instituições financeiras. Neste sentido, são de destacar principalmente os acordos com o BANKIA e BANKINTER na Espanha, com o BANCO DO BRASIL no Brasil, com BANK OF VALLETTA em Malta, e com o BHD na República Dominicana. Do mesmo modo, possui acordos com empresas de prestação de serviços e associações que distribuem produtos da MAPFRE aos seus clientes e sócios (empresas ou particulares).

Formação total a distribuidores 2018

	Horas	Participantes
Treinamento de vendas		
Multimídia	1.391.682	28.941
Presencial	457.541	26.014
Formação transversal		
Multimídia	69.574	24.789
Presencial	24.664	6.613
Curso Técnico		
Multimídia	44.924	15.488
Presencial	33.982	8.433

	IBÉRIA	LATAM	INTERNACIONAL	
ESCRITÓRIOS				86.564 mediadores
Diretas e Delegadas	3.084	1.629	543	
Bancasseguros	2.329	4.941	-	
MEDIADORES				12.526 escritórios
Agentes	9.850	18.106	9.786	
Delegados	2.753	3.952	121	
Corretores	5.311	34.624	2.061	

Um canal crescente e com potencial de desenvolvimento são os acordos de distribuição com entidades não financeiras, como *retailers*, concessionárias, empresas fornecedoras de *utilities*, com as quais a MAPFRE também mantém acordos, destacando-se, por exemplo, aquele assinado na América Central com o Grupo Monge, de venda de eletrodomésticos e móveis.

É especialmente significativo o acordo estabelecido entre a MAPFRE e a Amazon na Espanha, que inclui a criação do primeiro escritório virtual de uma empresa de seguros no marketplace da Amazon ou a participação no programa “Amazon Família”, que a plataforma destina ao apoio e bem-estar das famílias. Este acordo, cuja fase inicial ocorrerá no mercado espanhol, poderia ser ampliado posteriormente ao restante dos mercados internacionais onde a MAPFRE está presente.



Centros de Atendimento ao Cliente

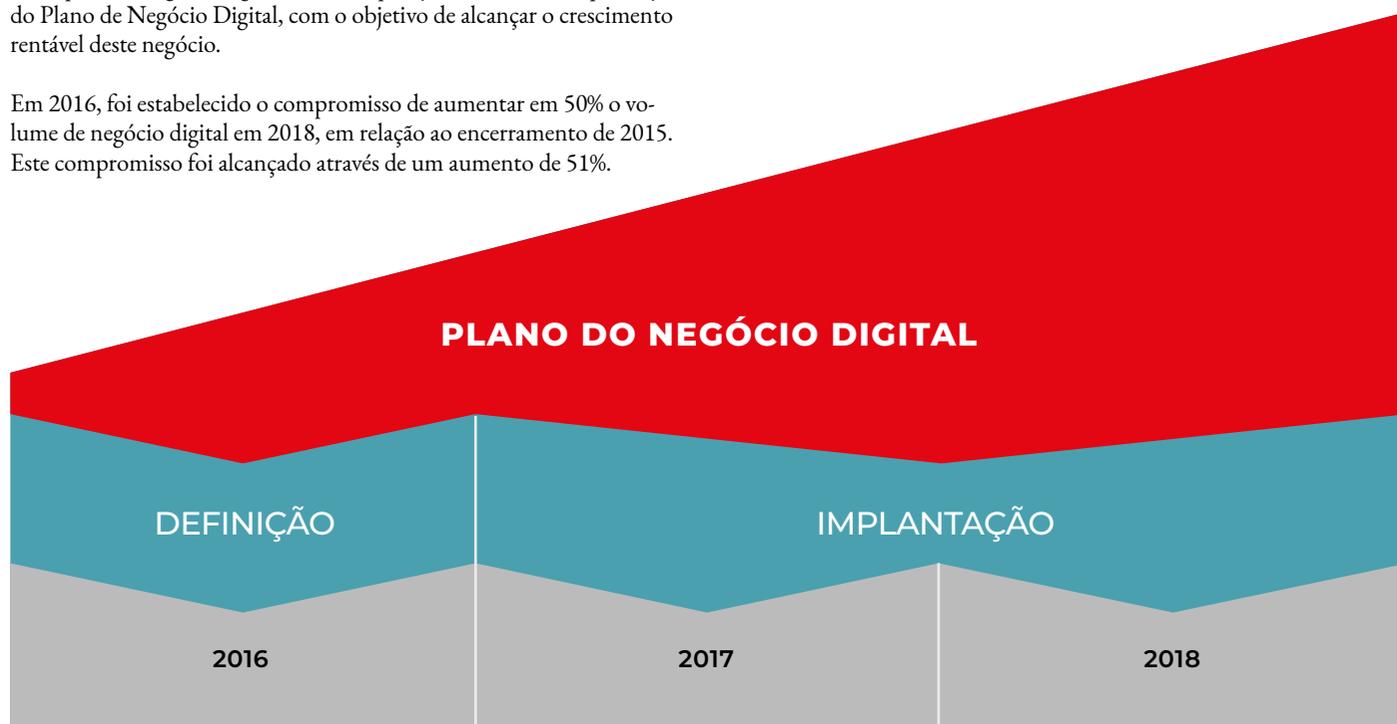
Para suprir as necessidades dos clientes e garantir o melhor serviço possível, o Grupo conta com os seguintes centros de serviços, distribuídos pelos países onde opera:

<i>Centros de Serviço</i>	Número	Países
Centros próprios de peritagem e pagamento rápido	301	15
Centros próprios de serviço para automóveis	35	2
Unidades de diagnóstico de automóveis	13	4
Oficinas com acordos	11.280	25
Oficinas próprias	10	3
Centros de pesquisa e desenvolvimento	7	7
Policlínicas de saúde próprias	21	3
Clínicas com acordos	14.565	18
Clínicas dentais próprias	6	1
Centros de gestão de negócio de empresas	44	6

Negócio digital

A MAPFRE adaptou a estratégia à nova realidade, de modo a continuar a ser uma das seguradoras globais líderes do século XXI. Houve aumento do peso do negócio digital nas suas operações, através da implementação do Plano de Negócio Digital, com o objetivo de alcançar o crescimento rentável deste negócio.

Em 2016, foi estabelecido o compromisso de aumentar em 50% o volume de negócio digital em 2018, em relação ao encerramento de 2015. Este compromisso foi alcançado através de um aumento de 51%.



Incrementar **50%** nos **PRÊMIOS** Negócio Digital

▲ 50%



As linhas de atuação que foram desenvolvidas são:

— **Estratégia e rentabilidade do negócio digital:** foi definido um marco de referência para o desenvolvimento do negócio digital, com base na modelização do negócio, contemplando as diferentes tipologias de venda de apólices digitais e servindo de guia para as diferentes operações da MAPFRE, que se adaptam conforme as necessidades e a realidade da operação.

Além disso, trabalhamos na definição dos indicadores de rentabilidade para o negócio digital que permitissem medir de forma homogênea as distintas operações e que ajudassem na tomada de decisões.

Adicionalmente, foi implementado o compartilhamento global de boas práticas, permitindo difundir o conhecimento entre as diferentes operações, assim como a rápida adoção das mesmas.

Finalmente, foram feitos progressos significativos na digitalização das operações, tendo sido gerenciadas, em 2018, mais de 10 milhões de transações com automatização inteligente. Além do mais, foram implementados casos de uso de Big Data Analytics e Inteligência Artificial, como no avanço da avaliação preditiva de danos em veículos, promovendo, assim, a melhoria operacional.

— **Marketing digital:** foram realizadas ações que permitiram melhorar o conhecimento dos clientes, oferecendo-lhes continuamente aquilo de que necessitam. Para tal, o uso do gestor de campanhas digitais foi fundamental, permitindo otimizar o investimento em marketing. Igualmente, houve o início da realização de ações em redes sociais e em outros meios digitais, de forma otimizada.

— **Técnico digital:** o controle dos riscos e, portanto, a disponibilização de medidas para a prevenção da fraude na contratação digital, assim como a otimização do preço nas renovações são ações que foram realizadas durante este ano. Deve-se destacar os resultados obtidos com os trabalhos realizados na VERTI España, que posteriormente serão difundidos no restante das operações digitais do Grupo.

— **Vendas e retenção de clientes:** foram implementadas ferramentas para a cotação e contratação online. Exemplo disto são os tarifadores e contratistas “inteligentes”, que foram projetados priorizando o cliente, com foco na experiência do cliente e com uma elevada capacidade de personalização.

A implantação do modelo ROPO (“Research Online Purchase Offline”) permite aos clientes realizar a pesquisa de seus seguros ou serviços na rede e concluir a compra nos canais offline. Estas ações contribuem para a otimização dos custos de aquisição.

Também foi promovido o autoatendimento, com significativos produtos e serviços gerenciáveis através de plataformas móveis como, por exemplo, o novo aplicativo Salud na MAPFRE ESPAÑA.

Novo App Saúde na MAPFRE ESPAÑA



O cliente pode ter à sua disposição, de forma mais rápida e sem complicações, todas as informações sobre a apólice, gerenciar qualquer tipo de licenças de saúde, pedir consultas médicas ou ter acesso ao seu quadro médico completo, entre outras novidades.

— **Comparadores digitais de preços:** foram realizadas ações para o aperfeiçoamento em termos de tarifação e assinatura, sendo oferecido o melhor preço possível. Trabalhamos para conseguir um posicionamento dinâmico nos comparadores digitais de preço, com base na construção e aplicação de metodologias e procedimentos para que a MAPFRE seja competitiva, de forma rentável, nos países onde está presente.

No âmbito da Universidade Corporativa e no curso de Negócio Digital, foi criado um novo programa de treinamento em comparadores de preço, dirigido para mais de 400 funcionários.

Fornecedores

[GRI 102-9, 102-10, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3; 412-1, 412-2; LEY 11/2018]

A MAPFRE tem o objetivo de garantir um processo ético e socialmente responsável na atuação de todos os intervenientes na cadeia de fornecimento. Tudo isso conseguindo um adequado nível de qualidade nas contratações e serviços aos clientes e um aumento do controle interno em todas as fases do projeto.

Para isso, a MAPFRE conta com uma norma de Compras, que tem por objeto estabelecer os critérios e princípios de cumprimento obrigatório que devem ser observados em qualquer contratação realizada em nome da MAPFRE.

Além disso, em 2017, foi revisado o Código de Ética e Conduta do Grupo, que estabelece uma seção específica para fornecedores e empresas colaboradoras que determina o marco no qual a relação deve ser desenvolvida. O código estabelece um canal específico de denúncias, através do qual é possível dirigir-se confidencialmente ao Comitê de Ética.

O Grupo trabalha com mais de 152.000 fornecedores, diferenciando entre os prestadores de serviços ou específicos (aqueles cujas prestações são originadas em contratos de seguro ou de serviços oferecidas pelas empresas de seguros do Grupo ou pelas suas filiais aos seus clientes) e os provedores de suporte ou genéricos (aqueles cuja finalidade não são os segurados, mas sim a empresa e suas atividades de gerenciamento, como abastecimento, empresa de consultoria, gráficas, etc.). A tabela a seguir descreve esses fornecedores por número e custo total:

	IBÉRIA		LATAM		INTERNACIONAL	
	Nº de fornecedores	Custo (milhões de €)	Nº de fornecedores	Custo (milhões de €)	Nº de fornecedores	Custo (milhões de €)
De serviços (Específicos)	64.615	1.609	31.026	668	37.864	517
De suporte (Gerais)	3.589	431	8.538	307	6.389	299



Para fortalecer a relação com os fornecedores e prestar melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à disposição dos fornecedores diversos materiais, dossiês de treinamento, ferramentas e cursos online e presenciais para facilitar seu trabalho e oferecer conhecimento sobre as modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos e outros tópicos relevantes no âmbito da sustentabilidade.

Modelo de gestão de prestadores de serviços

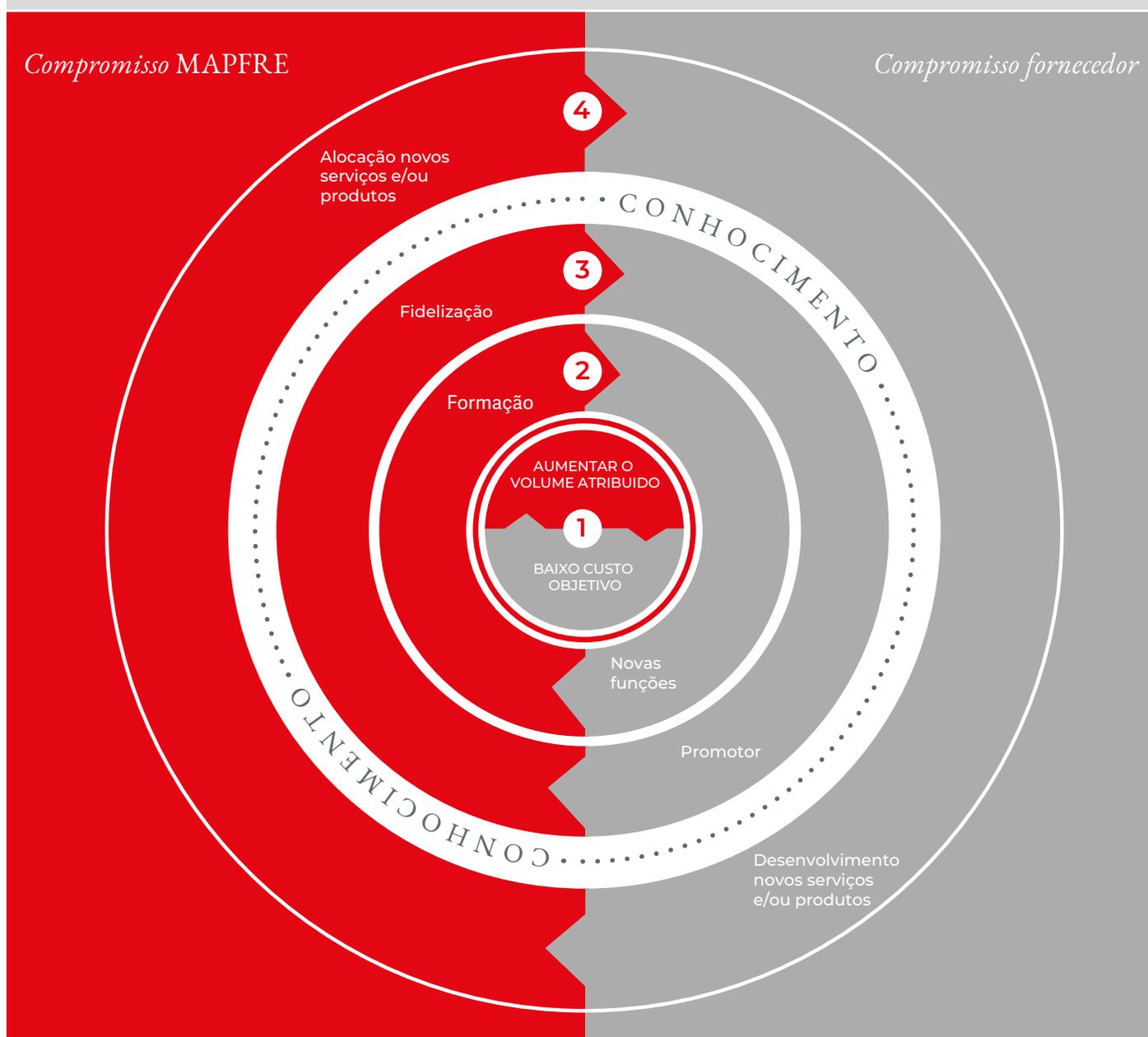
Os fornecedores de serviço são, em muitos casos, a parte que interage diretamente com o cliente em nome da MAPFRE. Por isso, dada sua relevância, a empresa tem um modelo específico de gestão dos fornecedores de serviço, desenvolvido no marco da iniciativa estratégica de “Fornecedores como Embaixadores de Marca”.

O modelo se baseia na aplicação dos princípios gerais que são a foco no cliente, a otimização do contato com o cliente, o compromisso

bidirecional, o valor do fornecedor, a categorização de fornecedores e a otimização do custo.

Esse modelo de contribuição em comum envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o fornecedor, de tal forma que a escala no modelo envolve a definição de novos compromissos por ambas as partes. Obviamente, esses compromissos estão nivelados em função da categoria de fornecedor à qual se refira.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO CONJUNTA



Categoria do fornecedor definido por MAPFRE e compromissos mútuos:

	<i>Compromisso MAPFRE</i>	<i>Compromisso Fornecedor</i>
 <p>CONHECIDO</p>	— Colaboração esporádica bajo acuerdo, limitando a la prestación e el pago de los servicios	
 <p>RECOMENDADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Atribuição pontual de serviços derivados de necessidades estratégicas e operacionais — Profissionalismo e solvência na liquidação de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> — Prestação de serviços de qualidade e valor agregado — Conformidade com os requisitos legais — Adoção e cumprimento da Responsabilidade Social Corporativa — Integridade na execução de serviços
 <p>RECOMENDADO +</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Disponibilidade para maximizar a capacidade do fornecedor, atribuindo mais serviços — Treinamento técnico e novas funções — Expansão do portfólio de serviços do fornecedor 	<ul style="list-style-type: none"> — Participação do modelo econômico da MAPFRE — Integração com os processos de gerenciamento do serviço MAPFRE
 <p>EMBAIXADOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Prioridade na tarefa — Proposta para novas oportunidades de colaboração — Reconhecimento da contribuição para o desenvolvimento de negócios da MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> — Prescrição da marca Mapfre — Participação na gestão do serviço — Colaboração no desenvolvimento de novos produtos e serviços

O projeto “Fornecedores como Embaixadores da Marca” está sendo implementado atualmente em 24 países. Em 2018, em cada país, trabalhou-se para impulsionar os projetos de transformação resultantes da implementação do modelo, bem como para controlar os principais indicadores de eficiência e de qualidade do projeto.

A rede de fornecedores de serviço da MAPFRE dará prioridade aos fornecedores denominados “Embaixadores” na atribuição de serviços, dado que representam uma extensão da empresa e contam tanto com parâmetros de qualidade superiores quanto com uns custos mais contidos.

Homologação ASG de Fornecedores

[GRI 308-1, 308-2, 410-1; L.11/2018]

Como parte do Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE 2016-2018, iniciou-se um projeto para revisar e ampliar a homologação de fornecedores de suporte e de serviços em termos ambientais, sociais e de governança (ASG).

Esta homologação envolve um processo inicial de análise das práticas de sustentabilidade dos fornecedores, que é realizada por meio de um questionário específico que inclui os seguintes fatores de risco:

- Segurança e saúde ocupacional de todos os trabalhadores.
- Direitos Humanos: trabalho infantil e forçado, direitos trabalhistas básicos, etc.
- Práticas e sanções ambientais.
- Inclusão, diversidade e não discriminação.

Para melhorar o resultado do processo de homologação ASG que já vinha sendo aplicado, foram realizadas as seguintes ações:

- Na **homologação de fornecedores de suporte**:
 - Foram criadas diferentes versões do questionário de homologação, ajustando os níveis de requisitos de informações em função do



tamanho da empresa com a qual se trabalha (de grande empresa a PME).

- Foi incluído como motivo para a não homologação de um fornecedor a recusa em assinar ou não cumprir as seguintes cláusulas: proteção de dados; processamento de dados de fornecedores; carta de compromisso ambiental e de energia; cláusula de igualdade para fornecedores; declaração de relação entre empresas contratadas, acionistas ou pessoas vinculadas ao fornecedor, que possa ter com pessoas vinculadas à MAPFRE e cláusula de reputação.

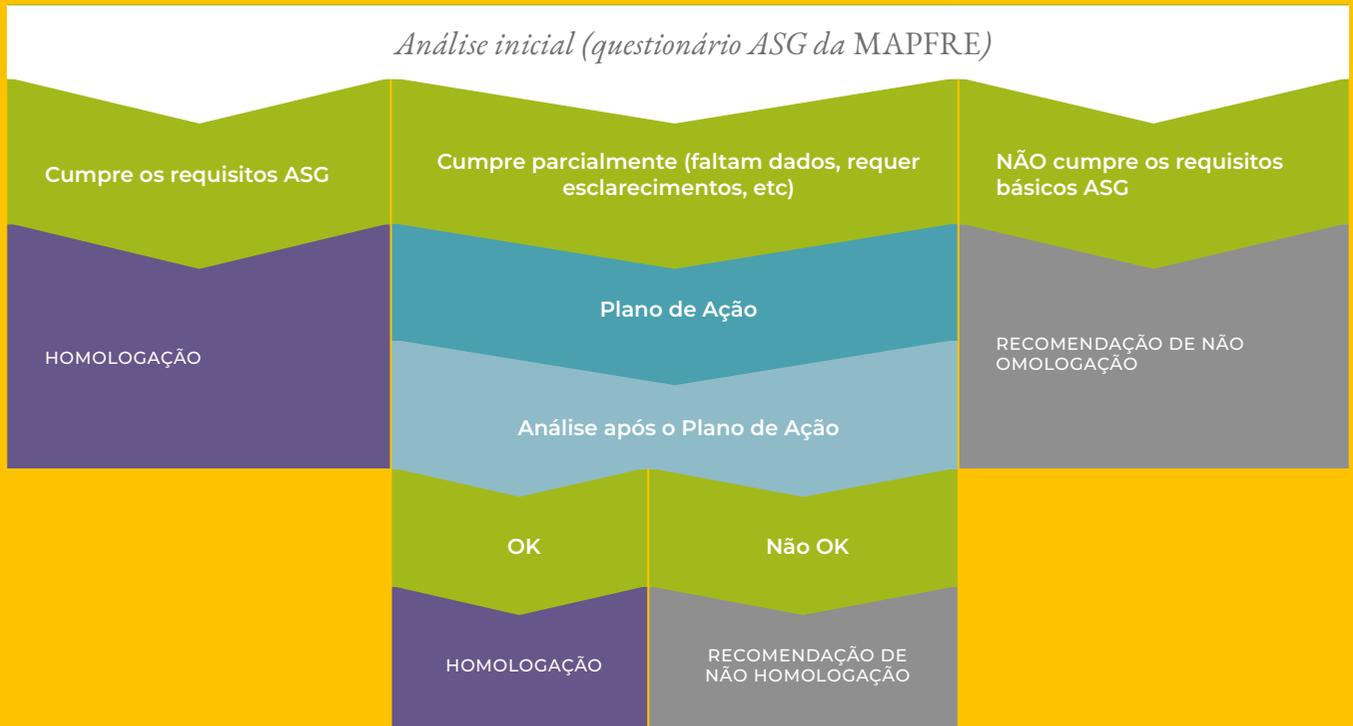
— Na **homologação dos fornecedores de serviço**:

- Foram priorizadas as categorias de embaixadores, recomendado+ e recomendado, por sua especial vinculação com a MAPFRE. Além disso, foram ajustados os níveis de requisito de informações ASG em função da tipologia do fornecedor, chegando também ao nível de autónomo e microempresa.

Adicionalmente, foi desenvolvida uma ferramenta digital que permite gerenciar todo o processo de homologação ASG.

Finalizado o processo de homologação ASG, o fornecedor (tanto de serviço quanto de suporte), recebe o convite para realizar uma formação específica online em matéria de Direitos Humanos, sob responsabilidade da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas. Desde outubro de 2017, foram formados 104 fornecedores nesta matéria.

PROCESSO BÁSICO DE HOMOLOGAÇÃO ASG PARA FORNECEDORES DE SERVIÇO



Desde 2017, um total de 6.437 fornecedores de suporte e de serviços foram selecionados para participar no processo de homologação ASG. A tabela a seguir mostra os principais resultados:

	HOMOLOGAÇÃO ASG	
	Nº selecionados	Nº Homologados
De suporte (Gerais)	1.394	882
De serviços (Específicos)	5.043	4.384

Qualidade

A fim de avaliar a qualidade percebida pelos clientes, o Observatório de Qualidade da MAPFRE aplica um modelo global de medição da experiência do cliente MAPFRE, que visa:

- Conhecer de forma constante e com uma metodologia consistente o nível de satisfação do cliente nos diferentes países e negócios.
- Identificar os aspectos que têm mais impacto na experiência do cliente, com o objetivo de melhorá-la.
- Dotar os países de uma ferramenta para ajudá-los a definir e implementar ações atribuindo o nível de prioridade mais adequado.
- Estabelecer áreas de melhoria e aspirar a ser referência em experiência do cliente, em todos os países e ramos.

Além disso, o Observatório de Qualidade da MAPFRE é responsável por realizar todas as medições de qualidade percebida e fornecida, por meio de pesquisas aos clientes, em todos os países nos quais o Grupo atua, cobrindo os ramos de seguro e serviços de assistência, com uma periodicidade semestral. Para isso, através da análise do indicador Net Promoter Score (NPS®), é realizada a avaliação da satisfação e dos pontos críticos de contato com o cliente, sendo realizadas recomendações sobre as principais áreas de melhoria.

Os relatórios do Observatório de Qualidade proporcionam dados sobre o nível de experiência do cliente, que ajudam a tomar decisões para as diferentes áreas de negócio.

Em 2018, foram realizadas a VI e a VII Ondas de Medição do NPS relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Cada uma dessas ondas, com mais de 140.000 inquiridos, englobou 23 países e ramos, com um volume de 81,7 % do total de prêmios Não Vida particulares do Grupo.

Adicionalmente, o Observatório mede uma vez por ano o nível de experiência do cliente dos principais competidores da MAPFRE em cada país e ramo. Concretamente, foram analisadas 120 empresas de todo o mundo. Graças a isto, podemos confirmar que foi possível alcançar o objetivo

estabelecido para o triênio 2016-2018 de superar em 70% o volume de prêmios medidos nos quais o NPS dos nossos clientes é superior à média do NPS dos concorrentes analisados. Especificamente, foi alcançado este NPS superior em 70,4% dos prêmios particulares Não Vida medidos.

Do mesmo modo, em 2018, o Observatório de Qualidade fez a segunda medição “internal NPS” (iNPS) sobre o nível de experiência do cliente em relação aos serviços de resseguro prestados pela MAPFRE RE a todas as empresas cedentes em âmbito internacional.

A MAPFRE tem uma equipe de 196 pessoas, um número relevante de funcionários, trabalhando no acompanhamento e no controle da qualidade em todo o mundo, e diversas empresas têm certificações de qualidade cuja renovação exige manter elevados padrões no serviço prestado aos clientes.

A MAPFRE dispõe de certificado ISO 9001 no Brasil, Espanha e na Turquia. A MAPFRE ASISTENCIA está certificada, ainda, nessa norma de qualidade na Argélia, Argentina, Bahrain, Brasil, Chile, China, Colômbia, Equador, Filipinas, Itália, México, República Dominicana, Tunísia, Turquia e Venezuela.

6.3. Dimensão humana

SOMOS TALENTO

Na MAPFRE somos pessoas que cuidam de pessoas, e para isso queremos contar com os melhores profissionais para atender aos nossos clientes e desenvolver o negócio. Somos também uma empresa de oportunidades, inclusiva, com um modelo de gestão das pessoas que promove o desenvolvimento do talento e uma proposta de desenvolvimento profissional que o enriqueça.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Modelo de gestão
- Diversidade
- Talento
- Transformação e organização
- Experiência do funcionário
- Desafios

Modelo de gestão

[GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-4; 404-1, 404-2, 404-3, 405-1; L.11/2018]

A administração de pessoal tem uma relevância mais alta em uma companhia global como MAPFRE, presente nos cinco continentes e com funcionários de 91 nacionalidades diferentes. Uma gestão que tem que acompanhar ao negócio na sua transformação, potencializar o compromisso dos funcionários com os valores da empresa, contribuir para o desenvolvimento das capacidades técnicas, globais e transformacionais de todos os membros da mesma e garantir um ambiente de trabalho saudável, diversificado e colaborador.

Alguns dos aspectos mais relevantes na administração são:

- A integração de diferentes gerações de funcionários que convivem na empresa, aproveitando o conhecimento de cada uma delas.
- Utilização das vantagens das novas tecnologias e redes sociais nos processos de recursos humanos.
- O reforço da comunicação interna e da transparência para disponibilizar a todos os funcionários a estratégia, os objetivos e a cultura da MAPFRE.
- A concepção de carreiras profissionais e a formação.
- Aposta na mobilidade funcional e geográfica dos funcionários, para contar com equipes globais e polivalentes.

Dados gerais

[GRI 102-7; 102-8; L.11/2018]

GRI 102-7	2018	2017
<i>Quadro de funcionários total</i>		
Quadro de funcionários em dezembro	35.390	36.271
Quadro médio de funcionários	35.655	36.716



Nº. total de funcionários por contrato laboral (permanente ou temporário) e por sexo (Tabela 1)

[GRI 102-8; L.11/2018]

Unidade de negócio	FIXOS		TEMPORAIS		TOTAL	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas corporativas	626	465	4	9	630	474
Seguro	12.651	15.690	236	345	12.887	16.035
Assistência	1.857	2.324	219	302	2.076	2.626
Riscos globais	134	133	1	1	135	134
Resseguro	188	194	7	4	195	198
TOTAL	15.456	18.806	467	661	15.923	19.467

Nº. total de funcionários por contrato laboral/sexo
(conforme estrutura do Grupo MAPFRE: Regionais, Unidades de Negócio
e Serviços Centrais) – (Tabela 2)

<i>Distribuição organizacional</i>	FIXOS		TEMPORAIS		TOTAL	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas corporativas / serviços centrais	809	645	5	9	814	654
IBÉRIA	4.545	4.824	83	185	4.628	5.009
LATAM	6.261	8.273	174	239	6.435	8.512
INTERNACIONAL	3.653	4.870	198	224	3.851	5.094
Resseguro	188	194	7	4	195	198
TOTAL	15.456	18.806	467	661	15.923	19.467

Nº total de funcionários por tipo de contrato laboral
(jornada integral ou jornada parcial), por sexo (Tabela 3)

<i>Unidade de negócio</i>	INTEGRAL		PARCIAL		TOTAL	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas corporativas	630	472	0	2	630	474
Seguro	12.436	13.868	451	2.167	12.887	16.035
Assistência	1.842	1.993	234	633	2.076	2.626
Riscos globais	135	134	0	0	135	134
Resseguro	195	195	0	3	195	198
TOTAL	15.238	16.662	685	2.805	15.923	19.467



Novas incorporações, média de idade, média de tempo de casa, rotatividade não desejada do Grupo por sexo (Tabela 4)

	2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Novas admissões	40,6%	59,4%	43,9%	56,1%
Média de idade	40,9	38,9	41,5	39,2
Média de tempo de casa	11,2	9,9	9,8	9,3
Rotatividade não desejada*	8,7% **	8,9% **	8,5%	9,1%

* A rotatividade não desejada é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas voluntárias em relação à média do quadro de funcionários.

** Consideramos que dentro de um grupo tão grande como este a rotatividade não desejada é mantida em níveis baixos.

Gerenciar as diferentes gerações que convivem no quadro de funcionários, oferecer aos funcionários a possibilidade de desenvolver sua carreira profissional e personalizar suas opções, favorecer o trabalho colaborativo e a gestão do conhecimento e integrar as novas tecnologias como um instrumento que oferece eficiência e eficácia são alguns dos desafios que a MAPFRE possui para contribuir com sua estratégia e alcançar seus objetivos através de quatro eixos: diversidade e inclusão, o contínuo desafio do talento, transformação e organização e experiência do funcionário.

Diversidade

[GRI 102-8, 102-22, 405-1, 405-2 ; L.11/2018]

Um quadro de funcionários diversificado **proporciona valor à empresa**, uma vez que fomenta a aprendizagem, proporciona experiência e, ao mesmo tempo, enriquece a formulação e execução dos projetos nos quais se está trabalhando.

A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em âmbito global, aprovada pela MAPFRE com data de 23 de julho de 2015, e existe um compromisso público tanto com a diversidade de gênero quanto com a diversidade funcional.

Diversidade de gênero

[GRI 405-1]

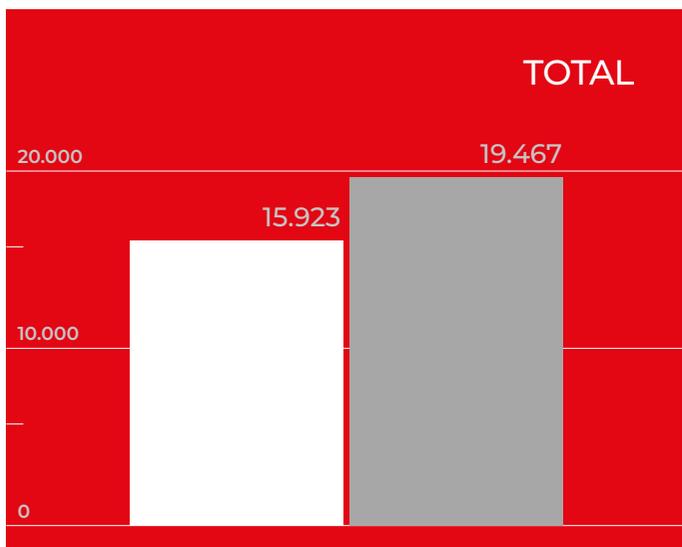
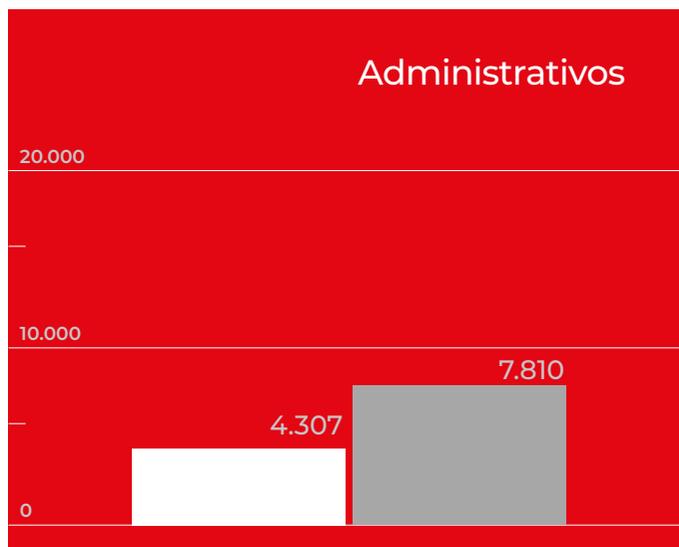
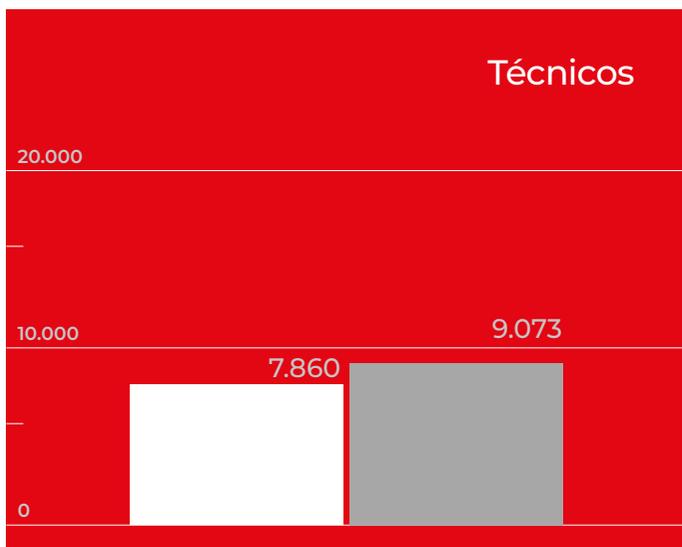
Em 2018, atingiu-se o objetivo proposto há três anos de contar, no âmbito global, com no mínimo 40% de mulheres em cargos de diretoria. Existe em todos os países um marco de atuação para fomentar a igualdade em cada um dos processos de gestão de pessoas.

No Brasil, Turquia, Estados Unidos e Espanha, conta-se com redes para fomentar a liderança feminina. São espaços de diálogo inclusivos cujo objetivo é promover iniciativas em matéria de diversidade de gênero.

	2018	2017
Porcentagem de mulheres em cargos de diretoria	40,8 %	38,8%
Número de mulheres em cargos de diretoria	2.584	2.161



Distribuição do quadro de funcionários por nível de cargo



EM 2018:

59,4% DAS NOVAS INCORPORAÇÕES NO QUADRO FOI DE MULHERES.

77 MULHERES OCUPAM CARGOS DE ALTA DIRETORIA OU CARGOS EM CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO. O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA **MAPFRE S.A.** TEM, ENTRE SEUS MEMBROS, QUATRO MULHERES, O QUE REPRESENTA **28,6%** DOS MEMBROS EM 31/12/2018.

13% DOS FUNCIONÁRIOS EM CARGOS DE DIREÇÃO/CHEFIA CONSIDERADOS “TOP MANAGEMENT” SÃO MULHERES, BEM COMO **39%** DOS CARGOS CONSIDERADOS “JUNIOR MANAGEMENT”.



Diversidade cultural

Na MAPFRE, trabalham 35.390 funcionários de 91 nacionalidades, o que confere ao Grupo uma grande diversidade cultural e proporciona o talento necessário para o negócio. Nas Áreas Corporativas, há 1.104 funcionários de 22 nacionalidades.

O Grupo promove a mobilidade internacional, que em 2018 implicou que 111 funcionários mudaram seu posto de trabalho para outro país.

Dos executivos que trabalham nas empresas do Grupo, 74,3% são nativos do país onde desenvolvem sua atividade.

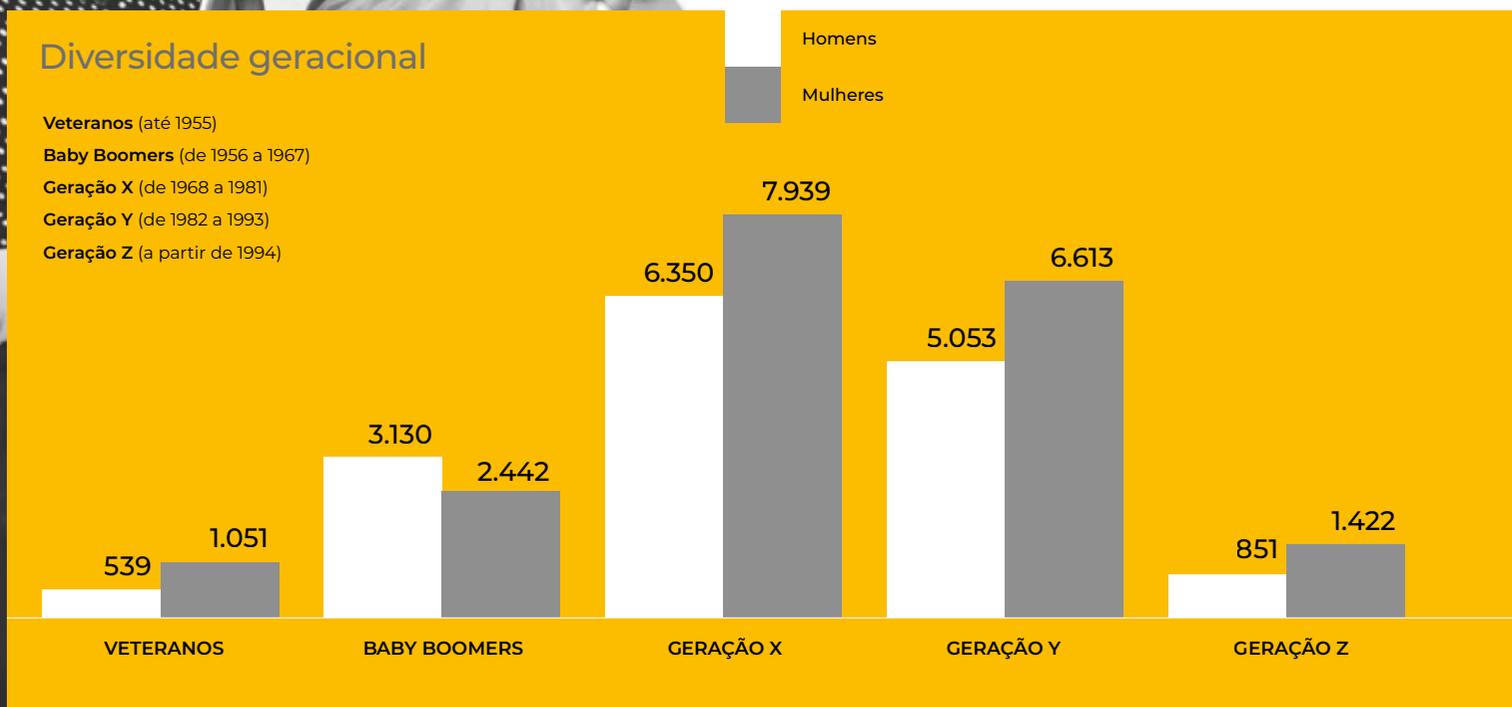
Diversidad generacional

Na MAPFRE, convivem distintas gerações com diferentes formas de entender o trabalho, com valores, expectativas, motivações e crenças distintas. Os desafios neste âmbito são:

- Gerar uma cultura de integração e facilitar a transferência de conhecimento entre as gerações.
- Reconhecer e aproveitar seus pontos fortes e capacidades para que contribuam com o que há de melhor em cada uma delas.
- Implementar modelos de trabalho que respondam à necessidade das diferentes gerações.

Começou-se a trabalhar no desenvolvimento de programas específicos para o coletivo de trabalhadores sênior, observando três linhas fundamentais: desenvolvimento profissional, experiência do funcionário e previsão social.

Várias gerações convivem na MAPFRE, de acordo com o seguinte gráfico:



No ano 2018, continua o programa global de mentoring, tanto tradicional quanto inverso, iniciativa que começou em 2016 e que promove um processo de desenvolvimento entre distintas gerações.

Diversidade funcional

A MAPFRE aposta firmemente na integração laboral das pessoas portadoras de necessidades especiais, contando desde 2015 com um programa global, implantado em todos os países, com medidas para promover a verdadeira inclusão deste coletivo na empresa.

	2018		2017	
	Nº	%	Nº	%
Portadores de necessidades especiais no quadro de funcionários	902	2,5%	768	2,1%

Principais atuações realizadas em 2018 em matéria de necessidades especiais:

— Sensibilização:

- 955 funcionários formados através do curso e-learning sobre necessidades especiais no ano 2018 (16.901 funcionários foram formados nos últimos 3 anos).
- 150 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com necessidades especiais.
- 33 palestras e atividades de sensibilização nos programas formativos de desenvolvimento.
- 36 notícias na Internet e divulgação de estudos realizados pela Fundación MAPFRE.

— Atuações para melhoria da qualidade de vida das pessoas:

- Procedimento de atendimento personalizado a funcionários que venham a ter necessidades especiais.
- Desenvolvimento de aplicativos de informática com critérios de acessibilidade.

— Ações de integração no trabalho:

- Em 2018, foram incorporadas ao quadro de funcionários 125 pessoas com necessidades especiais.
- Atualmente, trabalham na MAPFRE 902 pessoas com necessidades especiais em 33 países.
- 23 pessoas com necessidades especiais realizaram estágio na MAPFRE.

- Doações no montante de 245.060,32 euros destinadas a ações de integração no trabalho de pessoas com necessidades especiais.
- Fomento de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no montante de 532.986,7 euros.
- Em 2018, começou-se a colaborar no projeto Agora na América Latina (Colômbia, República Dominicana, Chile, Guatemala e Paraguai). Este projeto tem por objetivo incorporar ao tecido produtivo as pessoas com deficiência visual dos países da América Latina e, para isso, criaram unidades de assessoramento, formação e intermediação laboral para o acesso ao mercado de trabalho de pessoas.

Uma boa prática: *Projeto Inserta*

A MAPFRE na Espanha é signatária desde 2014 do Convênio Inserta com a Fundación Once para a integração laboral de pessoas com necessidades especiais.

Em consequência desse acordo, em 2018 a MAPFRE foi selecionada por essa Fundação para medir e avaliar o impacto que o emprego tem sobre a inclusão social dos seus funcionários com necessidades especiais. A medição foi realizada através da metodologia IS_IMPACT, desenvolvida por PwC no âmbito do projeto D_INNOVAR, financiada pelo Fundo Social Europeu.

As conclusões desse estudo são que a inserção laboral na MAPFRE em Espanha acarreta uma melhora da inclusão social das pessoas portadoras de necessidades especiais avaliada em 8.788 euros anuais por pessoa e um total de 210.912 euros para as 24 pessoas com necessidades especiais atualmente empregadas na MAPFRE em Espanha através do Convênio Inserta.

Talento

[GRI FS4; L.11/2018]

A MAPFRE gerencia o talento, permitindo a todos os funcionários do mundo ser parte dele e, para isso, conta com um projeto global no qual são identificados os perfis necessários para a estratégia do negócio, o talento da organização e são definidos os planos de desenvolvimento para cada um dos funcionários, garantindo desta forma os planos de sucessão e substituição de executivos, bem como a cobertura das necessidades estratégicas. Durante o ano de 2018, foram implantados planos de desenvolvimento para 3.702 funcionários, o que acarretou a implementação de 16.481 ações de desenvolvimento.

Conta-se com a Política de Promoção, Seleção e Mobilidade aprovada pela MAPFRE com data de 23 de julho de 2015.

Além disso, foram desenvolvidos planos de carreira profissional para 1.888 funcionários. Entre eles, assinantes, atuários, auditores e assessores comerciais. Adicionalmente, durante o ano de 2018, foram capacitados 4.169 funcionários dentro dos itinerários de formação de tramitadores, emissores e gestores telefônicos. Estes itinerários estabelecem uma formação técnica comum no âmbito global para todos os países.

Captación de talento externo y el talento joven

Durante o ano 2018 avançou-se no recrutamento, configurando uma ferramenta de gestão digital dos processos de seleção.

Em matéria de **captação de talento externo**, este projeto acarretou o lançamento de uma nova *Career page*, primeiramente na Espanha e a partir de 2019 de forma global, com funcionalidades adicionais e uma configuração mais atrativa. Além disso, ativa-se o canal de *referral* como uma fonte adicional de captação, tornando os funcionários da empresa partícipes do processo. Este novo sistema estará conectado às redes sociais, permitindo uma gestão mais fluída dos processos e um impacto maior.

Durante o ano 2018 foram publicados 1.030 processos de seleção e aumentou-se de 121.291 seguidores a 180.207.

A MAPFRE continua apostando no **talento jovem**, promovendo o programa global para realizar práticas na empresa “Cresce como nós”, e em 2018 foram lançados dois novos programas de Trainees.

— **Plano Global de Estagiários:** temos 328 acordos com universidades, escolas de negócio e instituições universitárias. Em 2018, 1.073 universitários foram admitidos como estagiários em diversas áreas e 28 países da organização.

— **Programas de Trainees:** tem como objetivo incorporar recém-formados com alto nível de preparação e alto potencial. Em 2018 foram desenvolvidas duas iniciativas de Trainees (Atuarial Global e Simbiosis na Espanha) e foram incorporados 30 jovens de quatro nacionalidades, que se unem aos 78 funcionários selecionados de outros programas nos últimos anos.

Mobilidade interna

[GRI 202-2, 404-2; L.11/2018]

A mobilidade continua sendo fundamental no desenvolvimento de funcionários e essencial para aumentar sua empregabilidade. Por isso, continuamos apostando nela, com um compromisso público dentro do plano estratégico. No ano 2018, foi superado o objetivo marcado de ter uma porcentagem de mobilidade global superior a 10,5% do quadro de funcionários e alcançando em 2018 uma porcentagem de 12,11% de mobilidade interna, o que representa 4.318 funcionários:

— Das 6.986 vagas publicadas, 1.780 foram cobertas por mobilidade interna e 53,3% acarretaram uma promoção.

— Por meio da mobilidade geográfica (carreiras internacionais, mobilidade global ou transferências temporárias), 23 países puderam contar com profissionais de outros 22 países. Atualmente, há 266 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.

Adicionalmente, através da mobilidade temporal, denominada Task Force, os funcionários da MAPFRE podem participar do lançamento de novos negócios ou em projetos transversais de transformação por meio da ação imediata e coordenada de uma equipe especialista. Essa mobilidade fomenta o desenvolvimento dos funcionários, o aumento da empregabilidade e o desenvolvimento de habilidades globais graças à experiência internacional. Este ano, 22 funcionários participaram em projetos de *task force*.

Planos de carreira e planos de desenvolvimento

[GRI 404-2; L.11/2018]

Durante o ano de 2018, foram desenvolvidos planos de carreira profissional para 1.888 funcionários. O plano de carreira é definido para sua aplicação no âmbito global e tem como objetivo o desenvolvimento e a promoção dos coletivos estratégicos da empresa. No final de 2018, estão implantados os planos de carreira a seguir:

Coletivo	Nº de Funcionários
Atuários	278
Auditores	190
Técnicos Comerciais	1.249
Assinantes especializados	171

Outra das principais iniciativas de desenvolvimento realizadas neste 2018 foi a implantação dos Planos de Desenvolvimento Individual de Talento. Estes planos ajudam nossos funcionários com os conhecimentos e habilidades necessárias, conforme as necessidades do negócio. Os planos contam com ações de formação, *mentoring*, mobilidade, reconhecimento e compensação.

Durante 2018
foram definidos

3.702

planos de desenvolvimento individual

<i>Planos de desenvolvimento individual</i>		% sobre o total
MAPFRE España	1.076	29,1%
AMÉRICA DO NORTE	396	10,7%
BRASIL	334	9,0%
LATAM NORTE	454	12,3%
LATAM SUL	559	15,1%
EURÁSIA	325	8,8%
Áreas Corporativas	273	7,4%
Unidade de Resseguro	68	1,8%
Unidade de Riscos Globais	71	1,9%
Unidade de Assistência	146	3,9%
TOTAL	3.702	100

Aprendizagem e gestão do conhecimento

[GRI 404-1, 404-2; L.11/2018]

A formação na MAPFRE é um pilar fundamental. O Grupo promove a aprendizagem e a gestão do conhecimento técnico dos funcionários através da Universidade Corporativa MAPFRE, concentrando-se na estratégia e objetivos do negócio.

No ano de 2018, foi definido o modelo de gestão do conhecimento na MAPFRE. Criou-se a taxonomia que identifica os conhecimentos por matérias, e definiu-se o suporte tecnológico que possibilitará compartilhar conhecimento entre todos os funcionários da MAPFRE no mundo.

A Universidade Corporativa implanta desde 2014 todas as ações de aprendizagem no âmbito global através das suas 16 Escolas, 10 Salas de Aula de Conhecimento e um InnoLAB. Está presente em todos os países onde a MAPFRE opera e fornece formação nos três idiomas corporativos e em cinco idiomas locais.

<i>Escolas técnicas</i>	<i>Cursos</i>	InnoLAB
	Curso do Conselheiro	
Escola de Seguros	Curso de Vida	
	Curso de Empresas	
	Curso de Negócio Digital	
	Curso de Vendas	
Escola de Clientes e Desenvolvimento Comercial		
Escola de Operações		
Escola de Finanças	Curso de Investimentos	
Escola Atuarial		
Escola de Auditoria		
Escola de Recursos Humanos		
Escola de Tecnologia e Processos		
Escola de Estratégia e M&A		
Escola Jurídica		
Escola de Resseguro		
Escola de Liderança		
Escola de Desenvolvimento Profissional		
Escola de Cultura e Políticas Globais		
Escola de Idiomas		
Escola de Habilidades	Curso de Comunicação	
	Curso de Habilidades Digitais	

Alguns dados relevantes:

— Durante esse ano, 100% do pessoal recebeu treinamento por meio de 1.467.368 horas de formação, totalizando 41,5 horas de formação por funcionário, em média.

Em 2018:

41,5

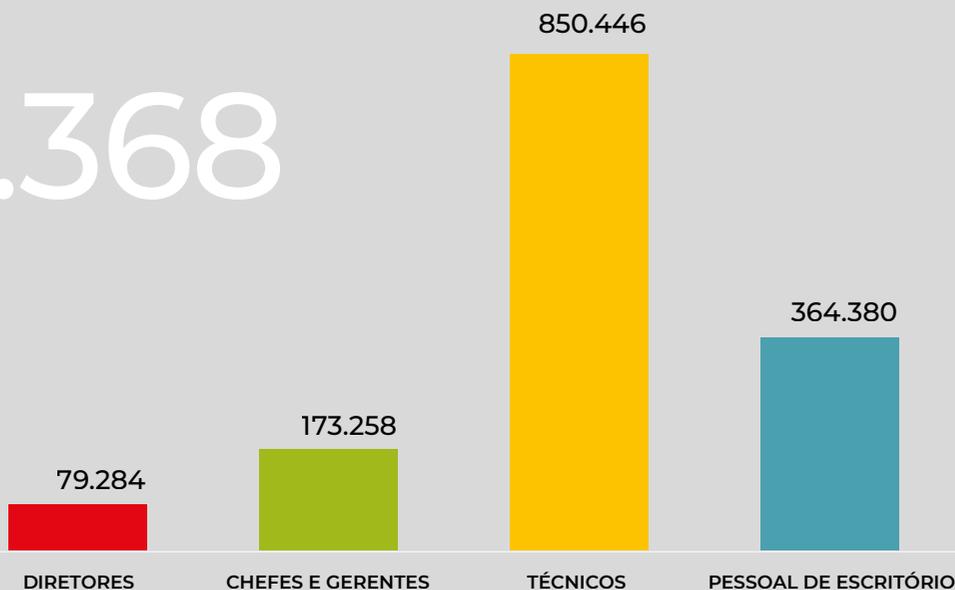
horas de formação
por funcionário, em média

Horas de treinamento por nível de cargo

TOTAL:

1.467.368

horas



- Foram realizados mais de 74 programas globais de caráter técnico e transversal.
- Foram investidos 15.462.601 euros, totalizando 437 euros de investimento por funcionário, em média.
- No ano 2018, foram criados o Curso de Vendas e o Curso de Clientes dentro do pilar de orientação ao cliente. Dentro do pilar transformação digital, foi lançado o Curso de Conhecimentos Digitais. Além disso, para fomentar a excelência na gestão técnica e operacional, foi criado o programa global de seguros para todos os funcionários, junto com o programa técnico do negócio de Vida e o programa global de negócio digital e experiência cliente digital.
- Além disso, e dentro de Cultura, no ano de 2018, criou-se e começou-se a ministrar o programa de cultura em um mundo digital.
- A formação técnico-comercial representa 81,30% do total da formação oferecida.

Além disso, na Gestão de Aprendizagem na MAPFRE, o foco está centrado em medir a transferência de conhecimentos ao cargo, de diferentes programas formativos de Negócio que são ministrados no âmbito global.

A medição da transferência de conhecimentos ao cargo centra-se na utilização efetiva dos conhecimentos, destrezas, habilidades e atitudes aprendidos como consequência das ações formativas realizadas. Esta avaliação normalmente é realizada pelos responsáveis da Área ou Departamento, relativa à formação que seus colaboradores recebem.

No total, em todas as entidades da MAPFRE, foram preenchidos 3.207 questionários por parte de responsáveis de participantes desses programas, sendo a percentagem de respostas com avaliação de, ao menos 4 sobre 6 no grau de aplicação dos conhecimentos ao cargo, de 85,44%.

Itinerários formativos

Os itinerários estabelecem uma formação técnica comum no âmbito global para todos os países em espanhol, inglês e português. Durante o ano de 2018, foram incluídos 4.169 funcionários dentro dos itinerários formativos para tramitadores, emissores e gestores telefônicos.

Autoaprendizagem

Continuou-se com a implantação e reforço da ferramenta de **Autoaprendizagem**, que oferece aos funcionários conteúdos de formação através de catálogos abertos para que, em função das suas inquietações, elaborem seu próprio *roteiro de aprendizagem*. Em 2018, mais de 1.400 funcionários acessaram aos aproximadamente 203 recursos formativos disponíveis, registrando um total de 5.176 autoinscrições.

Programas de Mentoring

Ao longo do ano 2018, continuou a ser desenvolvido o programa de *mentoring*, tradicional e inverso, como forma de desenvolvimento e colaboração, e transmissão de conhecimento entre as equipes. O *mentoring* permite não só melhorar no desenvolvimento, mas também transmitir a cultura da empresa e os comportamentos de colaboração, respeito e escuta.

- **Mentoring tradicional**, onde o mentor (perfil sênior) transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao mentee (perfil júnior). No ano de 2018, contou-se com 215 mentores e 263 *mentees*.
- **Mentoring inverso**, onde o mentor (perfil júnior digital) apoia o mentee (perfil sênior) no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas e plataformas colaborativas, conhecimentos em tendências digitais e uso de redes sociais. No ano de 2018, contou-se com 64 mentores e 75 *mentees*.

Transformação e organização

O desafio digital

O Reto Digital é a iniciativa estratégica que nasce na MAPFRE em meados do ano 2017 para fomentar a transformação e a mudança que a organização precisa para adaptar-se aos novos requisitos digitais, dotando o ambiente de trabalho de flexibilidade, de ferramentas que possibilitem o trabalho colaborativo, o desenvolvimento de perfis digitais e novas formas de liderança.



O desenvolvimento desta iniciativa foi articulado através de quatro pilares:

- **Ambiente de Trabalho**, onde se avançou no horário flexível e trabalho remoto, mobilidade tecnológica e espaços físicos abertos e colaborativos. No final de 2018, 14.216 funcionários da organização contam com um horário flexível, 5.846 podem trabalhar remotamente e contam com mobilidade tecnológica e 10.586 já trabalham em espaços físicos abertos e colaborativos.
- **Trabalho colaborativo e gestão do conhecimento**. Ao longo do ano 2018, foram criadas as comunidades dentro da intranet corporativa contando com 113 comunidades ativas onde 3.024 funcionários se relacionam de forma contínua. Há comunidades de especialistas e de projetos. Além disso, foram identificados 708 termos na taxonomia para a gestão do conhecimento e 1.248 especialistas para a definição e dinamização do mesmo. Criou-se um buscador na intranet corporativa que já é exitoso em 73% das pesquisas.
- **Cultura em um mundo digital**. Foram definidos três comportamentos para todos os funcionários: colabore, inove e agilize. Estes três comportamentos estão sendo fomentados em toda a organização através de distintas ações de comunicação e aprendizagem, entre elas um curso de *e-learning* que, no final de 2018, já foi ministrado a 14.627 funcionários. Aos líderes de equipes, a estes três comportamentos somam-se outros dois: respeite e comunique.
- **Novas formas de retribuir e reconhecer**. Foi definido um novo sistema de avaliação global, que será implantado no primeiro semestre de 2019. Este sistema conta com objetivos, ações específicas

trimestrais ligadas aos objetivos e resultados essenciais (metodologia OKR), *feedback* contínuo e avaliação dos novos comportamentos. Além disso, ao longo de 2018 foi implantado um novo sistema de bônus por projeto e novos planos de reconhecimento.

Para o desenvolvimento da iniciativa foram constituídos escritórios de gestão da mudança e foi desenvolvido um plano de comunicação global. No ano de 2018, foi lançado o aplicativo Personas, o qual já foi implantado por 169 funcionários e que no ano 2019 será implantado nos principais países. Este app permite uma interlocução mais ágil e rápida com a empresa.

Retribuição e reconhecimento

[GRI 102-35, 102-36, 102-37; 102-38, 201-3, 401-2, 404-3, 405-2 ; L.11/2018]

A MAPFRE conta com uma política global de remunerações aplicável a todas as sociedades do Grupo, que visa estabelecer retribuições adequadas de acordo com a função e cargo e o desempenho dos seus profissionais, bem como agir como um elemento motivador e de satisfação que permita alcançar os objetivos marcados e cumprir a estratégia da empresa.

A Política de Remunerações do Grupo MAPFRE, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 21 de dezembro de 2016, garante a igualdade e a competitividade interna e externa em cada um dos mercados. A estrutura de remuneração está composta pelos seguintes elementos:

- Remuneração fixa.
- Remuneração variável ligada a objetivos. Como uma das formas de remuneração variável, contando com programas de retribuição a longo prazo e incentivos plurianuais no âmbito global para mais de 200 executivos com objetivo de aumentar o envolvimento com a empresa em um contexto de novos desafios.
- Programas de reconhecimento.
- Benefícios sociais.
- Outros complementos

A fim de determinar o percentual que a remuneração variável representa em relação à remuneração fixa, foram estabelecidos os percentuais-alvo ideais de remuneração variável definidos em relação à remuneração fixa para cada nível de cargo:

Nível de cargo	% remuneração variável x remuneração fixa
Diretores	40%
Chefes e gerentes	30%
Técnicos	20%
Pessoal de escritório	10%

A atribuição e a liquidação da remuneração variável anual são feitas por meio do modelo de Direção por Objetivos, de implantação global, que determina o peso das diversas categorias de objetivos por nível de cargo.

Essa distribuição de pesos de objetivos por tipos em função do nível do cargo que ocupam é comunicada a todos os funcionários que têm uma remuneração variável atribuída por objetivos no mundo. Deste modo, consegue-se alinhar cada pessoa com os objetivos estratégicos, os da MAPFRE como um todo, ou da sua região ou país, atribuindo um peso crescente deste tipo de objetivos quanto maior for a responsabilidade do cargo e, no caso das equipes técnicas e administrativas, dando um maior peso relacionado às funções específicas com as quais contribuem aos objetivos gerais.

 DPO 2018	OBJETIVOS GRUPAIS				OBJETIVOS INDIVIDUAIS
	*BSC GLOBAL	ÁREA CORPORATIVA / UNID. NEGÓCIO / TERRITORIAL / REGIONAL	PAÍS / EMPRESA / DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS	ÁREA / DEPARTAMENTO	
<i>Nível de cargo</i>					
Presidente	100%				
Comitê executivo	60%	40%			
Diretoria executiva	40%	30%	30%		
Diretoria	10%	10%	40%	40%	
Chefes e gerentes	5%	5%	30%	60%	
Técnicos e administrativos	5%	5%	10%	20%	60%

*BSC se refere a metas relacionadas ao Plano Estratégico da MAPFRE no âmbito global. Com caráter geral, aplica-se o Lucro depois de impostos e minoritários da MAPFRE S.A.

Para a MAPFRE, avaliar e reconhecer o esforço individual de cada funcionário é fundamental, e a avaliação do desempenho é o processo através do qual se avalia e reconhece objetivamente a contribuição individual de cada funcionário com a estratégia, identifica-se o talento interno e conhecem-se os pontos fortes e as áreas de desenvolvimento dos funcionários.

[GRI 102-37]

A MAPFRE conta com um processo global e padronizado de avaliação do desempenho, no qual participaram 31.287 funcionários em 2018, que representam 88,4% do quadro de funcionários. No ano 2019, será implantado o novo modelo de avaliação contínua que dispõe de objetivos concretos, ações específicas ligadas a esses objetivos, feedback contínuo e avaliação de outros novos comportamentos.

Ao longo de 2018, a MAPFRE desenvolveu a metodologia de cálculo para a análise das diferenças salariais em função do gênero. Em uma primeira fase, a MAPFRE considerou o total do quadro de funcionários do Grupo na Espanha (30,9% do quadro de funcionários), tomando como

referência a média da remuneração fixa de homens e mulheres. Para a diferença salarial ajustada –equal pay– foram considerados os fatores objetivos como o nível de cargo, família profissional ou tempo de casa. Em 2018, a diferença ajustada de acordo com estes fatores objetivos é de 5,67% (remuneração fixa).

Esta diferença, que tem sua origem no contexto setorial do seguro, um setor tradicionalmente masculino, se traduz em um maior tempo de casa para os homens em relação às mulheres, em média. Trata-se, portanto, de uma diferença de gênero herdada, que a MAPFRE combate mediante uma política de remuneração e um modelo de processo de seleção que garante a plena igualdade, os quais serão reforçados com planos de ação específicos para cada país no qual sejam detectadas áreas de melhoria. Adicionalmente, a MAPFRE realizará também esta análise na Alemanha, Brasil, EUA, Itália, México, Peru, Porto Rico e Turquia, que, junto com Espanha, representam mais de 70% do quadro de funcionários do Grupo.

Consultar nas Notas 2 e 3 as informações sobre a remuneração média.

Organização

Fomentar a cultura de trabalho em equipe e o trabalho colaborativo, através de uma organização ágil é um dos objetivos da MAPFRE. Para isto, conta com um só mapa de cargos e mapa de funções global que ajudam na definição dos perfis estratégicos e nos conhecimentos sobre a organização. Além disso, estão sendo trabalhadas no âmbito global a flexibilização horária e a mobilidade tecnológica.

Durante o ano 2018, começou-se a trabalhar no projeto de estruturas dinâmicas que permite à organização adaptar-se de forma ágil às necessidades da empresa. Também se trabalha em metodologias ágeis em projetos e novas iniciativas de negócio. No ano 2018, 950 pessoas trabalham com metodologias ágeis e 50 projetos são implantados através delas. Também foi lançada a iniciativa de intraemprendimento MAPFRE INNOVA da qual são fornecidas informações na seção “Inovação” da Dimensão Intelectual.

Experiência do funcionário

[GRI 403-1, 403-2, 404-3, 403-4]

Ao longo do ano de 2017, foi criada, em nível corporativo, a área de experiência do funcionário, que inclui as funções de bem-estar e saúde, voluntariado, ações para a melhoria do clima interno e comunicação interna aos funcionários.

Com o objetivo de personalizar e segmentar a oferta aos funcionários e desta forma melhorar sua experiência, iniciou-se o projeto de HR-Analytics, que pretende via modelagem, enriquecer a gestão dos recursos humanos. No ano 2017, obteve-se o primeiro modelo preditivo para identificar aqueles cargos e funcionários com maior probabilidade de rotatividade, e foram definidos os parâmetros e alavancas para trabalhar sobre cada uma das situações. Durante o ano 2018, foi desenvolvido o modelo preditivo de remunerações.

Conciliação e bem-estar

[GRI 401-2, 401-3]

O quadro a seguir indica o número de funcionários que, em 2018, foram beneficiados com algumas das medidas de conciliação relacionadas ao tempo de trabalho.

Para facilitar o bem-estar e a conciliação da vida profissional e pessoal dos funcionários, a MAPFRE oferece a eles uma ampla série de benefícios sociais.

O montante destinado em 2018 a benefícios sociais foi de

176,6
milhões de euros

<i>Medidas de conciliação de vida profissional e pessoal</i>	Nº de funcionário beneficiados
Horário de trabalho flexível	14.216
Trabalho em jornada parcial	2.975
Jornada de trabalho reduzida	1.012
Home Office	1.085
Licenças remuneradas e não remuneradas	18.332
Licença paternidade	808
Licença maternidade	1.024
Licenças por motivos pessoais ou estudos	52
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	58

<i>Tipo de benefício social</i>	% de funcionários que receberam o benefício social em relação aos funcionários que têm direito
Seguro de saúde	96,1
Sistemas de previdência social/seguro de vida	96,8
Bonificações em seguros	66,1
Prêmio de permanência na empresa	23,0
Ajuda escolar para filhos	40,2
Prêmio de natalidade	4,0
Empréstimos	19,2

Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independentemente de o contrato ser permanente ou temporário. O montante destinado em 2018 a benefícios sociais foi de 176,6 milhões de euros.

É oferecido apoio aos funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde. Em 2018, o montante deste apoio subiu para 130.301,53 euros. Do mesmo modo, em foram concedidas ajudas econômicas a funcionários aposentados no montante de 543.343,64 euros.

A MAPFRE conta com uma Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, aprovada pela MAPFRE com data de 23 de julho de 2015, cujos princípios gerais são:

- 1. Obter um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar** que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.
- 2. Alcançar um nível ideal na segurança ocupacional**, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos ocupacionais.

[GRI 403-1, 403-4 ; L.11/2018]

Além disso, a MAPFRE assume um modelo de prevenção no qual os trabalhadores podem participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e sua saúde no trabalho, sendo que, para isso, dispõe das formas representativas estabelecidas por lei. Em total, 28.340 funcionários, 80,1% do quadro de funcionários, estão representados em comitês de saúde e segurança formados pela diretoria e por funcionários conjuntamente, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre esta matéria. Alguns dos principais assuntos tratados nestes comitês são:

- Planos de evacuação e controle de emergências
- Periodicidade e conteúdo dos exames médicos dos funcionários
- Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
- Regresso após licenças de longa duração
- Estudos específicos de cargos
- Planos de vigilância da saúde

Além da prevenção de riscos ocupacionais, trabalha-se na promoção da saúde em um sentido amplo, concebendo a empresa como um importante agente promotor da saúde. Por isso, desde 2014 trabalha-se com base em um modelo de Empresa Saudável, criado de acordo com as atuais diretrizes no âmbito internacional, no qual se identificam e trabalham os fatores de riscos que, em nível estatístico, causam a maior parte das mortes, doenças e sofrimentos no mundo, para procurar reduzir sua incidência entre os trabalhadores.



Em 2018, o número de baixas por licenças-maternidade foi de 1.024 e por licenças-paternidade, 808. Regressam ao trabalho 77,3% das mulheres e 91,5% dos homens que recebem essa licença. Das 1.181 baixas por licença-maternidade e licença-paternidade do ano 2017, 846 continuam no quadro de funcionários, o que representa uma taxa de retenção de 71,6%.

Alguns dados relevantes do exercício:

	2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de acidentes no trabalho*	169	256	214	225
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de acidentes não de trabalho e doença comum	496.030	1.289.852	501.981	1.348.571
Número de horas perdidas por acidente de trabalho	40.628	63.889	30.907	46.717
Percentual de horas perdidas em relação ao número total de horas teóricas	2,00%	4,20%	2,00%	4,30%

* Os dados da Espanha consideram somente os acidentes que causaram a baixa e incluem o período de licença anterior à licença-maternidade.

Taxa de regresso ao trabalho: (número total de funcionários que regressaram ao trabalho depois de uma licença-maternidade/paternidade por número total de funcionários que devem regressar ao trabalho depois da licença-maternidade/paternidade)*100. **Taxa de retenção** (número total de funcionários retidos 12 meses após regressar de uma licença-maternidade/paternidade por número total de funcionários que regressam depois da licença-maternidade/paternidade no período do relatório)*100

Para mais informações sobre os dados de sinistralidade, ver a Nota 5 deste documento.

Uma das linhas principais do modelo de empresa saudável é a formação em matéria da saúde e hábitos saudáveis e da prevenção de riscos ocupacionais. Por isso, nesse exercício:

—Os funcionários receberam um total de 28.362,4 horas de formação específica.

—Durante a semana de 4 a 8 de junho de 2018, foi celebrada a quarta edição da Semana MAPFRE da Saúde, em 30 países, representando 87,87% do quadro de funcionários. Foram organizadas 743 atividades para funcionários e familiares: Entre as quais 48 no ambiente de trabalho, 231 em promoção da saúde, 254 em atividades físicas e alimentações, 87 em bem-estar mental e 123 no ambiente pessoal.

—Foram lançadas várias campanhas globais com conteúdos comuns através da Intranet à disposição de todos os funcionários da MAPFRE. A seleção destes temas foi realizada considerando dados e recomendações da OMS (Campanha da saúde psicoemocional “Pense em positivo”; Campanha de sensibilização sobre a doação de medula óssea; e Campanha de informações e prevenção do íctus).

—Foi preparada uma série de folhetos de autoajuda, colocados à disposição dos funcionários através da Intranet. As temáticas escolhidas foram: o cuidado a cuidadores de pessoas idosas ou dependentes, o luto, as rupturas, separações e divórcios, bem como temas relacionados com a saúde da mulher.

Para obter mais informações sobre as campanhas realizadas no Grupo, consultar a Nota 4 das informações complementares.

Clima interno: Pesquisas de clima organizacional

A aplicação da pesquisa de GPTW (Great Place to Work) é realizada no conjunto dos funcionários da MAPFRE a cada dois anos, mas em alguns países como Brasil, Costa Rica, Guatemala, México e Peru é realizada anualmente.

A MAPFRE foi reconhecida como Best Workplace no Brasil, Guatemala, Costa Rica, Nicarágua e, de forma geral, na América Latina e América Central e Caribe. No caso do Brasil, também foi reconhecida como empresa “Best Workplace for Women”.

No ano 2018, foram estabelecidas as bases para o desenvolvimento de um sistema de medição do ciclo de vida do funcionário, Employee Net

Promoter Score, com o fim de reconhecer sua satisfação e identificar áreas de melhoria na experiência do funcionário nos distintos momentos nos quais ele interage com a empresa.

Como parte da nossa estratégia de gestão da experiência de funcionário vamos incorporar também uma nova pesquisa que permite identificar o nível de compromisso dos funcionários.

Voluntariado

[413-1, 413-2]

A MAPFRE conta com um Programa de Voluntariado Corporativo integrado nas estratégias de Recursos Humanos e de Sustentabilidade, alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Esse programa é desenvolvido em 28 países através da Fundación MAPFRE.

Durante 2018, participaram mais de 7.840 voluntários, entre funcionários e familiares, foram desenvolvidas mais de 1.600 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente mais de 111.000 pessoas. Mais de 16% do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

A MAPFRE conta com alguns órgãos de incentivo e acompanhamento do Voluntariado Corporativo, o Comitê de Voluntariado Corporativo e o Grupo de Trabalho, integrados por representantes da direção da

MAPFRE procedentes de áreas corporativas, áreas regionais e unidades de negócio, e com a participação da Fundación MAPFRE.

Em 2018, foi celebrado pelo segundo ano consecutivo o Dia Global do Voluntariado da MAPFRE, no qual, sob o tema “Todos unidos pelo Meio Ambiente”, participaram quase 1.600 voluntários de 25 países em 58 atividades com temática ambiental. Foram plantadas 1.700 árvores e recolhidas mais de 35 toneladas de lixo.

Além do Programa de Voluntariado Corporativo, os funcionários colaboram com outros projetos sociais como o Euro Solidário. Em janeiro de 2017, nasceu a iniciativa do Euro Solidário na Espanha. Esta iniciativa oferece a oportunidade aos funcionários da Espanha de doar um euro mensal do seu contra-cheque a um projeto social escolhido por eles, com o compromisso de que, para cada euro doado, a MAPFRE doa mais um.

Até o momento, foi doado um total de 228.953 euros a projetos sociais; 94.292 euros aos beneficiários da primeira edição do ano 2017 – Debra “Piel de mariposa” e Sociedad San Vicente de Paul; e 124.072 euros aos beneficiários da segunda edição do ano 2018 – Asión e Fundación Cris. No final de 2018, os dois novos projetos selecionados como beneficiários da seguinte edição foram a Fundación Aladina e a Asociación Provincial de Autismo de Cuenca, que receberam a primeira doação de 10.586 euros. Quase 50% do quadro de funcionários colabora mensalmente com este projeto, que é, sem dúvida, uma grande contribuição à sociedade de todos os funcionários para ajudar aqueles que mais precisam.

Desafios

Em 2019, começa um novo ciclo na estratégia da MAPFRE. Para acompanhar a mesma, no final de 2018, definimos um novo Balanced Scorecard, que vai permitir medir o cumprimento dos objetivos que derivam das linhas estratégicas de RH vinculadas ao contínuo desafio do Talento, Diversidade e Inclusão, Transformação e Organização e, de forma transversal, a Experiência do funcionário.

Quase 1.600 voluntários de 25 países em 58 atividades com temática ambiental

Plantaram mais de 1.700 árvores e recolheram mais de 35 toneladas de lixo





6.4. Dimensão intelectual

SOMOS INOVAÇÃO

Ser inovadores é garantir também que somos sustentáveis, que continuaremos liderando o seguro, mesmo que o mundo se transforme. Temos um Modelo de Inovação que desenvolve a capacidade interna da empresa, mas que também incorpora as soluções disruptivas que estão no mercado.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Inovação
- Segurança cibernética
- Marca e reputação

Inovação

A missão da inovação na MAPFRE é transformar a sua proposta de valor da empresa, buscando criar elementos de diferenciação frente à concorrência, e ser parte ativa da disrupção com uma atitude de antecipação e resposta. Neste sentido, as prioridades da organização em termos de inovação são provenientes da sua estratégia e têm o foco no cliente (considerando os diversos setores).

Com o objetivo de enfrentar a mudança significativa que está ocorrendo no setor de seguros, é necessário dinamizar a organização, tornando-a mais ágil e eficaz. Por isso, em 2018, foi implementado um conjunto de plataformas de transformação e inovação, a MAPFRE Open Innovation (MOi), o que irá disponibilizar anualmente cerca de 100 milhões de euros para a inovação-transformação e que, junto com o investimento anual de mais de 600 milhões de euros em tecnologia, outorga capacidades muito relevantes para assumir esses novos desafios.

Para articular o novo modelo de inovação aberta da MAPFRE, as funções de inovação foram adaptadas e foram estabelecidos órgãos de governança com mecanismos de comunicação ágil e eficaz, tanto no âmbito interno quanto externo.

As partes funcionais do MOi são descritas a seguir:

A **Inovação Estratégica** tem por objetivo propor soluções com base em uma metodologia de curto e médio prazo, com retornos razoáveis e objetivos perfeitamente calculáveis, os quais abrangem desafios estratégicos que permitem a diferenciação da organização. A Área de Inovação Estratégica apoia o desenvolvimento de todos os projetos de inovação locais que desenvolvam os Escritórios de Inovação, coordenando seu desenvolvimento e colaborações internas com os diferentes intervenientes de negócio e transversais dentro da organização, bem como externas, com o ecossistema empreendedor. Para isso, iniciam-se várias linhas de atuação com âmbito global, para que a inovação opere sem fronteiras e dando ferramentas para posicionar a MAPFRE como líder em inovação.

As linhas de ação do foco em Inovação Estratégica em quatro pilares:

— Estabelecimento de Centros de Conhecimento em âmbito global com tendências atuais que afetam direta ou indiretamente o negócio.

— Implementação de um Radar de StartUps e Case Builder com o objetivo de estabelecer pontes entre a empresa e o ecossistema empreendedor para aproveitar essa inovação na parte da nossa cadeia de valor onde for mais eficaz.

— Gestão de um portfólio global de inovação e a introdução de Metodologias de trabalho com o objetivo de estabelecer como denominador comum para o desenvolvimento de projetos a agilidade, a flexibilidade e a mudança, adquirindo um pensamento de criação com foco no cliente, para implementar soluções inovadoras que respondam aos desafios do negócio.

— Implementação do programa de intraempreendimento, MAPFRE innova, um processo participativo de inovação aberto aos funcionários do Grupo, com o objetivo de encontrar as melhores soluções possíveis para desafios de ampla variedade, propiciando a geração de ideias qualificadas e com perspectiva estratégica, impulsionando a cultura de inovação por meio de uma imersão guiada e desenvolvimento de protótipos e testes com possíveis clientes, ao mesmo tempo que se identifica o talento interno, que é o maior ativo da empresa. Em 2018, o MAPFRE innova foi lançado em três países: Espanha, EUA e Peru, dando a possibilidade de participação a quase 14.500 funcionários, foram recebidas 450 ideias, das quais nove foram selecionadas para convertê-las em projetos de inovação com a ajuda de especialistas.



A Inovação Disruptiva nasce com a vontade de construir um modelo de relação com os agentes externos à organização que permita à MAPFRE importar inovação e acelerar suas capacidades de transformação.

A visão da Inovação Disruptiva tem foco em:

— O Acelerador, *insur_space* MAPFRE, que facilita uma interação direta com StartUps específicas e relevantes. É a aposta em um modelo de inovação aberto não invasivo, ou seja, apoia as StartUps *insurtech* no desenvolvimento de projetos ligados a algum elemento da cadeia de valor da nossa organização e alinhados com nossas prioridades estratégicas, com o objetivo de introduzir inovação na MAPFRE proveniente do ecossistema empreendedor. Foi inaugurado em novembro de 2018, com a participação de 19 StartUps de diferentes partes do mundo, tendo revisado mais de 1.700 StartUps em âmbito global, 300 delas recebidas como resposta à solicitação online realizada pela MAPFRE.

— Participação em veículos de investimento que permitem obter um conhecimento mais amplo sobre a inovação disruptiva em *Insurtech*, assim como situar-se em uma posição favorável durante o seu êxito. Por meio do Venture Capital, nos convertemos em investidores de Capital de Risco, investindo no capital de empresas *insurtech*, tanto em âmbito nacional quanto internacional, e colaborando ativamente no processo de seleção, investimento, desenvolvimento e desinvestimento das sociedades. Em 2018, a MAPFRE realizou um investimento de 25 milhões de euros no Venture Capital Alma Mundi.

— A relação com Universidades e Escolas de Negócio é o caminho para atrair talentos para a organização como garantia de êxito no futuro, sendo estabelecidos acordos de colaboração com Universidades e/ou Escolas de Negócio que permitam a captação, desenvolvimento e fidelização de talentos. Adicionalmente, a relação com universidades será ampliada a projetos de pesquisa conjunta em assuntos que sejam considerados de interesse para a MAPFRE.

Para governar o sistema de inovação, foi criado um Comitê de Inovação e Transformação presidido pelo Presidente da MAPFRE e formado pelo Chief Innovation Officer e altos executivos do Grupo, que estabelece os passos a serem seguidos, aprova os projetos mais relevantes e responsabiliza-se pela execução dos mesmos.

Na MAPFRE, há muito tempo que a inovação faz parte do nosso DNA. Com as mudanças estabelecidas em 2018 e a visão de consolidação deste modelo de inovação aberta nos próximos anos, são enfrentadas mudanças significativas no setor, com a adaptação às novas realidades da sociedade, de modo a que empresa se mantenha como líder nos mercados onde atua.

Novos produtos e serviços lançados em 2018

[GRI 102-2]

Para a MAPFRE, é imprescindível estar perto do cliente e se adaptar àquilo que necessita. Por isto, desenvolve novos produtos e serviços para oferecer uma variedade maior de soluções às demandas crescentes e em mutação dos clientes.

Em 2018, foram lançados 26 novos serviços focados na melhoria da relação com o cliente e das suas expectativas, tais como apps e aperfeiçoamento nos sites de clientes.

Do mesmo modo, ao longo do ano, foram lançados os seguintes produtos que complementam e adaptam a oferta comercial do Grupo.

Ramo	Nº de produtos
Vida Risco	5
Vida Poupança	13
Automóveis	4
Seguros Gerais	6
Riscos Individuais	1
Saúde e Acidentes	3
Assistência a Pessoas	1
Energias Renováveis (Global Risk)	1
Outros Não Vida	1
Outras Atividades	11
TOTAL GERAL	46

Por outro lado, a MAPFRE tem em sua carteira produtos e serviços voltados a grupos de baixo nível de renda, bem como produtos e serviços ambientais. Ver Nota 7 deste documento.

Segurança cibernética

[GRI 102-33, 102-34, 418-1 ; L.11/2018]

À cada vez maior dependência que empresas e particulares têm dos sistemas de informação e das comunicações, acrescentou-se um fenómeno de disrupção tecnológica que tem impacto em grande parte dos âmbitos que constituem a nossa sociedade: A segurança cibernética.

Neste contexto, a MAPFRE entende a segurança cibernética como elemento-chave e prioritário, identificando como elemento crítico a proteção de:

- Informações de terceiros (clientes, funcionários e demais grupos de interesse) cedidas por estes para o desempenho das suas atividades e para proporcionar os serviços contratados quando chegar o momento.
- Informações de propriedade da MAPFRE, com base nas quais se fundamenta a sua vantagem competitiva e/ou o seu valor de marca.
- Sistemas tecnológicos e informações que dão suporte aos processos de negócio.

As linhas estratégicas que articulam a atuação em matéria de segurança cibernética são:

A MAPFRE aproveita suas capacidades em matéria de segurança cibernética para obter valor acrescentado em termos de negócio, por meio de atuações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica, a luta tecnológica contra a fraude ou a definição e assinatura de produtos de riscos cibernéticos.

<i>Proteção em relação aos riscos cibernéticos</i>	<ul style="list-style-type: none">— Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de prevenção, deteção e resposta em caso de ataques cibernéticos.— Avaliação contínua dos mecanismos de proteção de Sistemas de Informação e redes de comunicação.— Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de recuperação em caso de desastres.
<i>Privacidade proativa</i>	<ul style="list-style-type: none">— Adequação precoce à regulação de aplicação em matéria de privacidade nas diferentes áreas geográficas nas quais opera.— Centralização e concentração de capacidades no Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (COPD).
<i>Cultura de segurança cibernética e privacidade</i>	<ul style="list-style-type: none">— Medidas de conscientização e sensibilização para funcionários, clientes e outros grupos de interesse.— Medidas de treinamento e capacitação para funcionários e mediadores.
<i>Segurança cibernética e privacidade desde o início</i>	<ul style="list-style-type: none">— Integração da segurança cibernética e da privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas da empresa, garantindo a proteção desde a criação e por padrão, inclusive a realização de análises de impacto dos novos tratamentos na privacidade e a implementação correspondente de controles e medidas.— Avaliação da segurança cibernética e da privacidade nos processos de compra de soluções tecnológicas e na contratação de serviços tecnológicos.

As linhas de ação preveem a proteção das informações quando essas são coletadas, transmitidas, armazenadas ou processadas, e permitem a atuação diligente ao estabelecer medidas preventivas para detectar e responder a ataques cibernéticos ou eventos de interrupção dos negócios.

Adicionalmente, incluem mecanismos voltados para a identificação precoce e o acompanhamento e resposta aos fatores externos fundamentais capazes de modificar as necessidades de proteção dos diversos ativos:

- **As ameaças cibernéticas**, com as barreiras de entrada para os criminosos cada vez menores e com o surgimento mais frequente de vulnerabilidades sistêmicas e/ou do “dia zero” e ataques avançados.
- **As mudanças regulamentares ou normativas**, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou as novas leis de segurança, privacidade ou proteção de dados em diferentes países onde a MAPFRE está presente; bem como a crescente demanda e exigência por parte dos grandes clientes em relação à proteção das informações em geral e, em particular, dos dados pessoais cedidos à MAPFRE.
- **As iniciativas de negócio**, associadas às necessidades e de agilidade e à utilização de novas tendências tecnológicas envolvidas na transformação digital das empresas.

Por outro lado, a MAPFRE aproveita suas capacidades em matéria de segurança cibernética para obter valor acrescentado em termos de negócio, por meio de atuações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica, a luta tecnológica contra a fraude ou a definição e assinatura de produtos de riscos cibernéticos.

Para realizar a sua estratégia nesse campo, a MAPFRE conta com capacidades avançadas destinadas a aumentar a “resiliência cibernética” do Grupo. Essas capacidades incluem:

- **Pessoal altamente especializado e credenciado** (a MAPFRE conta em total com 171 certificações pessoais em matéria de segurança cibernética e 71 funcionários certificados), responsável pela identificação, definição, elaboração e, se for o caso, implementação e operação de diferentes controles de segurança e ferramentas tecnológicas destinadas à proteção de ativos digitais, bem como inclusão de requisitos, controles e funcionalidades de segurança cibernética (incluindo de privacidade) nas novas iniciativas da empresa.
- **Tecnologias específicas de monitoramento**, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- **Ferramentas, metodologias e especialistas** dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética, dando cobertura a todos os ativos e intervenientes envolvidos (sistemas de informação, pessoas, etc.) e identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.
- **Centro de Controle Geral (CCG-CERT)**, integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT.es, que recebe alertas de ameaças globais e de ataques para a monitorização contínua (24 horas/7 dias), tanto das informações integradas na plataforma tecnológica da MAPFRE quanto daquelas de sua propriedade acessíveis em sistemas de terceiros, permitindo detectar precocemente eventuais incidentes cibernéticos e responder com agilidade aos mesmos.
- **Planos atualizados e treinados**, sistematicamente, de resposta a incidentes e situações de crise.

Especificamente, no que diz respeito à proteção da privacidade dos dados confiados pelos clientes e demais grupos de interesse, a MAPFRE dispõe de um Comitê Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados, um DPO (Data Protection Officer) Corporativo e uma área específica

responsável por zelar pelo cumprimento das regulamentações existentes em matéria de privacidade e proteção de dados de caráter pessoal. Nesse âmbito, ao longo de 2018, foi-se trabalhando intensivamente:

- **A adequação ao Regulamento Europeu de Proteção de Dados**, com atuação articulada por intermédio de diversos grupos de trabalho interdepartamentais em âmbito corporativo e também específicos de entidades e de negócios específicos.
- **A adequação precoce à Lei de Proteção de Dados do Brasil.**
- **A consolidação do Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (OCPPD)**, que tem como missão ser o ponto de referência de todas as atividades relacionadas com a privacidade e proteção de dados na MAPFRE, proporcionando uma visão única e global da matéria e fomentando a uniformidade de todos os processos e critérios relacionados com essa matéria, além de aperfeiçoar a sua eficiência.

Ao longo de 2018, foi aberto um processo sancionador contra a MAPFRE ESPAÑA por matérias relacionadas com a Privacidade e Proteção de Dados de Caráter Pessoal. Também neste ano foram comunicados dois incidentes de segurança à Autoridade de Controle em conformidade com o estabelecido no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD).

A atuação da MAPFRE em matéria de segurança cibernética está integrada no modelo de segurança corporativo, que se baseia na gestão de riscos e na proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis, estabelecendo medidas associadas ao valor dos ativos mencionados e ao conjunto de elementos que interagem com os mesmos (pessoas, sistemas de informação, instalações e processos).

Marca e reputação

O posicionamento da marca é definido com base na própria estratégia empresarial da companhia, da sua visão e dos seus valores.

Por isso, confiança e globalidade, os dois conceitos diferenciadores da nossa visão, devem ser preenchidos com conteúdo de uma forma geral, para depois poderem adaptar-se às particularidades de cada mercado. Esses conteúdos são construídos por meio de ações como publicidade, comunicação ou patrocínios, tanto no âmbito convencional como no digital. Um exemplo disto são as distintas atividades realizadas em torno aos três grandes patrocínios corporativos. A equipe MAPFRE na Volvo Ocean Race, Rafael Nadal e a Federação Espanhola de Tênis e a equipe Renault de F-1. Com todas as ações realizadas, consegue-se aumentar a notoriedade, isto é, o reconhecimento da marca em cada mercado, e seu reconhecimento e apreciação.

Fruto dessas ações, de acordo com o estudo realizado pela empresa de consultoria SUMMA, Top Emphatic Brands 2018, a MAPFRE recebeu o reconhecimento de quarta marca mais empática do IBEX 35. Este relatório analisa, entre outras variáveis, o uso da inteligência emocional e a habilidade de escutar e entender verdadeiramente os públicos.

Além disso, no ranking elaborado pela consultora internacional Brand Finance, a MAPFRE é a 31ª companhia de seguros mais valiosa do

mundo. Este ranking analisa as 100 seguradoras mais valiosas na perspectiva de reconhecimento da marca e dos valores que melhor fidelizam. Neste mesmo ranking, a MAPFRE se situa como a 9.ª marca mais valiosa de Espanha. Neste relatório, a MAPFRE registrou um crescimento de 17%, atingindo os 2,794 bilhões de euros.

Considerando que a marca é o modo como uma empresa se mostra, e a reputação com a qual é percebida, a MAPFRE é consciente de que a reputação é um elemento intangível que confere valor às empresas.

No que diz respeito à reputação, entre o “público geral” a MAPFRE utiliza a metodologia “Reptrak” pertencente à Reputation Institute. Este relatório mede mensalmente a reputação levando em consideração sete escopos (oferta, inovação, trabalho, integridade, cidadania, liderança e finanças) que facilitam o gerenciamento posterior dos atributos da marca. A MAPFRE encerrou o ano com um nível de reputação global Forte, segundo esta metodologia.

Por outro lado, no Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOS), em 2018, a MAPFRE se situou na Espanha entre as dez empresas com melhor reputação e a primeira do setor de seguros. Na Argentina, México Panamá e Peru, a empresa encontra-se entre as 100 melhores. Além disso, no MERCOS Talento, a MAPFRE em Espanha subiu para a posição 9, sendo novamente a primeira de seu setor; no Peru e na Argentina, manteve-se entre as 100 empresas com melhor avaliação nesta classificação.

Além disso, a MAPFRE S.A. obteve a menção “Igualdade na Empresa”, concedida pelo Ministério de Saúde, Serviços Sociais e Igualdade na Espanha, após uma ampla avaliação de todas as medidas de igualdade, e a MAPFRE ESPAÑA mantém a certificação como Empresa Familiarmente Responsável (EFR).

A MAPFRE foi reconhecida como Best Workplace no Brasil, México, Peru, Guatemala, Costa Rica, Nicarágua e na América Latina, de forma geral, incluindo Equador. No caso do Brasil, também foi reconhecida como empresa “Best Workplace for Women”.

Por outra parte, a MAPFRE foi premiada pelo sexto ano consecutivo como a seguradora mais reconhecida pelo estudo realizado pela empresa Randstad, e a publicação *Actualidad Económica* nos situa no 11º lugar do ranking das melhores empresas para trabalhar na Espanha.

Por último, é importante destacar que a MAPFRE pertence a CORPORATE EXCELLENCE, uma plataforma composta por um grupo relevante de multinacionais, dedicada a promover e medir a gestão da marca e a reputação corporativa como valores estratégicos para as empresas. Isto também nos permite compartilhar boas práticas e conhecer as tendências na matéria. Além disso, em 2018 foi criado um grupo de trabalho de reputação no âmbito global, que começou a trabalhar no modelo de gestão que será seguido nos próximos anos.



6.5. Dimensão natural

SOMOS ECOEFICIÊNCIA

A MAPFRE é uma empresa comprometida com o ambiente. Cuidamos nosso impacto ambiental, temos uma estratégia de ação frente às mudanças climáticas e temos um compromisso firme pela biodiversidade.

Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Modelo estratégico ambiental
- Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas
- Preservação da biodiversidade

Modelo estratégico ambiental

[GRI FS1, FS3, FS4, FS9; L.11/2018]

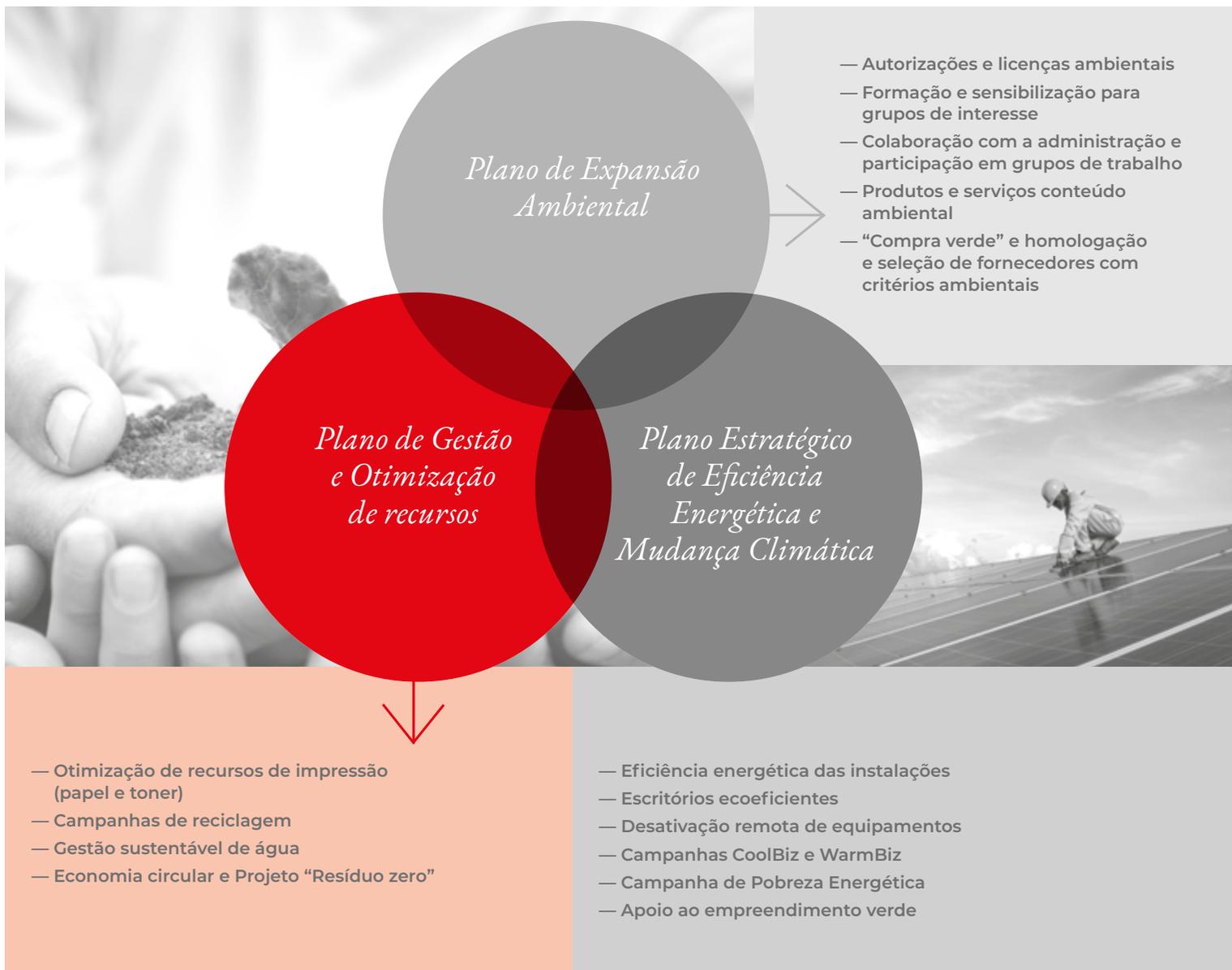
A MAPFRE conta com uma Política Ambiental aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. com data de 13 de dezembro de 2018, que é implementada em todas as entidades, principalmente através do triplo Sistema Integrado, elaborado conforme os padrões internacionais ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064 de Gestão Ambiental, Energética e de Emissão de Carbono (SIGMAYE).

Este Sistema constitui o âmbito comum para gerenciar todos os aspetos associados à sustentabilidade ambiental, incluindo os energéticos e as emissões de gases de efeito estufa e dele resultam os planos ambientais que reúnem as atuações do Grupo direcionadas à minimização dos impactos ambientais, energéticos e de emissão de carbono.

Volume de prêmios gerenciados mediante o triplo Sistema Integrado Corporativo de Gestão Ambiental, Energética e de Emissão de Carbono (SIGMAYE)

60,73%

Entre os critérios tidos em conta no momento de selecionar os planos e programas para cada uma das entidades do Grupo encontram-se o ambiente socioeconômico do país, o porte da entidade em termos de volume de negócio, a singularidade dos edifícios existentes; o número de funcionários, as exigências ambientais legais e o nível de implementação da função de Segurança e Meio Ambiente.

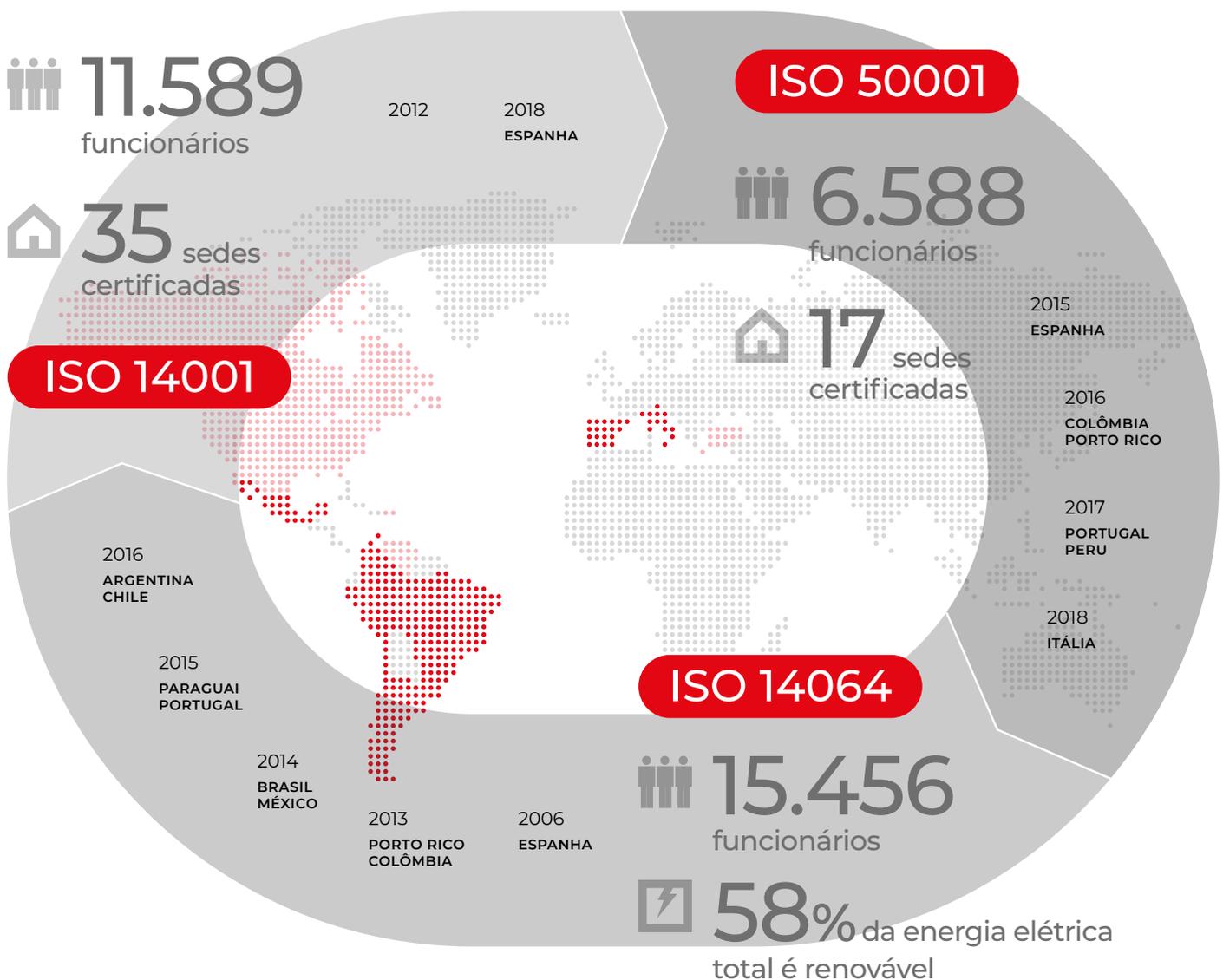


A seguinte tabela mostra a evolução do SIGMAYE nas suas diferentes vertentes, durante os últimos três anos.

	2018	2017	2016
Funcionários sob o certificado de gestão ambiental (ISO 14001)	11.589	11.369	10.620
Funcionários sob o certificado de gestão energética (ISO 50001)	6.588	4.885	4.233
Funcionários sob verificação da emissão de carbono (ISO 14064)	15.546	12.701	12.720

60,73% do volume de prêmios da empresa foram gerenciados em 2018 mediante este sistema.

Evolução e principais marcos do Triplo Sistema Integrado Corporativo de Gestão Ambiental, Energética e de Emissão de Carbono (SIGMAYE)





60,73%

volume de prêmios gerenciado SIGMAYE



154.297 kWh

economia graças à Campanha CoolBiz



32,75%

funcionários sujeitos a controle ambiental



2.627

horas de treinamento ambiental



32.434,62

m³ de água economizados na Espanha



9 sedes internacionais

com certificação de construção sustentável



Participação de

1.586

voluntários de

25 países

no Dia Mundial do Voluntariado Ambiental

Estratégia de ação face às mudanças climáticas

[GRI 201-2; 302-1, 302-2, 302-3 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, FS2, FS5: L.11/2018]

A contribuição para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas pela organização durante o desenvolvimento de suas atividades é tanto um desafio como uma oportunidade para o Grupo, constituindo um elemento-chave de sua atuação em relação à responsabilidade ambiental.

A aspiração de desempenhar um papel relevante nesse desafio requer uma estratégia no curto, médio e longo prazo que minimize os riscos relevantes identificados e promova a execução das oportunidades detectadas. Para isso, realizamos constantemente uma análise das tendências climáticas e do contexto global. São relevantes para o Grupo os seguintes riscos relacionados com o clima:

— **Riscos físicos:** frequência e impacto de fenômenos meteorológicos agudos e crônicos;

Redução de TmCO₂ em relação à linha de base

51%

— **Riscos de transição:** avaliação da pressão regulamentar atual e emergente e instabilidade das bases legais; mudança das tendências no mercado; pressão e desempenho dos grupos de interesse em termos de reputação.

A MAPFRE conta com um Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas, com horizonte temporal de 2020, que estabelece a redução de 20% das toneladas de CO₂ em relação à emissão de carbono do Grupo em 2013 (redução de 14.710.519 kWh e 9.924 toneladas de CO₂e, em relação ao ano base de 2013). Este plano foi concretizado três anos antes do previsto. No encerramento de 2018, foi alcançada uma redução de emissões nos nove países dentro do alcance de 51% em relação à linha de base estabelecida.



(*) Alcance:

Países incluídos: Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico e Turquia.

Categorias incluídas: Alcance 1 (gás natural, combustível para edifícios, combustível para veículos da empresa); Alcance 2 (eletricidade); Alcance 3 (consumo de papel, emissões evitadas pela reciclagem de papel e viagens a serviço na MAPFRE España).

A concretização dos objetivos do plano levou a empresa a assumir novos compromissos. Foram definidos objetivos a curto, médio e longo prazo, com um horizonte temporal até 2050, ano em que o Grupo pretende alcançar a neutralidade em emissões de CO₂. Não obstante, o Grupo está estudando a possibilidade de antecipar essa data.

Estas atuações, vinculadas à transparência e desempenho do Grupo nesta matéria possibilitaram o reconhecimento pela organização CDP do Grupo MAPFRE como empresa líder mundial em atuação contra as mudanças climáticas.

Em 2018, a MAPFRE uniu-se ao projeto-piloto de UNEP FI da ONU, juntamente com 15 seguradoras líderes, para avaliar o impacto que a alteração climática tem, e incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), no setor de seguros. Este grupo de trabalho está desenvolvendo uma série de ferramentas para avaliar os riscos, fornecer informações relevantes aos investidores, sobre os efeitos desse fenômeno global, e ajudar na transição para comunidades e economias de baixo carbono e resistentes ao clima.

Por outro lado, a Emissão de Carbono ocasionada pelas atividades do Grupo inclui as emissões diretas e indiretas.

Os seguintes efeitos de gases estufa foram relatados: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS, PFCS, SF₆, NF₃, para os três alcances descritos no Protocolo GHG, bem como na norma ISO 14064:

<i>TmCO_{2eq}</i>	2018**	2017**	2016*
Alcance 1	10.330,06	13.271,93	13.445,24
Alcance 2 (market based)	16.214,91	15.495,87	19.267,39
Alcance 2 (local based)	35.900,94	28.719,05	31.399,33
Alcance 3***	26.435,20	28.351,99	29.380,26

* 2016: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas e Malta.

** 2017 e 2018: Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

*** Os dados de alcance 3 de 2016 e 2017 foram modificados neste último relatório, ao serem incluídas novas categorias.

Indicadores de Desempenho

CONCEITO	UNIDADE	GRI	2018	2017	2016
Emissões por funcionário	TmCO ₂ /funcionário	[GRI 305-4]	1,59	1,67	1,83
Emissões por atividades	TmCO ₂ /prêmio	[GRI 305-4]	2,78	2,95	3,23

Para obter mais detalhes das informações sobre consumos e gerenciamento de resíduos, consulte a Nota 6 do anexo deste documento.



Preservação da biodiversidade

[GRI 304-2, FS4, L.11/2018]

As consequência da mudança climática sobre os ecossistemas fizeram com que o Grupo assumisse um firme compromisso com a conservação do meio ambiente e a preservação da biodiversidade, sob o lema “Sem diversidade biológica não existe diversidade econômica”, estando relacionado ao Pacto pela Biodiversidade da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade e realizando diferentes atividades que contribuem para essa conservação.

A MAPFRE assumiu um firme compromisso com a conservação do meio ambiente e a preservação da biodiversidade, e participa em diversas iniciativas para a proteção dos oceanos e da vida marinha:

No dia do voluntariado corporativo

1.720

árvores plantadas

35

Tm de lixo coletado



Destaca-se em 2018 a participação do barco MAPFRE na Volvo Ocean Race, aliando-se à campanha promovida pelas Nações Unidas #MaresLimpos que, sob o lema “Mude o rumo dos plásticos”, transformou as escalas da regata em sete cúpulas oceânicas com o objetivo de gerar conscientização e compromisso, assim como apresentar soluções para a poluição dos oceanos pelo plástico.

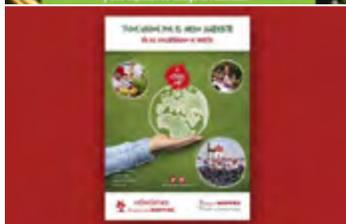
Fato que promoveu a redução do uso de garrafas de plástico na MAPFRE em Espanha.



Além do mais, a empresa aliou-se pelo segundo ano à iniciativa “100 Empresas pelos bosques”, contribuindo para a preservação da biodiversidade e regeneração da vegetação, através do reflorestamento de dois hectares no Parque Natural de Doñana.



Também é destacável a colaboração, pelo quarto ano, com a ONG WWF ESPAÑA na conservação da diversidade biológica, contando com a participação dos funcionários que escolhem a cada ano a espécie e o habitat a ser protegido.



Os voluntários da MAPFRE, no dia do voluntariado corporativo, realizaram atividades ambientais destinadas ao reflorestamento, limpeza de praias e margens e adequação de infraestruturas públicas, dando como resultado a plantação de 1.700 árvores e o recolhimento de mais de 35 toneladas de lixo.

Através do desenvolvimento destas iniciativas, continua-se a desenvolver a execução dos compromissos assumidos na preservação dos recursos naturais, de interesse comum para a humanidade, dada a sua importância para a vida, o bem-estar social e o desenvolvimento econômico. É determinante a participação dos funcionários na concretização dos objetivos ambientais e no seu conhecimento, principalmente, daqueles associados a processos nos quais sua interação é direta. Entre estes

processos, cabe destacar a ecoeficiência e o consumo responsável, onde a contribuição dos funcionários é crítica para minimizar o consumo dos recursos utilizados, e a gestão adequada dos resíduos gerados, todos eles aspectos indispensáveis para conseguir a descarbonização da economia, bem como para a contribuição para a economia circular e colaborativa (ver Nota 6, esgotos e resíduos, e Nota 7, produtos ambientais).



6.6. Dimensão social e relacional



SOMOS COMPROMISSO

Este é o atributo que melhor nos define, não somente com nossos grupos de interesse, mas também com a sociedade e as pessoas com as quais nos relacionamos. Assumimos os desafios da agenda 2030 das Nações Unidas.

¿En qué estamos trabajando para crear valor?

- Gerenciamento da relação com os grupos de interesse:
 - Os grupos de interesse
 - Canais de relação com grupos de interesse
- Compromissos internacionais assumidos pela MAPFRE relacionados à sustentabilidade
 - Agenda 2030 das Nações Unidas e Direitos Humanos
- Nossa Pegada: Valor Social, Valor Compartilhado

Gerenciamento da relação com os grupos de interesse

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2; L.11/2018]

Os grupos de Interesse

A MAPFRE considera grupos de interesse todas aquelas pessoas, coletivos e organizações com interesses legítimos que possam ser afetadas de forma direta ou indireta pelas decisões ou atividades que a empresa adotar, e que, no sentido contrário terão possibilidade de influenciar a capacidade da empresa para alcançar suas metas e sua sustentabilidade no longo prazo.

A visão da MAPFRE é ser a seguradora global de confiança e tem como missão atuar como uma equipe que trabalha para avançar constantemente no serviço e para desenvolver a melhor relação com Clientes,

Distribuidores, Fornecedores, Acionistas e a Sociedade em geral, fundamentando sua atuação nos valores que a caracterizam com empresa: solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e compromisso de equipe.

Portanto, a estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse já é abordada na própria definição da missão e visão da MAPFRE, sendo o objetivo construir relações de confiança no longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas a partir da integridade, responsabilidade e transparência, contribuindo com tudo isso para o modelo de criação de valor sustentável almejado pelo Grupo.

O mapa apresentado a seguir é uma referência básica aos grupos de interesse mais relevantes para a MAPFRE:



Canais de relação

[GRI 102-43, 102-44, 407-1 ; L.11/2018]

O gerenciamento da relação com os grupos de interesse é influenciado por vários fatores como, entre outros, dispor de canais de relação adequados. A seguir são destacados alguns dos mais relevantes estabelecidos pela MAPFRE com seus grupos de interesse estratégicos.

<i>Canais de relação</i>		GRUPOS DE INTERESSE INCLUÍDOS NA MISSÃO DA MAPFRE					
		Acionistas, investidores e sócios	Clientes e segurados	Distribuidores, mediadores, colaboradores	Funcionários	Fornecedores	Sociedade
Pesquisas e consultas	Pesquisa de materialidade						
	Great Place to Work (GPTW)						
	Outras pesquisas e consultas						
Presencial	Órgãos de participação ou representação						
	Reuniões periódicas						
	Conferências						
	Rede de escritórios						
Caixas de e-mail corporativo	Caixas de e-mail genéricas e públicas						
	Específico para o grupo de interesse						
	Caixa de e-mail de queixas e reclamações						
	Caixa de e-mail/canal de denúncias						
Web/portais online	Corporativa e de países						
	Específicos para o grupo de interesse						
	Escritório internet						
	Intranet corporativa						
	Outras ferramentas online						
	Aplicativos para celular						
Revistas e boletins	Corporativos						
	Específicos para o grupo de interesse						
Telefone	Específicos para o grupo de interesse						
Redes sociais	Redes sociais						

Aplica  Não aplica 

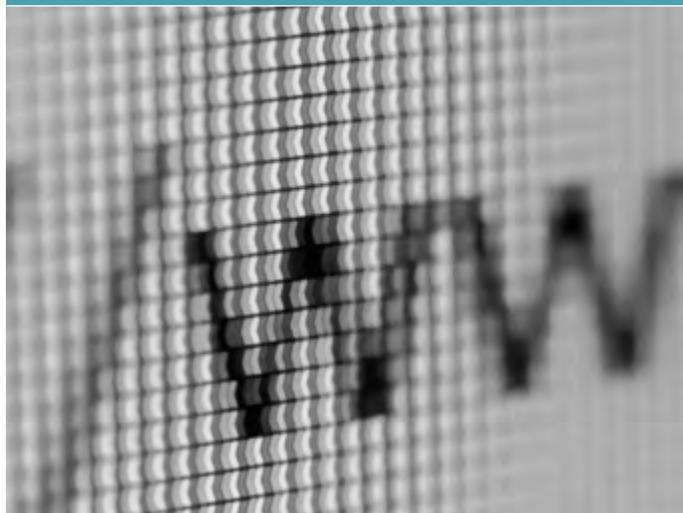
Canais de relação com investidores e acionistas

Entre as iniciativas realizadas no ano de 2018 para melhorar a relação com os acionistas e investidores estão:

- No âmbito do plano “MAPFRE Acionistas, um valor único” durante este ano foram realizados encontros em Madri e Barcelona para explicar aos acionistas a evolução do negócio e atender às suas perguntas e comentários.
- Em colaboração com o Club MAPFRE foi lançado “Cuidamos de você Acionista”, que permite aos acionistas com, no mínimo, 1.000 títulos, beneficiar-se das vantagens deste programa de fidelização.
- Um boletim trimestral na página web com informações atualizadas sobre a MAPFRE, os resultados e as principais notícias corporativas.
- A seção “Acionistas e investidores” da página web foi reestruturada e foi criado o “Espaço Acionistas”, dentro do qual, foram incluídos novos conteúdos como “Equity Story” que oferece uma visão global do desempenho da empresa, o “Transcript” das apresentações de resultados trimestrais, uma seção sobre as emissões da dívida e uma agenda com os eventos e encontros mais relevantes para o investidor.

Resumo da atividade de comunicação com acionistas e investidores 2018

CANAL DE RELAÇÃO	Nº de Interações
O serviço telefônico de acionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	1.079 consultas
A página web corporativa e o endereço de e-mail relacionesconinversores@mapfre.com	254 solicitações atendidas
Fórum eletrônico de acionistas	192 visitas 118 visitas únicas



A seção “Acionistas e investidores” da página web foi reestruturada e foi criado o “Espaço Acionistas”

Resumo da atividade de comunicação com os mercados financeiros em 2018

CANAL DE RELAÇÃO	Nº de ações realizadas	Nº de participantes
Conferências	18	168
Reuniões com investidores	56	147
Reuniões com analistas	119	165
TOTAL	193	480

Canais de relação com segurados e clientes

Conhecer e entender as necessidades dos clientes é um dos pilares estratégicos da MAPFRE. Por isso, colocam-se à disposição deste grupo de interesse canais de comunicação, entre os quais cabe destacar:

- A rede de escritórios para o atendimento presencial e pessoal dos nossos clientes e segurados:
 - Escritórios próprios: 5.256 (diretos e delegados)
 - 7.270 escritórios de bancasseguros
 - Mais de 86.500 delegados, agentes e corretores
- Mais de 50 centros de atendimento telefônico (contact center) em todo o mundo.
- O Portal MAPFRE e o Escritório Internet da MAPFRE, tanto na sua versão web quanto o aplicativo para celular, são ferramentas digitais através das quais é possível consultar e gerenciar os dados pessoais e contratos, comunicar e gerenciar sinistros, solicitar e apresentar documentação, solicitar contrato, etc.
- O canal de queixas e reclamações acessível por web/e-mail, endereço postal e através de formulários disponíveis nos escritórios.

Canais de relação com os funcionários e os representantes dos trabalhadores

[102-41 ,402-1, 403-1, 407-1]

— **Canais de relação com funcionários:** mantém um diálogo permanente e direto com os funcionários, reportando informações sobre todos os aspectos relevantes, escutando suas opiniões e solicitando sua participação ativa através de distintos canais como:

- A intranet corporativa, onde, além de todas as notícias relacionadas com o Grupo e o negócio, dispõe-se de caixas de mensagens, blogs, fóruns, espaços de opinião e o assistente virtual @Ane, que responde as consultas dos funcionários e lhes presta ajuda para usar os distintos recursos e funcionalidades possibilitados pela intranet.
- A pesquisa de clima organizacional Great Place To Work, que permite aos funcionários dar sua opinião sobre múltiplos âmbitos relacionados com seu cargo e a empresa.
- A pesquisa de materialidade, que tem como finalidade conhecer os aspectos relacionados com a sustentabilidade que consideram importantes.

— **Canais de relação com os representantes dos trabalhadores:** 65% do quadro de funcionários está representado por representantes legais dos trabalhadores, porcentagem sensivelmente superior à média de representatividade nos diferentes países do mundo. Cabe destacar que em países como Alemanha, Espanha e Itália, a MAPFRE conta com uma porcentagem de quadro de funcionários representada que atinge 91,68%, 96% e 97,84% respectivamente.

Dado que a negociação coletiva não é estruturada de forma igual em todos os países, a MAPFRE não conta com Convênio Coletivo aplicável em vários países por não haver as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Por isso, na MAPFRE há 20.818 funcionários cobertos por convênios coletivos em 14 países: Alemanha, Argentina, Austrália, Bélgica, Brasil, Espanha, França, Grécia, Itália, Malta, Peru, Portugal, Uruguai e Venezuela.

No entanto, cabe destacar a cobertura por Convênio Coletivo que a MAPFRE tem nos países indicados a seguir, nos quais a cobertura por Convênio alcança um alto porcentagem do quadro de funcionários.

<i>País</i>	% Funcionários com convênio coletivo
Alemanha	91,50
Argentina	78,02
Austrália	100,00
Brasil	99,63
Espanha	100,00
França	85,00
Grécia	100,00
Itália	98,08
Portugal	87,89
Uruguai	100,00
Venezuela	100,00

A relação entre a empresa e a representação legal dos trabalhadores é realizada através dos seguintes canais:

- Órgãos de participação da empresa com os representantes legais dos trabalhadores e Comissões formais.
- Reuniões periódicas acordadas por ambas as partes.
- Contato direto através do telefone ou e-mail que favorece a fluidez da relação e a negociação contínua.

Por outra parte, a representação legal dos trabalhadores é comunicada com os funcionários através de contas de e-mail específicas ou espaços na intranet, visitas aos centros de trabalho e meios e espaços para reuniões ou assembleias que a empresa oferece para a comunicação e o diálogo com os funcionários.

No ano 2018, os principais acordos de negociação coletiva alcançados com a representação legal dos trabalhadores foram (i) na Espanha, Convênio Mapfre Grupo de Seguros 2018-2021, (ii) na Argentina, Acordo Salarial 2018; (iii) na França, Internal Regulation, Equality man and women Plan; (iv) México, Revisão, negociação, assinatura e depósito do Contrato Coletivo de Trabalho e (v) Alemanha, Organization in the Company. Todos estes acordos regulam questões relativas a condições de trabalho, remuneração, organização da empresa, formação, igualdade e saúde e prevenção de riscos ocupacionais, entre outras.

Canais de relação com distribuidores

Com o objetivo de desenvolver a melhor relação com os distribuidores, são disponibilizados distintos canais específicos, entre os quais se destacam:

- Ferramentas online que facilitam e agilizam os processos e gestões comerciais.
- Portais de corretores com recursos e operações que favorecem a atividade comercial.
- Encontros e videoconferências.

Canais de relação com fornecedores

Para fortalecer o relacionamento e comunicação com os fornecedores são disponibilizados vários canais específicos entre os quais se destacam:

- Plataformas web e portais específicos, como a plataforma de Compras Corporativa e Sygris, uma plataforma cuja finalidade é gerenciar a relação com fornecedores.
- Responsáveis por fornecedores e grupos de trabalho específicos que gerenciam a relação com os mesmos.
- Boletins específicos.



Organismos reguladores e supervisores Marco Institucional

Relacionamento com governos e autoridades

A MAPFRE realiza suas atividades empresariais com total respeito pelas normas em vigor, os organismos reguladores e todas as autoridades nos países nos quais atua, e mantém-se neutra em relação às diferentes opções políticas.

As atuações da MAPFRE se adequam aos princípios de atuação ética, transparente e socialmente comprometida, como reconhecimento da função e responsabilidade que corresponde as entidades privadas no adequado desenvolvimento e progresso das comunidades onde atua.

Colaboração com organizações setoriais e empresariais

Portanto, e além do cumprimento estrito das leis e contratos e das obrigações derivadas deles, a MAPFRE colabora e participa em organizações empresariais e setoriais que a ajudam a construir uma visão mais integral e global do ambiente onde a indústria de seguros opera, seus impactos, riscos e oportunidades, ao mesmo tempo em que lhe permite conhecer os elementos-chave de uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interconectada.

Esta colaboração com o ambiente institucional permite estabelecer um diálogo ordenado e inclusivo com determinados grupos de interesse em temas materiais para todas as partes envolvidas na sua atividade e lhe permite, portanto, uma maior oferta de valor ao construir as relações com os grupos de interesse em geral, e com as autoridades e organismos regulatórios em particular.

Para isso, promove permanentemente a rigorosa observância dos Princípios institucionais, dos valores e do Código de Ética e Conduta do Grupo. Particularmente, a referência à integridade entendida como exigência de atuação ética, socialmente responsável e geradora de compromissos a longo prazo, se projeta como um valor essencial no momento em que a MAPFRE organiza suas relações institucionais.

As principais Associações empresariais e setoriais, Fundações, Câmaras de Comércio, e outras organizações sem fins lucrativos através das quais o Grupo MAPFRE realiza sua atividade institucional são as seguintes:

<i>Entidade</i>	PAÍS
Câmara de Comércio da Espanha	Espanha
Confederação Espanhola de Organizações Empresariais - CEOE	
União Espanhola de Entidades de Seguros e Resseguros (UNESPA)	
FEDEA. Fundação de Estudos de Economia Aplicada	
Pesquisa Cooperacional entre Instituições de Seguros e Fundos de Aposentadoria (ICEA)	
Associação de Instituições de Investimentos Coletivos e Fundos de Aposentadoria (INVERCO)	
Fundação IDIS (Instituto Desenvolvimento Integração Saúde)	
Confederação Espanhola de Autônomos - CEAT	
Confederação Espanhola de Jovens Empresários	
Conselho Empresarial Aliança por Ibero-América - CEAPI	
Fundação Ibero-americana Empresarial	
Câmara de Comércio Brasil-Espanha	
Câmara de Comércio Americana na Espanha	
Associação Empresarial Espanha Asean - ASEMPEA	
Câmara de Comércio Hispano-Turca	Brasil
Federação Nacional de Seguros Gerais FENSEG	
Federação Nacional de Capitalização - FENACAP	
Federação Nacional de Saúde Suplementar - FENASAÚDE	
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida - FENAPREVI	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros - FENABER	México
Associação Mexicana de Instituições de Seguros	
Massachusetts Insurance Federation Inc.	Estados Unidos
Ohio Insurance Institute	
Insurance Association of Connecticut	
New York Insurance Association	
National Association of Mutual Insurance Companies (NAMIC)	
Puerto Rico Association of Insurance Companies	Porto Rico
Puerto Rico's Chamber of Commerce	
Insurance Association of Turkey - TSB	Turquia
Ticaret Odasi Aidati	
Associazione Nazionale Imprese Assicurazione - ANIA	Itália
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft-GDV	Alemanha
Industrie und Handelskammertag - IHK	

Adicionalmente, a MAPFRE é sócia das seguintes organizações setoriais de âmbito europeu e global:

Entidade

Institute of International Finance (IIF)
CCO Forum
CRO Forum
Pan-European Insurance Forum (PEIF)
The Geneva Association
European Financial Services Roundtable (EFR)
International Insurance Society
Global Reinsurance Forum-GRF

A despesa correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de aproximadamente 2,99 milhões de euros em 2018.

Canais de relação comuns a todos os grupos de interesse: presença em redes sociais

A MAPFRE conta com uma comunidade de 2.366.161 usuários nas redes sociais, 15,06% a mais do que no ano anterior. Em 2018, foram publicados mais de 15.125 conteúdos nas diferentes redes sociais, e os usuários interagiram 13.790.643 vezes com os perfis da MAPFRE. Somente no Facebook, foram alcançados mais de 800 milhões de usuários e os conteúdos foram vistos mais de 1,070 bilhões de vezes, o que gerou um engagement de 1,211%.

2.366.161
seguidores nas redes sociais

▲ **15%**

	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE	LINKEDIN	TOTAL
Seguidores	1.978.182	124.802	39.024	23.828	200.325	2.366.161
Posts	6.078	7.216	1.579	252	–	15.125
Interações*	13.301.222	87.672	277.691	24.058	–	13.690.643

* Foram obtidas as interações próprias de cada rede.



Casos de êxito:

BOT CORPORATIVO

Registrou 4.500 interações. As informações para jornalistas foi o assunto que recebeu o maior número de solicitações, especificamente, os comunicados de imprensa. Entre as informações para acionistas, o mais consultado foi o valor da ação.

RESPOSTAS AUTOMÁTICAS RAFA NADAL

Bot que oferece respostas automáticas com informação sobre as partidas nas quais Rafa Nadal participa. Foram coletadas 1.700 menções de 564 autores únicos e cerca de 1.038 interações.

BOT FUNDACIÓN MAPFRE

O Bot da Fundación MAPFRE Cultura oferece informações básicas sobre como desfrutar das exposições e registrou um total de 52 interações desde outubro. As informações para atividades educacionais é a temática que recebeu mais solicitações.

KPI ECONÔMICO

Para medir economicamente a presença da marca nas redes sociais foi criado um KPI econômico, que representa o investimento que teria sido necessário para conseguir as impressões que conseguiu. O valor econômico da presença da MAPFRE no Facebook é de 2.509.800 euros.

Compromissos internacionais assumidos pela MAPFRE relacionados à sustentabilidade

[GRI 102-12, 102-13; L.11/2018]

Iniciativas Internacionais de referência assinadas pela MAPFRE



Global Compact das Nações Unidas:

Implica a integração na gestão de seus dez princípios de atuação, relacionados aos direitos humanos, reconhecidos na Carta Internacional de Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em 2018, o Relatório de Progresso da MAPFRE obteve a qualificação máxima de “advanced”.

A MAPFRE aderiu a essa iniciativa em 2004 e faz parte da Rede Espanhola do Pacto Mundial.

Iniciativa Financeira do programa ambiental das Nações Unidas (UNEPFI):

Desenvolve e fomenta vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção de melhores práticas ambientais e de sustentabilidade em todos os níveis de operação da instituição financeira.

Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI):

Princípios específicos para o setor de seguros, voltados para a integração de aspectos sociais e aspectos de governança corporativa na gestão do negócio, como risco e como oportunidade, aspectos ambientais.

Nesse âmbito, a MAPFRE aderiu ao compromisso geral da indústria seguradora de apoio à redução do risco de desastres das Nações Unidas (United for Disaster Resilience).

Paris Pledge for Action:

Compromisso de obter um clima seguro e estável no qual o aumento de temperatura fique abaixo dos 2°C e tomar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa até que atinjam um nível seguro.

Princípios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas:

cujo objetivo é entender o impacto que as questões ambientais, sociais e governamentais têm nos investimentos e assessorar os signatários para integrar esses assuntos à sua tomada de decisões.

Nesse sentido, o grupo decidiu ir alinhando progressivamente sua política de investimento a esses princípios.

A MAPFRE é signatária dos Programas Carbon Disclosure, Water Disclosure e Carbon Action, pertencentes à Iniciativa CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project).

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030 das Nações Unidas e Direitos Humanos

[GRI 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2 ; L.11/2018]

A MAPFRE reafirma publicamente seu compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas, entendendo também que o respeito aos direitos humanos é um dos aspectos imprescindíveis para o desenvolvimento sustentável e, de fato, estão presentes em cada um dos Objetivos da Agenda. Uma agenda que se baseia na prosperidade, no planeta e nas pessoas.

Compromisso com os Direitos Humanos

A MAPFRE aderiu ao Pacto Mundial das Nações Unidas desde 2004 e, está comprometida com que os dez princípios que o integram sejam respeitados no seio da sua organização e compartilhados com seus colaboradores mais próximos.

Isso implica que, dentro do seu âmbito de influência, atua decididamente a favor da defesa dos direitos humanos contidos na “Carta Internacional de Direitos Humanos”, e estabelece os mecanismos de controle adequados, para que nenhuma das empresas integradas no seu grupo seja responsável, por ação ou omissão, por qualquer forma de vulneração desses direitos, tudo isso tendo em conta o marco dos Princípios Orientadores sobre as Empresas e os Direitos Humanos das Nações Unidas.

Do mesmo modo, no que diz respeito aos princípios relacionados especificamente com a proteção dos direitos dos trabalhadores, a adesão da MAPFRE ao Pacto Mundial compromete diretamente o Grupo com relação à defesa e à proteção dos Direitos Humanos contidos nos Convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Declaração de Princípios Fundamentais e Direitos do Trabalho. Por isso, a MAPFRE se obriga a, e as pessoas que fazem parte dela devem fazer com que essas obrigações sejam cumpridas estritamente:

- Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas.
- Rejeitar o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório.
- Respeitar a liberdade sindical, de associação e negociação coletiva dos seus funcionários, bem como respeitar o papel e a responsabilidades que incumbem aos representantes dos trabalhadores de acordo com a legislação em vigor em cada país.
- Oferecer um emprego digno.
- Implementar procedimentos da supervisão com os quais seja possível identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos direitos humanos, e definir mecanismos para prevenir e reduzir esses riscos em suas atividades.

A proteção dos direitos humanos se encontra vinculada à normativa interna do Grupo, aprovada no mais alto nível da organização, e de forma expressa contém os Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta e na Política

de Responsabilidade Social Corporativa. Mas também encontra-se reforçada através da adesão às iniciativas internacionais de referência às quais a MAPFRE pertence ou assume de forma expressa (*consultar páginas 62 deste relatório e na Nota 8 das informações complementares*).

A MAPFRE faz tudo o que está ao seu alcance para envolver os grupos de interesse que se relacionam com a empresa, especialmente os fornecedores e contratados neste compromisso.

Por outra parte, o Comitê de Ética da MAPFRE é o órgão responsável por garantir a aplicação do Código de Ética, bem como pela supervisão e o controle do seu cumprimento. Em 2018, este Comitê não recebeu denúncias em matéria de direitos humanos, conforme estabelecido no Código de Ética e Conduta da MAPFRE. Por outro lado, em 2018 foram recebidas quatro denúncias de assédio, que suscitaram a implantação do protocolo correspondente. Todas as denúncias foram resolvidas (ver seção Código de Ética e Conduta).

Além disso, com respeito à política de Responsabilidade Social Corporativa, o Comitê Corporativo de Sustentabilidade é o órgão que assume, dentro das suas competências, o acompanhamento do cumprimento da política e da estratégia de sustentabilidade.

Medidas adotadas para garantir o respeito aos direitos humanos

Além de garantir e vigiar o cumprimento da normativa interna, no qual também participa a Área de Conformidade do Grupo, a MAPFRE dispõe de mecanismos de due diligence, que facilitem o acompanhamento e avaliação em matéria de Direitos Humanos, entre outros:

- Em 2016, foi implantada a autoavaliação de impacto, tomando como base o Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial.
- O estudo de materialidade, realizado anualmente, tem uma seção específica sobre Direitos Humanos. Em 2018, **“O cumprimento e o respeito aos Direitos Humanos”** é considerado um tema material e a percepção que os grupos de interesse consultados (colaboradores, fornecedores, distribuidores e clientes) têm sobre como a MAPFRE está trabalhando nisso é muito alta. (Ver seção 7.4)
- Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis a funcionários e diferentes canais para denúncias éticas derivadas do não cumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para funcionários e fornecedores. (Ver página 63)
- Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes. (Ver página 63)
- Análise de riscos ambientais, sociais e de governança (ASG), tanto no negócio quanto para os investimentos sustentáveis e relatório de RepRisk, que ajuda a identificar, avaliar e monitorar os riscos de conduta empresarial e de ASG relacionados, entre outros, com os direitos humanos, o trabalho, o meio ambiente e a corrupção. (Ver página 68 e seguintes)

- Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro. (Ver página 60)
- No âmbito da gestão de pessoas, a MAPFRE conta com mecanismos específicos que garantem a igualdade e não discriminação no emprego, no desenvolvimento e no salário, entre outras: processo global e padronizado de avaliação de desempenho, pesquisas de satisfação laboral e clima, avaliações de desempenho e um protocolo de assédio implantado no Grupo. (Ver Dimensão humana, página 93 e seguintes)
- Com respeito à segurança e saúde no trabalho, o modelo de prevenção da MAPFRE é participativo, conta com formas representativas estabelecidas por lei e comitês de saúde e segurança conjuntos direção-funcionários, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre esta matéria.
- Além disso, a MAPFRE conta com um modelo de empresa saudável, no qual se identificam e trabalham os fatores de riscos que, em nível estatístico, causam a maior parte das mortes, doenças e sofrimentos no mundo, para procurar reduzir sua incidência entre os trabalhadores (ver Nota 4).
- A MAPFRE dispõe de um sistema de gestão ambiental elaborado de acordo com os padrões internacionais ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064.
- A MAPFRE conta com processos específicos de homologação para fornecedores, entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista.
- A MAPFRE favorece comunicação e o diálogo dos funcionários com os representantes legais dos trabalhadores, facilitando meios específicos, entre outros, contatos de e-mail específicas ou espaços na intranet, visitas aos centros de trabalho e meios e espaços para reuniões ou assembleias.

Para mais informações, consultar a Nota 8 do quadro resumo de cumprimento dos princípios do Pacto Mundial e as medidas de due diligence da MAPFRE.

Por outra parte, a MAPFRE assume, como parte do seu compromisso, o envolvimento dos seus grupos de interesse e, por isso, trata de conscientizar e formar neste âmbito. Desde 2017, dispõe de um curso online específico elaborado pela Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas, para capacitar os funcionários e também os fornecedores com os quais a MAPFRE trabalha. Em 2018, foram capacitados mais de 5.900 funcionários e 104 fornecedores.

Além disso, a MAPFRE mantém uma política de diálogo permanente, aberta e honesta com seus grupos de interesse, bem como qualquer outro grupo que possa ser afetado pelo impacto da atividade da empresa.

Agenda 2030 das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

O seguro é um “setor fundamental para o crescimento sustentável” e, por isso, a MAPFRE está plenamente comprometida com o roteiro das Nações Unidas, bem como com o cumprimento e o impulso dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

As linhas de trabalho da MAPFRE com respeito aos ODS se enquadram no Plano de Sustentabilidade do Grupo 2016-2018, que durante este período centrou-se em:

- **A identificação de ODS de ação prioritária para a MAPFRE**, seguindo as recomendações das Nações Unidas e, considerando o Plano Estratégico e o Plano de Sustentabilidade da MAPFRE, foram identificados nove ODS mais vinculados com a atividade da empresa.

Em 2018, trabalhou-se nas metas da Agenda, identificando aquelas nas quais pode contribuir mais como empresa. No entanto, tem-se o firme propósito de continuar avançando na identificação de indicadores que nos permitam apresentar nos próximos anos um relatório específico de contribuição e seu alinhamento com o próximo Plano de Sustentabilidade 2019-2021.

ODS de ação prioritária para a MAPFRE

				
ODS:				
1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 1.a	3.1., 3.5., 3.6., 3.8., 3.a	4.3., 4.4., 4.5., 4.7.	5.1., 5.5., 5.c	8.2, 8.3., 8.5., 8.6., 8.8
				
ODS:				
9.2., 9.3., 9.b	11.2., 11.3., 11.5., 11.b	13.1., 13.2., 13.3	17.16., 17.17	

- **A difusão e conhecimento da Agenda 2030:** Trabalhou-se adifusão interna e externa dos ODS, através do programa Companies4SDGs, apoiado pela Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas, em colaboração com a iniciativa IMPACT2030. E foi publicado mensalmente na intranet global uma notícia dedicada a um ODS concreto, com um vídeo e um gráfico sobre a contribuição da MAPFRE para esse objetivo e, o mais importante, com recomendações para que os funcionários também possam unir-se à Agenda 2030, e foram convidados a participar com ideias e sugestões. Todos estes conteúdos foram transferidos também às redes sociais, através dos perfis corporativos da MAPFRE.

Divulgación A difusão da Agenda 2030 em dados

NA INTRANET GLOBAL:

 **21** notícias publicadas **15** infográficos

 **+1.500** likes

 **+12.000** visualizações de página

NAS REDES SOCIAIS:

 **35** publicações

 **+700** interações

 **+100.000** impressões

A quarta edição do Concurso de Criatividade da MAPFRE “Retrato de um Mundo Sustentável” premiou as melhores fotografias realizadas por funcionários da MAPFRE em 20 países, relacionadas com os objetivos do desenvolvimento sustentável.

Além disso, o último número de 2018 da revista interna *O Mundo da MAPFRE* dedicou uma reportagem revisando o trabalho da MAPFRE nos ODS ao longo de todo o ano, incorporando alguns dos marcos mais destacáveis.

Nossa marca: valor social, valor compartilhado

[GRI 201-1; L11/208]

No nosso compromisso com a sustentabilidade, a seguir, destacamos os principais marcos do impacto do Grupo MAPFRE nos aspectos econômico, social e ambiental ao longo de 2018:

Impacto econômico



Geramos impacto econômico direto da atividade de seguros através do constante fluxo de transações realizadas, entre as quais destacamos os seguintes números:

CONCEITO	2018
Prestações pagas ¹	17.083,6
Pagamento a fornecedores ²	5.588,5
Pagamentos, salários e outros ³	1.491,9
SUBTOTAL ATIVIDADE	24.164,0
Dividendos ⁴	863,1
SUBTOTAL ACIONISTAS	863,1
Pagamentos líquidos por impostos de renda	529,3
Segurança Social	237,2
SUBTOTAL ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS	766,5
Juros pagos	57,3
SUBTOTAL DE FINANCIAMENTO	57,3
TOTAL	25.850,9

Valores em milhões de euros

1. Prestações pagas e gastos relacionados do seguro direto e resseguro aceito.
2. Inclui o pagamento de comissões e de outros serviços da atividade.
3. O montante de ordenados e salários chegou a 1,257,8 bilhão de euros em 2018 (1,234,9 bilhão de euros em 2017).
4. Pagamentos por dividendos realizados no exercício.

CONCEITO	2018
Fundos administrados de terceiros ⁵	37.747,6
TOTAL DE INVESTIMENTOS	43.977,0
Aplicações financeiras ^{1.}	41.246,0
Renda fixa	36.517,5
Emitida por governos	27.595,9
Outros títulos de renda fixa	8.921,6
Outras aplicações financeiras	4.728,5
Investimentos imobiliários ⁶	1.243,6
Outros investimentos	1.487,4

Valores em milhões de euros

5. Provisões técnicas de Vida, fundos de aposentadoria, fundos de investimento e carteiras administradas antes dos ajustes por contabilidade tácita.

6. Exceto imóveis de uso próprio.

Pagamentos líquidos por impostos de renda por país:

CONCEITO	2018
IBÉRIA	(191,8)
Espanha	(189,4)
Portugal	(2,4)
BRASIL	(223,4)
LATAM NORTE	(8,2)
México	(0,7)
Panamá	0
R. Dominicana	(4,1)
El Salvador	(1)
Honduras	(2)
Guatemala	0,1
Costa Rica	(0,4)
Nicarágua	(0,1)

CONCEITO	2018
LATAM SUL	(41,1)
Colômbia	(14,5)
Argentina	(7)
Chile	(2,2)
Peru	(8,3)
Uruguai	(4,2)
Paraguai	(4,5)
Equador	(0,5)
AMÉRICA DO NORTE	(18,3)
Estados Unidos *	(18)
Verti Usa	0
Porto Rico	(0,3)
Eurásia	(3,5)
Turquia	(1,3)
Malta	(2)
Alemanha	3,5
Itália	0
Filipinas	0
Indonésia	(3,6)
China	0
TOTAL SEGUROS	(486,3)
GLOBAL RISKS	(1,7)
ASISTENCIA	(10,5)
MAPFRE RE	(82,6)
HOLD, ELIM, E OTRAS	51,8
MAPFRE VENEZUELA	0
MAPFRE S.A.	(529,3)

Valores em milhões de euros

Impacto ambiental



Certificações ambientais

- **11.589 funcionários** sob certificado ambiental ISO 14001.
- **6.588 funcionários** sob certificado de gestão energética ISO 50001.
- **15.546 funcionários** sob verificação da emissão de carbono (ISO 14064).
- **9 sedes internacionais** dispõem de certificação de construção sustentável.

Emissão de carbono

- **Reduzimos a emissão de carbono em 51%** com relação à linha base estabelecida em 2013.

Produtos e serviços com coberturas ambientais

- Mais de **57.300 apólices** emitidas com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.
- **160.000 apólices** com cobertura gratuita de responsabilidade ambiental.
- **108.195 hectares** de cultivos e bosques sustentáveis assegurados.
- **34.326 MW** assegurados procedentes de energias renováveis eólica e solar.
- **41 guinchos híbridos e elétricos** integram nossa rede de fornecedores.
- **124 pontos de recarga** para veículos elétricos instalados.

Formação e sensibilização ambiental

- **18.055 funcionários** receberam formação em meio ambiente.
- **1.600 voluntários** plantaram mais de **1.700 árvores** e recolheram mais de **35 toneladas de lixo** na segunda edição do Dia do Voluntariado da MAPFRE com o lema “Todos unidos pelo meio ambiente”.

Biodiversidade e ecossistemas terrestres

- **2º ano** que a empresa participou da iniciativa “100 empresas pelos bosques”
- **4º ano** de colaboração com a ONG WWF Espanha para a conservação da diversidade biológica.
- Campanha **#MaresLimpos** promovida pelas Nações Unidas e a qual se uniu o barco da MAPFRE durante a Volvo Ocean Race.

Impacto social



Emprego direto e indireto

- **96,8% de funcionários** com contrato de trabalho permanente.
- **152.000 fornecedores** com os quais a MAPFRE mantém relação comercial e de serviços.
- Mais de **86.564 agentes, delegados e corretores** trabalham com a MAPFRE.
- **5.266 fornecedores** homologados dos 6.437 selecionados para o processo de homologação ASG.

Flexibilidade e conciliação

- **40,2% dos funcionários** desfrutam de um horário flexível.
- **2,9% de funcionários** com jornada reduzida.
- **5,2% de funcionários** desfrutam de licença-maternidade/paternidade
- **16,5% de funcionários** com possibilidade de mobilidade tecnológica (trabalho remoto).
- **1.805 funcionários** desempenham seu trabalho em regime de *home office*.
- **12,1% de funcionários** puderam obter distintos cargos através de processos de mobilidade interna.

— **176,6 milhões de euros** foram investidos em benefícios sociais para os funcionários.

Formação e talento

— **100% do quadro de funcionários** recebeu capacitação através de **1.467.368 horas** que representam uma média de 41,5 horas por funcionário e um investimento de 15.462.601 euros.

— **5,3% de funcionários** para os quais foi desenvolvido um plano de carreira.

— **3,9% de funcionários** acessaram a ferramenta de autoaprendizagem para formular seu próprio itinerário de aprendizagem e realizaram 5.176 autoinscrições em algum dos 203 recursos formativos disponíveis.

— **328 acordos com Universidades**, Escolas de Negócio e instituições universitárias.

— **1.076 estudantes** realizaram estágio no Grupo durante este ano.

— **64 fornecedores** realizaram formação em Direitos Humanos.

Saúde e bem-estar

— **288.362,4 horas** dedicadas à formação dos funcionários em Saúde e Bem-estar

— **743 atividades** realizadas em 30 países na IV Semana MAPFRE “Objetivo Saúde 2018”.

— Mais de **416 avaliações de riscos** ocupacionais

— **9.968 avaliações médicas** realizadas.

— Várias **campanhas, iniciativas, conferências, capacitações**, etc., relacionadas com a promoção da saúde e prevenção de doenças, o ambiente laboral e pessoal, o bem-estar mental, a atividade física e a alimentação. (*Informações detalhadas na seção 7.4. Nota 4*)

Diversidade

— **55% do quadro de funcionários** atual são mulheres.

— **40,8% de postos de responsabilidade** estão ocupados por mulheres.

— **245.060,32 euros** foram investidos em ações de integração laboral.

— **532.886,7 euros em contratações** com centros especiais de emprego ou empresas análogas.

— **2,5% de funcionários** com necessidades especiais integram nosso quadro de funcionários.

— **47,8% de funcionários** sensibilizados e capacitados através do curso *e-learning* sobre necessidades especiais.

— **150 atividades de voluntariado** foram destinadas a pessoas com necessidades especiais.

— Funcionários de **91 nacionalidades** integram o Grupo.

— **5 gerações** (Veteranos, *Baby Boomer* e as Gerações X, Y e Z) convivem na MAPFRE.

— **279 mentores** e **139 mentees** integram o programa global de mentoring tradicional e invertido, que promove um processo de desenvolvimento e intercâmbio de conhecimentos entre gerações.

Inovação

— **100 milhões de euros** investidos em inovação e transformação.

— **600 milhões de euros** anuais investidos em tecnologia.

— Criação do novo modelo de inovação **MOi** para potencializar a inovação estratégica.

— Lançamento do **insur_space** para impulsionar a inovação disruptiva

— **14.500 funcionários que apresentaram 450 ideias** participaram do **MAPFRE innova**, programa de intraemprendimento lançado em três países.

— **46 novos produtos** lançados.

Voluntariado corporativo

— **7.800 voluntários** desenvolveram mais de 1.600 atividades ao longo deste ano, impactando diretamente mais de 111.000 pessoas.

— **16% do quadro de funcionários** global teve alguma experiência de voluntariado.

— **225.953 euros** doados a projetos sociais graças à criação do programa “Euro Solidário”, iniciado em 2017 na Espanha.

Para realizar o trabalho social que a MAPFRE desenvolve pela Fundación MAPFRE, consulte o *Relatório Anual da Fundación MAPFRE 2018*, disponível no seu website.



7 Informações complementares

7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório

[GRI 102-11, 102-32, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, FS9]

Sobre este Relatório

Relatório Integrado

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suprimento setorial financeiro de GRI (cujo índice de conteúdos é acompanhado como anexo ao presente relatório) e as recomendações do quadro de informações publicados pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

Além disso, o relatório responde aos requisitos de informação da Diretriz 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI). Inclui ainda as informações exigidas para a Demonstração de Informações Não Financeiras Consolidada, que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado de MAPFRE S.A.

Foram levadas em consideração as Contas Anuais e o Relatório de Gestão consolidados, bem como informações públicas, que podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE.

O Relatório permite obter uma visão completa da MAPFRE, sua implementação, modelo de negócio, desafios e riscos enfrentados, seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Representa a aproximação à criação de valor econômico e social, que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma relação maior entre o modelo de negócio e o efeito gerado nos recursos descritos.

Esse relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade da Empresa e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada no dia 6 de fevereiro de 2019.

Perímetros de informação

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e participadas, levando em consideração os escopos de informação definidos nos relatórios empregados como base para a sua elaboração.

As Medidas Alternativas do Rendimento (MAR) empregadas no Relatório, que correspondem àquelas medidas financeiras não definidas nem detalhadas no escopo das informações financeiras aplicáveis, podem ser consultadas no site: <https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/informacao-financiera/medidas-alternativas-desempenho/>

Alguns dos números incluídos neste relatório foram arredondados. Portanto, podem surgir discrepâncias nas tabelas entre os totais e as quantidades listadas devido a esse arredondamento.

Materialidade, relevância e inclusão

O presente Relatório Integrado inclui todas as informações relevantes para a MAPFRE e para os grupos de interesse. Em 2018, foi realizado um estudo em 13 países que permitiu identificar aqueles tópicos de maior interesse para a empresa e seus grupos de interesse em termos de sustentabilidade.

Os temas pertinentes no escopo ambiental, social e de governança são cobertos pelos assuntos materiais e as informações contidas no presente relatório integrado.

Para mais informações a respeito, consultar a seção 7.2 deste documento.

Por outro lado, existem aspectos relevante cujas informações não são apresentadas em sua totalidade no corpo do presente relatório. Esses estão totalmente desenvolvidos e incluídos no seguinte:

- Na seção “Notas” deste mesmo relatório.
- Relatório de Contas Anuais Consolidadas, Relatório de Gestão Consolidado. Publicado no website corporativo www.MAPFRE.com
- Relatório Anual da Fundación MAPFRE. Publicado na página do site www.fundacionMAPFRE.org
- Relatório Anual de Governança Corporativa (publicado na página do site corporativo www.MAPFRE.com)
- Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas. Publicado na página web corporativa www.MAPFRE.com

Capacidade de resposta

O relatório não só fornece informações relevantes para os grupos de interesse com os quais a MAPFRE interage, mas também responde aos comentários transmitidos por eles ao longo do ano. Apesar disso, as pessoas interessadas em consultar ou complementar as informações fornecidas nesse documento podem entrar em contato com a MAPFRE por intermédio das seguintes opções:

- A Diretoria de Responsabilidade Social: responsabilidadsocial@MAPFRE.com
- A Diretoria de Comunicação: comunicacion@MAPFRE.com
- A Diretoria de Meio Ambiente: medioambiente@MAPFRE.com
- O Departamento de Relações com Investidores: relacionesconinversores@MAPFRE.com
- Portal Corporativo da MAPFRE: www.MAPFRE.com

Verificação externa

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores respondem aos novos padrões de GRI e foram verificadas externamente pela empresa KGPM Asesores S.L., incluindo as informações apresentadas para as atividades da MAPFRE Asistencia, MAPFRE Global Risks, MAPFRE RE e MAPFRE Seguros realizadas na Alemanha, Brasil, Colômbia, Espanha, EUA, Itália, México, Peru e Turquia para a unidade de Seguros, bem como as unidades de Assistência, Global Risks e Resseguro que correspondem, em seu conjunto, a 98,93% do volume de negócio do Grupo.

Além disso, foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos pelas outras entidades da MAPFRE.

Equilíbrio

O Relatório espelha os aspectos positivos do desempenho da organização e, quando os resultados não atingiram as expectativas que foram formuladas, esse caso é anotado nas epígrafes correspondentes.

7.2. Materialidade

[GRI 102-15, 102-21, 102-43, 102-44, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 412-1, FS5]

A materialidade é um processo através do qual a empresa determina que assuntos, na perspectiva da sustentabilidade, podem ter mais impacto na sua atividade, considerando no processo os grupos de interesse que podem ser afetados ou que podem ter impacto sobre esses assuntos. O resultado deste processo é o que se chama “temas materiais”.

Para a MAPFRE, a materialidade cumpre uma dupla função, por um lado é requisito para a elaboração do relatório anual e, por outro lado, é uma ferramenta que contribui para a operação interna de gestão da sustentabilidade (alinhamento dos assuntos materiais com a estratégia de sustentabilidade e o plano de sustentabilidade do Grupo).

A MAPFRE tem um processo interno estabelecido desde 2014, que é submetido à melhoria contínua. Além disso, solicita-se sua revisão a GRI, que cada ano confere o Selo MDS (Materiality Disclosures Service), o qual consta no índice de Conteúdos GRI (ver pág. 146 deste Relatório).

O processo de materialidade é desenvolvido em três fases:

Fase 1: Preparação do estudo de materialidade 2018

— A lista de assuntos para consulta foi revisada, considerando as seguintes fontes:

- Externas, entre outras, Agenda 2030, Pacto Mundial das Nações Unidas, o Relatório 2018 de Riscos Globais do World Economic

Forum, estudos setoriais publicados durante o ano, Diretiva Europeia 2014/95 sobre divulgação não financeira e diversidade e as demandas de informações dos Índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e FTSE4Good.

- Internas como o Plano de Sustentabilidade do Grupo 2016-2018 vigente e o Plano Estratégico da empresa.

— Foram validados um total de 23 assuntos para sua consulta pelos grupos de interesse.

— Determinou-se ampliar o alcance do estudo (ver fase 2)

Fruto deste exercício de revisão foram validados os assuntos materiais e relevantes do exercício 2017.

Fase 2. Execução: esta fase consta, por sua vez, de três processos principais:

— **Análise interna da empresa da lista de assuntos inicial (avaliação interna):** a análise interna tem caráter bianual. No processo de avaliação interna 2017, inclui-se a variável “maturidade”, por meio da qual foram analisados os assuntos considerando as linhas e planos estratégicos de cada área e seu grau de desenvolvimento.

Dado que não houve alterações relevantes que pudessem afetar os temas ASG da empresa durante a análise de materialidade, considera-se que a avaliação é válida e estável. Por isso, em 2018 foram validados os temas iniciais, que foram submetidos à consulta externa.

— **Análise externa de grupos de interesse:** em 2018 foi implantado o processo de avaliação externa para funcionários, clientes, distribuidores e fornecedores em um total de 13 países convidados a participar (9 mais do que em 2017) e que conjuntamente representam 66,5% do volume de negócio: Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, Itália, México, Paraguai, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Turquia e Venezuela.

A pesquisa de análise externa mede duas variáveis diferentes e complementares. Por um lado, a **importância** do assunto para o grupo de interesse específico e a MAPFRE e, por outro lado, a **percepção** que esses grupos têm de como a companhia está abordando o assunto. Estas informações são muito úteis para a gestão da sustentabilidade, já que permitem desenvolver planos e ações de melhoria ao longo do ano.

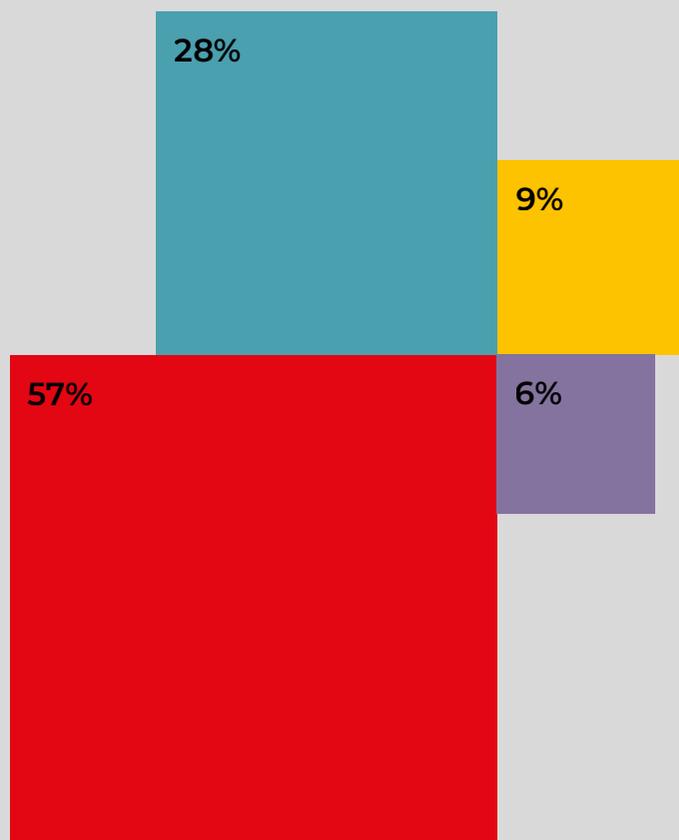
O processo de consulta externa foi realizado pela CBI, através da metodologia de questionário online; a sua participação garante, por mais um ano, o anonimato e a confidencialidade das respostas. Neste ano foram registrados um total de 652.620 avaliações, o que é considerado uma amostra amplamente representativa, dividida da seguinte forma.

Distribuição de avaliações externas por grupo de interesse

TOTAL:

652.620

avaliações registradas



Análise e apresentação de resultados

A MAPFRE considera três níveis de resultado no estudo:

- **Tema material:** aqueles nos quais existem coincidências no alto nível de avaliação e consideração dos temas, tanto para a MAPFRE quanto para os grupos de interesse consultados.
- **Tema relevante:** são aqueles que, apesar de não ser de máxima prioridade (como os temas materiais) para a empresa ou seus grupos de interesse, são temas importantes que requerem gestão e acompanhamento contínuo, já que podem afetar a empresa ou os grupos de interesse.
- **Tema não material:** aqueles temas que obtiveram as avaliações mais baixas tanto pela empresa quanto pelos grupos de interesse.

Neste relatório, os dados são apresentados de forma agregada, os temas materiais e relevantes 2018 (**matriz global de materialidade**) e a percepção que os grupos de interesse têm de como a MAPFRE está trabalhando nestes temas. No entanto, para cada um dos países que participam do estudo, tem-se sua própria matriz e estudo de percepção.

Matriz de Materialidade



Materials

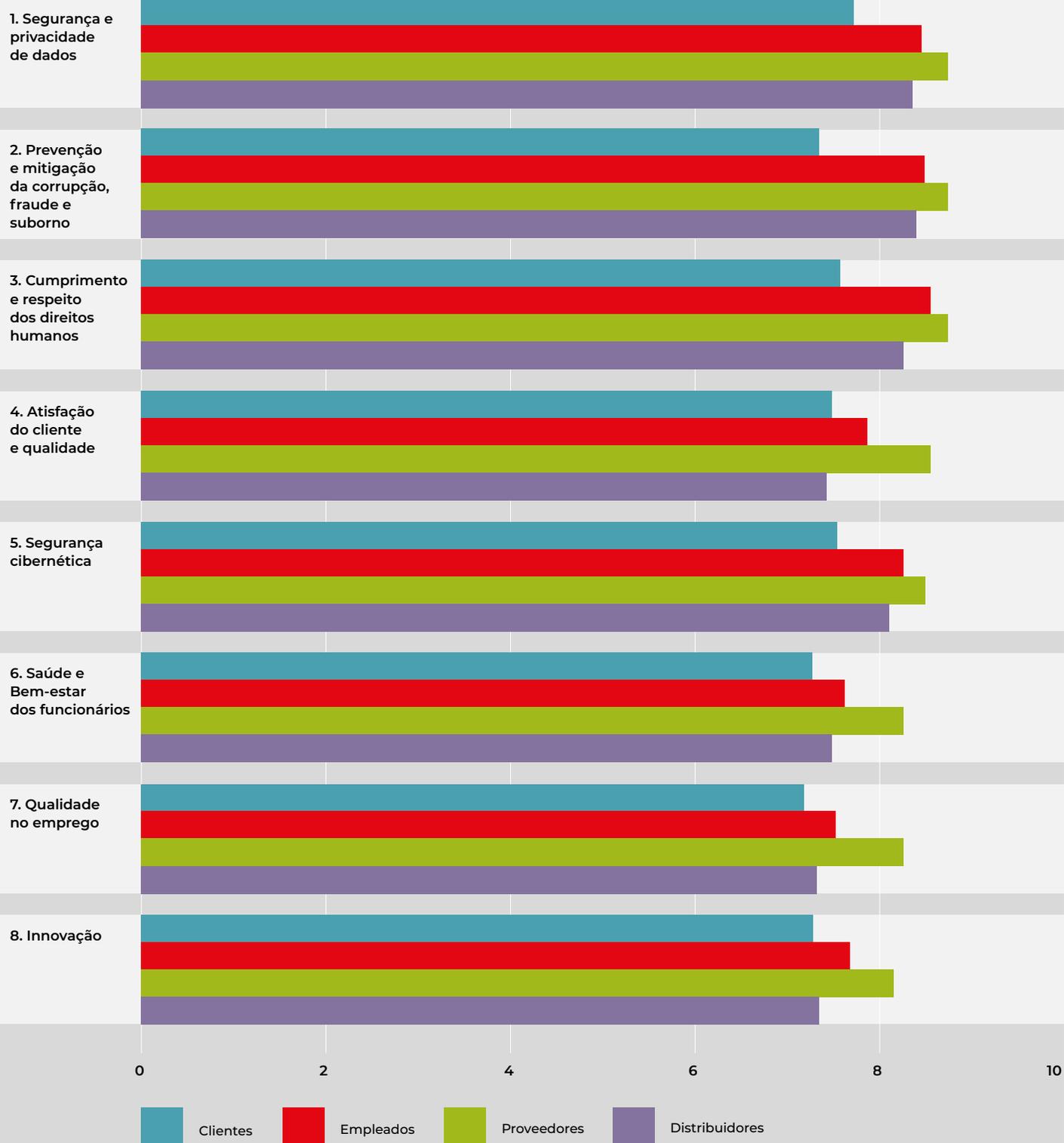
- 1 Segurança e privacidade de dados
- 2 Prevenção e mitigação da corrupção, fraude e suborno
- 3 Cumprimento e respeito dos direitos humanos
- 4 Satisfação do cliente e qualidade
- 5 Segurança cibernética
- 6 Saúde e bem-estar dos funcionários
- 7 Qualidade do emprego
- 8 Inovação

Relevantes

- 9 Desenvolvimento profissional e talento
- 10 Mecanismos ágeis de reclamação
- 11 Promoção da igualdade de oportunidades e gestão da diversidade
- 12 Gestão e ciência de esgotos e resíduos
- 13 Agente de desenvolvimento econômico, social e ambiental
- 14 Mudança climática
- 15 Emissão de carbono
- 16 Obrigações scais
- 17 Ética e integridade de funcionários e órgãos de governo
- 18 Transparência e honestidade nas comunicações
- 19 Ética e integridade em fornecedores
- 20 Relação positiva e honesta com seus grupos de interesse

Na tabela a seguir, os assuntos materiais são mostrados na ordem de maior para menor relevância e a percepção desses grupos de interesse com base em uma escala de 1 a 10:

Percepção de temas Materiais



Evolução da materialidade 2017-2018

Os temas materiais relacionados com a segurança e privacidade de dados, a segurança cibernética, a prevenção da corrupção, da fraude e do suborno, o cumprimento e respeito dos direitos humanos e a satisfação do cliente permanecem estáveis.

Apareceu um novo tema material em 2018: a Inovação. Este assunto era considerado como relevante em 2017.

“Os consumos energéticos e emissões” deixa de ser um tema material para converter-se em um tema relevante. Neste sentido e como pode ser observado na matriz de materialidade, os assuntos “Mudanças Climáticas”, “Emissão de Carbono” e “Gestão eficiente de esgotos e resíduos” são temas relevantes que a MAPFRE avaliou com mais importância que os grupos de interesse consultados. De fato, são temas que integram o Plano de Sustentabilidade do Grupo 2016-2018 e do Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas 2020.

Tabela de localização de assuntos práticos no relatório

No presente relatório, os temas identificados como materiais são abordados detalhadamente. Na tabela a seguir, mostra-se a localização onde ocorre a cobertura destes sete temas.

<i>Tema Material</i>	CAPÍTULO DO MEMORANDO ONDE ESSE ASSUNTO É RESPONDIDO
1. Segurança e privacidade de dados	4.2 Ética e Sustentabilidade – Política de Responsabilidade Social / Comportamento ético: principais medidas de cumprimento e prevenção: Segurança 6.4 Dimensão Intelectual: Segurança cibernética
2. Prevenção e mitigação da corrupção, fraude e suborno	4.2 Ética e Sustentabilidade – Política de Responsabilidade Social / Plano de Sustentabilidade / Comportamento ético: principais medidas de cumprimento e prevenção: Conformidade – Controle Interno – Prevenção da Fraude e da Corrupção – Auditoria Interna
3. Cumprimento e respeito dos direitos humanos	4.2 Ética e Sustentabilidade – Política de Responsabilidade Social / Plano de Sustentabilidade / Comportamento ético: medidas de cumprimento e prevenção 6.6. Dimensão Social e Relacional – Gestão da relação com Grupos de Interesse – Compromissos internacionais relacionados com a sustentabilidade assumidos pela MAPFRE – Compromisso com os Direitos Humanos – Agenda 2030 das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 7.4. Nota 8: Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE
4. Satisfação do cliente e qualidade	4.2 Ética e Sustentabilidade – Plano de Sustentabilidade 6.2. Dimensão Produtiva – Qualidade
5. Segurança cibernética	6.4 Dimensão Intelectual: Segurança cibernética
6. Saúde e Bem-estar dos funcionários	6.3. Dimensão Humana – Diversidade e Inclusão / Experiência do funcionário 7.4. Nota 4: Saúde e Bem-estar
7. Qualidade no emprego	6.3. Dimensão Humana – Diversidade e Inclusão / Experiência do funcionário / O contínuo desafio do talento 7.4. Nota 1: Admissões e Baixas
8. Inovação	3.2. Estratégia 6.4 Dimensão Intelectual: Segurança cibernética

7.3. Índice de conteúdos de GRI



[GRI 102-55]

Os dados que respondem aos indicadores GRI e aos requisitos da Diretiva 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (Lei 11/2018, de 28 de dezembro) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI) foram obtidos por meio do Sygris, a ferramenta informática de gestão de dados de responsabilidade social implantada no Grupo.

Para o Materiality Disclosures Services, a GRI revisou que o índice de conteúdo da GRI é claro e que os encaminhamentos para o os conteúdos 102-40 a 102-49 correspondem às seções indicadas do relatório.

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / Nº PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016			
1. Perfil da organização			
102-1 Nome da organização	MAPFRE		✓
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviço	2. Grupo MAPFRE. Pág. 5 3. Modelo de negócio, Estratégia e evolução. Pág. 21 3.4. Evolução dos negócios. Pág. 30 6.1. Dimensão Financeira. Pág. 74 6.4. Dimensão Intelectual – Inovação: Novos produtos e serviços lançados em 2018. Pág. 113 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	Lei 11/20188: Informação geral ODS 8, 9, 11	✓
102-3 Localização da sede	Madri	Lei 11/20188: Informação geral	✓
102-4 Localização das operações	2. Grupo MAPFRE. Pág. 5 2.2. Implementação. Pág. 10	Lei 11/20188: Informação geral	✓
102-5 Propriedade e forma jurídica	2. Grupo MAPFRE. Pág. 5	Lei 11/20188: Informação geral	✓
102-6 Mercados atendidos	2.2. Implementação. Pág. 10 3. Modelo de negócio, Estratégia e evolução. Pág. 21 3.4. Evolução dos negócios. Pág. 30 6.1. Dimensão Financeira. Pág. 74	Lei 11/20188: Informação geral ODS 8, 17	✓
102-7 Porte da organização	2.2. Implementação. Pág. 10 2.3. Principais magnitudes. Pág. 14 6.1. Dimensão Financeira. Pág. 74 6.3. Dimensão Humana – Dados gerais. Pág. 93	Lei 11/20188: Informação geral ODS 8, 17	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
102-8 Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	6.3. Dimensão Humana – Dados gerais. Pág. 94 / Gestão da diversidade. Pág. 96	Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: emprego ODS 8 10	✓
102-9 Cadeia de abastecimento	6.2 Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87	Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: Subcontratação e fornecedores ODS 8	✓
102-10 Mudanças significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	3.4.1. Informação geral – Fatos relevantes. Pág. 30 6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87		✓
102-11. Princípio ou perspectiva de precaução	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 5. Riscos e oportunidades. Pág. 68	Lei 11/20188: Questões ambientais: informação geral	✓
102-12 Iniciativas externas	6.6. Dimensão Social e Relacional / Compromissos com a sustentabilidade. Pág. 132 6.4. Dimensão Intelectual – Marca e reputação. Pág. 115	Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: ações de associação e patrocínio Princípios 1-10 Pacto Mundial ODS 16, 17	✓
102-13 Afiliação a associações	6.5 Capital social e Relacional, Canais de relação com grupos de interesse: organismos reguladores e supervisores. Pág. 129 ; Compromissos com a sustentabilidade. Pág. 132	Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: ações de associação e patrocínio ODS 17	✓
2. Estratégia			
102-14 Declaração de altos cargos executivos responsáveis pelas tomadas de decisões	1. Carta do presidente. Pág. 3 3.1. Modelo de negócio. Pág. 21 4.1. Sistema de Governança. Pág. 51	Lei 11/20188: Informação geral	✓
102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	2.4. Quadro regulatório e ambiente. Pág. 18 3.3. Perspectivas para o futuro. Pág. 28 5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 / Riscos e oportunidades ASC. Pág. 70 7.2. Materialidade. Pág. 141	Lei 11/20188: Informação geral	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
3. Ética e integridade			
102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	3.1. Modelo de negócio. Pág. 23 4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61	Lei 11/2018: Informações sobre o respeito pelos Direitos Humanos; Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno: medidas de prevenção ODS 16, 17	✓
102-17 Mecanismos de assessoramento e questões éticas	4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61 / Comitê de Ética. Pág. 62 / Canais de Denúncias. Pág. 63 6.6. Dimensão Social e Relacional: Medidas adotadas para garantir o respeito pelos direitos humanos. Pág. 133 7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. Pág. 187 MAPFRE.com https://www.mapfre.com/corporativo-pt/negocio-responsavel/definicao-objetivos-responsabilidade-social/codigo-etico/	Lei 11/2018: Informações sobre o respeito pelos Direitos Humanos; Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno: medidas de prevenção Princípios 1–10 Pacto Mundial ODS 16, 17	✓
4. Governança			
102-18 Estrutura de governança	2. Grupo MAPFRE. Pág. 5 4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58	ODS 16	✓
102-19 Delegação de autoridade	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	Princípios 1–10 Pacto Mundial	✓
102-20 Responsabilidade em nível executivo de assuntos econômicos, ambientais e sociais	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	Princípios 1–10 Pacto Mundial	✓
102-21 Consulta a grupos de interesse sobre assuntos econômicos, ambientais e sociais	7.2. Materialidade. Pág. 141	Princípios 1–10 Pacto Mundial ODS 16	✓
102-22 Composição do órgão superior de governança de seus comitês	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 6.3. Dimensão Humana – Diversidade. Pág. 96	ODS 5, 16	✓
102-23 Presidente do órgão superior de governança	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51		✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / Nº PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
102-24 Nomeação e seleção do órgão superior de governança	Seções C.1.16., C.1.5. e C.1.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	ODS 5, 16	✓
102-25 Conflitos de interesses	Seções D.6. e A.1. a A.8. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	ODS 16	✓
102-26 Função do órgão superior de governança na seleção de propósitos, valores e estratégia	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Título I, Capítulo II do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE: Funções e Competências do Conselho.		✓
102-27 Conhecimentos coletivos do órgão superior de governança	Seção C.1.35. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).		✓
102-28 Avaliação de desempenho do órgão superior de governança	Seção C.1.17. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE publicado na web corporativa. Título I. Conselho de Administração e Título II. Comissão e Comitês Delegados.	ODS 16	✓
102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	5. Riscos e oportunidades – Riscos e oportunidades ASG. Pág. 70 7.2. Materialidade. Pág. 141 Seções E.1., E.2. e F.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1–10 Pacto Mundial ODS 16	✓
102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	5. Riscos e oportunidades – Riscos e oportunidades ASG. Pág. 70 Seções E.2. e E.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1–10 Pacto Mundial	✓
102-31 Avaliação de assuntos econômicos, ambientais e sociais	5. Riscos e oportunidades – Riscos e oportunidades ASG. Pág. 70 7.2 Materialidade. Pág. 141 Seção E.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade.	Princípios 1–10 Pacto Mundial	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
102-32 Função do órgão superior de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho publicado na web corporativa. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho.	Princípios 1-10 Pacto Mundial	✓
102-33 Comunicação de preocupações críticas	4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 – Política de RS. Pág. 59 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61 / Comitê de Ética. Pág. 62 / Comportamento Ético. Pág. 60	Princípios 1-10 Pacto Mundial	✓
102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	6.4. Dimensão Intelectual – Segurança Cibernética. Pág. 114 Código de Ética e Conduta: https://www.mapfre.com/corporativo-pt/negocio-responsavel/definicao-objetivos-responsabilidade-social/codigo-etico/ Por sua relevância, remetemos ao Regulamento do Conselho de Administração, documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho		✓
102-35 Políticas de remuneração	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51	Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: emprego Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial ODS 16	✓
102-36 Processo de determinação da remuneração	6.3. Dimensão Humana – Retribuição e Reconhecimento. Pág. 105 Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros: https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/relatorios-assembleia-geral/	Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: emprego Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial ODS 16	✓
102-37 Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração		Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial ODS 16	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
102-38 Índice de compensação anual em total	<p>Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 15,67.</p> <p>Esse índice é calculado em nível de Espanha como o local onde se encontra a sede social da companhia, não incluindo áreas corporativas, como sendo a relação entre a compensação anual em total da pessoa que é mais bem paga da companhia, e a média da compensação anual em total de todos os funcionários em tempo integral, exceto a pessoa mais bem paga.</p> <p>O valor resultante é considerado cabível levando em consideração a estrutura atual do quadro de funcionários.</p> <p>Espanha representa 30,9% do quadro de funcionários do Grupo.</p>	<p>Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: emprego</p> <p>Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial</p>	<p>✓</p>
102-39 Índice do aumento percentual da compensação anual em total	<p>O índice do aumento percentual da compensação anual em total na Espanha é de 3,12. Esse índice é calculado em nível de Espanha como o local onde se encontra a sede social da companhia, não incluindo áreas corporativas, como sendo a relação entre a compensação anual em total entre a pessoa que é mais bem paga da companhia, e a média do aumento percentual da compensação anual em total de todos os funcionários.</p> <p>Espanha representa 30,9% do quadro de funcionários do Grupo.</p>	<p>Princípios 1, 2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial</p>	
5. Participação dos grupos de interesse			
102-40 Lista de grupos de interesse	<p>6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125</p>	<p>Princípios 1-10 do Pacto Mundial</p>	<p>✓</p>
102-41 Acordos de negociação coletiva	<p>6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse: Canais de relação com os funcionários e os representantes dos trabalhadores. Pág. 128</p>	<p>Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: Relações sociais</p> <p>Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 Pacto Mundial</p> <p>ODS 8</p>	<p>✓</p>
102-42 Levantamento e seleção dos grupos de interesse	<p>6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125</p>		<p>✓</p>
102-43 Perspectiva para a participação dos grupos de interesse	<p>6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125 / Canais de relação. Pág. 126</p> <p>7.2. Materialidade. Pág. 141</p>	<p>Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: relações com grupos de interesse/ comunidades locais; Informação sobre a sociedade: Consumidores</p> <p>Princípios 1-10 do Pacto Mundial</p>	<p>✓</p>

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
102-44 Assuntos e questões chave mencionados	6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125 / Canais de relação. Pág. 126 7.2. Materialidade. Pág. 141	Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: Consumidores Princípios 1-10 do Pacto Mundial	✓
6. Práticas para a elaboração de relatórios			
102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 Contas anuais e relatórios de gestão consolidados 2018 https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/informacao-financieira/relatorios-anuais/	Lei 11/20188	✓
102-46 Definição de conteúdo dos relatórios e coberturas do assunto	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140		✓
102-47 Lista de questões materiais	7.2. Materialidade. Pág. 141	Princípios 1-10 do Pacto Mundial	✓
102-48 Reapresentação das informações	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 7.4. Relatório de verificação externa. Pág. 190		✓
102-49 Alterações na elaboração de relatórios	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 7.2. Materialidade. Pág. 141 7.4. Relatório de verificação externa. Pág. 190		✓
102-50 Período em questão do relatório	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140		✓
102-51 Data do último relatório	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 https://www.mapfre.com/corporativo-pt/negocio-responsavel/relatorios-anuais/		✓
102-52 Ciclo de elaboração de relatórios	Anual		✓
102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140		✓
102-54 Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os padrões GRI	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140	Lei 11/20188: Informação geral	✓
102-55 Índice de conteúdos de GRI	7. Informações complementares – Índice de conteúdos de GRI. Pág. 146	Lei 11/20188	✓
102-56 Verificação externa	7.4. Relatório de verificação externa. Pág. 190	Lei 11/20188	

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 103: Foco de gestão 2016			
103-1 Explicação do assunto relevante e sua cobertura	6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125 7.2. Materialidade. Pág. 141	Lei 11/20188: Informação geral Princípios 1–10 do Pacto Mundial	✓
103-2 O foco de gestão e seus componentes	6.6. Dimensão Social e Relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 125 7.2. Materialidade. Pág. 141	Lei 11/20188: Informação geral ODS 16	✓
103-3 Avaliação do foco de gestão	7.2 Materialidade. Pág. 141 O foco de gestão aplica-se a todas as questões materiais identificadas	Lei 11/20188: Informação geral	✓
GRI 201: Desempenho econômico			
201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	2.3. Principais magnitudes. Pág. 14 3.4.2. Informações por unidades de negócio. Pág. 32 6.1. Dimensão Financeira. Pág. 74 6.5. Capital Social e Relacional – Nossa marca: Valor social, valor compartilhado: impacto econômico. Pág. 135 Relatório Anual Consolidado 2018 https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/relatorios-assembleia-geral/	Lei 11/20188: Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno, Informação sobre a sociedade: Informação fiscal Princípios 1 a 10 do Pacto Mundial ODS 1, 2, 5, 7, 8 e 9	✓
201-2 Envolvimentos financeiros e outros riscos e oportunidades resultantes da mudança climática	5. Riscos e oportunidades – Riscos e oportunidades ASG. Pág. 70 6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181 Relatório Anual Consolidado 2018 https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/relatorios-assembleia-geral/	Lei 11/20188 Questões ambientais: Mudanças climáticas: emissões, medidas de adaptação Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial ODS 13	✓
201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	6.3. Dimensão Humana – Retribuição e Reconhecimento. Pág. 105	Lei 11/20188: Questões relacionadas ao pessoal: emprego Princípios 1, 6, 10 do Pacto Mundial	✓
201-4 Assistência financeira recebida do governo	As subvenções públicas recebidas não representam uma quantidade significativa sobre as receitas totais do Grupo	Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: Informação fiscal	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N.º PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 202: Presença no mercado 2016			
202-1 Índice do salário da categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local	<p>A MAPFRE aplica o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação a todo processo de seleção, promoção e mobilidade, sendo as aptidões, os méritos, o valor e a capacidade pessoal e profissional dos candidatos, os critérios a serem levados em consideração para fazer a escolha objetivamente.</p> <p>Na MAPFRE, o índice salarial da categoria inicial padrão é estabelecido por nível e a natureza da função a ser desenvolvida e não distingue por gênero.</p> <p>Normalmente, o índice da categoria inicial padrão é determinado por um Convênio Coletivo (setorial ou de empresa). Com caráter geral, naqueles países onde existe um salário mínimo local, a retribuição de entrada da MAPFRE é superior. Por exemplo, na Espanha, sede do Grupo, o índice é de 52%.</p>	<p>Lei 11/20188</p> <p>ODS 8</p>	✓
202-2 Proporção de executivos de alto escalão contratados na comunidade local	<p>6.3. Dimensão Humana – Movilidade interna. Pág. 101</p>	<p>ODS 8</p>	✓
GRI 204: Práticas de aquisição 2016			
204-1 Proporção de despesas em fornecedores locais	<p>6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87</p>	<p>Lei 11/20188: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: impacto no emprego e desenvolvimento local</p> <p>Princípio 10 do Pacto Mundial</p> <p>ODS 1, 5, 8</p>	✓
GRI 205: Anticorrupção 2016			
205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	<p>4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: Conformidade. Pág. 60 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61 / Comitê de Ética. Pág. 62</p>	<p>Lei 11/20188</p> <p>Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno</p>	✓
205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<p>5. Riscos e oportunidades. Pág. 68</p> <p>7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. Pág. 187</p>	<p>Princípio 10 do Pacto Mundial</p>	✓
205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas		<p>ODS 16</p>	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 206: Concorrência desleal 2016			
206-1 Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas de monopólio e contra a livre concorrência	Em 2018, não foram apresentados processos por concorrência desleal, práticas de monopólio ou contra a livre concorrência.	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
GRI 301: Materiais 2016			
301-1 Materiais utilizados por peso e volume	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: consumo de matérias primas Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 12	✓
301-2 Insumos reciclados	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Economia circular e prevenção de gestão de resíduos: medidas de prevenção; Uso sustentável dos recursos: consumo de matérias primas Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 8, 12	✓
GRI 302: Energia 2016			
302-1- Consumo de energia dentro da organização	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121 7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: consumo direto/indireto de energia; uso de energias renováveis Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 7, 8, 12, 13	✓
302-2- Consumo de energia fora da organização	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121 7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: consumo direto/indireto de energia Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial ODS 7, 8, 12, 13	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
302-3 Intensidade energética	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121 7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: consumo direto/indireto de energia Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 7, 8, 12, 13	✓
302-4 Redução do consumo de eletricidade	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: eficiência energética Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 7, 8, 12, 13	✓
302-5 Redução dos requisitos de energia de produtos e serviços	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: eficiência energética Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 7, 8, 12, 13	✓
GRI 303: Água 2016			
303-1 – Extração de água por fonte	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Uso sustentável dos recursos: consumo de água e suprimentos Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6	✓
GRI 304: Biodiversidade 2016			
304-1 Centros de operação próprios, alugados ou gerenciados situados dentro ou ao lado de áreas protegidas ou regiões de grande valor para a biodiversidade	A MAPFRE não possui centros de trabalho situados em espaços protegidos ou em áreas de alta diversidade não protegidas.	Lei 11/20188: Questões ambientais: Proteção da biodiversidade: preservação Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6, 14, 15	✓
304-2 Impactos significantes das atividades, produtos e serviços na biodiversidade	6.5. Dimensão Natural – Preservação da biodiversidade. Pág. 123	Lei 11/20188: Questões ambientais: Proteção da biodiversidade: impactos Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6, 14, 15	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N.º PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
304-3 Habitats protegidos ou recuperados	Pela atividade da MAPFRE este indicador não é aplicável.		✓
304-4 Espécies que aparecem na Lista Vermelha da UICN e em listas internacionais de conservação cujos habitats se encontrem em áreas afetadas pelas operações.	Pela atividade da MAPFRE este indicador não é aplicável.		✓
GRI 305: Emissões 2016			
305-1 Emissões diretas de GEI (alcance 1)	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121 7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: poluição; Mudanças Climáticas: emissões Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 2, 3, 12, 13, 14, 15	✓
305-2 Emissões indiretas de GEI na geração de energia (alcance 2)	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121	Lei 11/20188 Questões ambientais: poluição, Mudanças Climáticas: emissões Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 12, 13, 14, 15	✓
305-1 Outras emissões indiretas de GEI (alcance 3)	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121	Lei 11/20188 Questões ambientais: poluição; Mudanças Climáticas: emissões Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 12, 13, 14, 15	✓
305-4 Intensidade das emissões de GEI	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121	Lei 11/20188 Questões ambientais: poluição; Mudanças Climáticas: emissões Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 13, 14, 15	✓
305-5 Redução das emissões de GEI	6.5. Dimensão Natural – Estratégia de ação face às Mudanças Climáticas. Pág. 121	Lei 11/20188 Questões ambientais: poluição; Mudanças Climáticas: metas de redução Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 13, 14, 15	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 306: Esgotos e resíduos 2016			
306-2 Resíduos por tipo e método de eliminação	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Lei 11/20188: Questões ambientais: Economia circular e prevenção de gestão de resíduos: medidas de prevenção e ações Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 6, 12	✓
306-3 Derramamentos significativos	Durante 2018, não foi foram contabilizados derramamentos ou vazamentos com impacto significativo nos estabelecimentos e instalações onde a MAPFRE realiza suas atividades.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 6, 12, 14, 15	✓
306-4 Transporte de resíduos perigosos	7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Pág. 178	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 3, 12	
306-5 Meios aquáticos afetados por despejos de água e/ou água de chuva	As atividades realizadas pela MAPFRE são, principalmente, do tipo administrativo e de baixo impacto ambiental por sua própria natureza. Neste exercício, não foram identificado impactos significantes neste aspecto.	Lei 11/20188: Questões ambientais: Proteção da biodiversidade: impactos Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial ODS 6, 15	✓
GRI 307: Conformidade ambiental 2016			
307-1 Não cumprimento da legislação e normas ambientais	Em relação às multas ambientais, em 2018 não houve constância de ter recebido nenhuma multa que fosse significativa.	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016			
308-1 Novos fornecedores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87 / Homologação ASG de Fornecedores. Pág. 90	Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: Subcontratação e fornecedores Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Mundial	✓
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas.	6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87	Lei 11/20188 Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Mundial	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 401: Emprego 2016			
401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	6.3. Dimensão Humana – Dados gerais. Pág. 94 / Gestão da diversidade. Pág. 96 7.4. Nota 1 – Admissões e baixas. Pág. 167	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: emprego Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Mundial ODS 5, , 10	✓
401-2 Benefícios concedidos a funcionários em jornada integral que não são concedidos a funcionários em jornada parcial ou temporários	6.3. Dimensão Humana – Retribuição e Reconhecimento. Pág. 105 / Conciliação e Bem-estar. Pág. 107	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Mundial ODS 3, 5, 8	✓
401-3 Licença maternidade/ paternidade	6.3. Dimensão Humana – Conciliação e Bem-estar. Pág. 107 7.4. Nota 4 – Bem-estar e saúde. Pág. 172	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Organização do trabalho; Igualdade Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Mundial ODS 5, 8	✓
GRI 402: Relações trabalhador – empresa 2016			
402-1 Prazos de aviso prévio mínimo em relação a mudanças operacionais	6.5. Capital social e relacional – Canais de relação com os representantes legais dos trabalhadores. Pág. 128	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Relações sociais Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Mundial ODS 8	✓
GRI 403: Segurança e saúde no trabalho 2016			
403-1 Representação dos trabalhadores em comitês de saúde e segurança oficiais entre trabalhador-empresa	6.3. Dimensão Humana, Experiência do funcionário. Pág. 107 6.5. Capital social e relacional – Canais de relação com os representantes legais dos trabalhadores. Pág. 128 7.4. Nota 4 – Bem-estar e saúde. Pág. 172	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Relações sociais Princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Mundial ODS 8	✓
403-2 – Tipos de acidentes e índices de frequência de acidentes, doenças profissionais, dias faltados, absenteísmo e número de falecimentos por acidente de trabalho ou doença profissional	6.3. Dimensão Humana, Experiência do funcionário. Pág. 107 / Alguns dados relevantes do exercício. Pág. 109	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: organização do trabalho; Saúde e segurança Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 3, 8	✓

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de sofrer doenças relacionadas com suas atividades	6.3. Dimensão Humana, Experiência do funcionário. Pág. 107 / Alguns dados relevantes do exercício. Pág. 109 7.4. Nota 4 – Bem-estar e saúde. Pág. 172	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Saúde e Segurança Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 3, 8	✓
403-4 Assuntos de saúde e segurança tratados em acordos oficiais com sindicatos	6.3. Dimensão Humana, Experiência do funcionário. Pág. 107 / Conciliação e Bem-estar. Pág. 107 6.6. Dimensão Social e Relacional – Canais de relação com os representantes dos trabalhadores. Pág. 128 7.4. Nota 4 – Bem-estar e saúde. Pág. 172	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Relações sociais Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 8	✓
GRI 404: Capacitação e ensino 2016			
404-1 Média de horas de treinamento por funcionário por ano	6.3. Dimensão Humana. Pág. 93 / Aprendizagem e gestão do conhecimento. Pág. 102	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Treinamento Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial ODS 4, 5, 8	✓
404-2 Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição	6.3. Dimensão Humana: Movilidade interna. Pág. 101 / Aprendizagem e gestão do conhecimento. Pág. 102	Lei 11/20188: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Treinamento Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial ODS 8	✓
404-3 Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional	6.3. Dimensão Humana: Retribuição e Reconhecimento. Pág. 105	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Mundial ODS 5, 8, 10	✓
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016			
405-1 Diversidade em órgãos de governança e representação de empregados	4.1. Sistema de Governança – Diversidade e experiência. Pág. 54 4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 6.3. Dimensão Humana: Diversidade. Pág. 96	Lei 11/20188: Questões Sociais relacionadas ao pessoal: Emprego; Acessibilidade; Igualdade Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 5 8	✓
405-2 Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens	6.3. Dimensão Humana – Diversidade. Pág. 96 / Retribuição e Reconhecimento. Pág. 105	Lei 11/20188: Questões Sociais relacionadas ao pessoal: Emprego Princípios 1, 2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial ODS 5, 8, 10	✓

GRI 406- Não discriminação 2016

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. **Pág. 60** / Código de Ética e Conduta. **Pág. 61** / Comitê de Ética. **Pág. 62** / Canais de Denúncias. **Pág. 63** / Proteção dos funcionários em relação ao assédio moral e sexual no trabalho. **Pág. 64**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Questões Sociais e relacionadas ao pessoal: Igualdade; Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial

ODS 5, 8, 16



GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016

407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderiam estar em risco

4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. **Pág. 60**

6.6. Dimensão Social e Relacional – Canais de relação. **Pág. 126** / Funcionários e representantes legais dos trabalhadores. **Pág. 128** / ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Informação sobre a sociedade: Subcontratação e fornecedores

Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial

ODS 8



GRI 408: Trabalho Infantil 2016

408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil

4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. **Pág. 60** / Código de Ética e Conduta. **Pág. 61** / Comitê de Ética. **Pág. 62**

6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. **Pág. 87**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1, 2, 3, 5, 6 e 10 do Pacto Mundial

ODS 8, 16



GRI 409: Trabalho forçado ou obrigatório 2016

409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigado

4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. **Pág. 60** / Código de Ética e Conduta. **Pág. 61** / Comitê de Ética. **Pág. 62**

6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. **Pág. 87**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Mundial

ODS 8



GRI 410: Práticas em matéria de segurança 2016**410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos**

4.2. Ética e Sustentabilidade – Código de Ética e Conduta. **Pág. 61** / Comitê de Ética. **Pág. 62** / Segurança. **Pág. 62**

5. Riscos e oportunidades. **Pág. 68** / Riscos e oportunidades ASG. **Pág. 70**

6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. **Pág. 87**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial

ODS 16

**GRI 411: Direitos de povos indígenas 2016****411-1 Casos de violações de direitos de povos indígenas**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Não foi recebida nenhuma denúncia por violação de direitos dos povos indígenas.

Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: impacto em populações locais e no território

Princípios 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial

ODS 2

**GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016****412-1 Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.2. Materialidade. **Pág. 141**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1-10 do Pacto Mundial

**412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos**

6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. **Pág. 133**

7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. **Pág. 187**

Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos

Princípios 1-10 do Pacto Mundial



PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
412-3 Acordos e contratos de investimento significantes com cláusulas sobre direitos humanos	4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61 / Comitê de Ética. Pág. 62 6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87 6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 133 7.4 Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e las medidas de prevención e cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE. Pág. 187	Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial	
GRI 413: Comunidades locais 2016			
413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	6.3. Dimensão Humana – Experiência do funcionário: Voluntariado. Pág. 110 6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 133 7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. Pág. 187 www.fundacionMAPFRE.org	Lei 11/2018: Informação relativa à luta contra a corrupção e o suborno; Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: impacto em emprego, o desenvolvimento local, populações locais e o território Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial	
413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	6.3. Dimensão Humana – Experiência do funcionário: Voluntariado. Pág. 110 6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 133 7.4. Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE. Pág. 187 www.fundacionMAPFRE.org	Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: compromisso com o desenvolvimento sustentável: impacto em populações locais e no território Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Mundial ODS 1, 2	
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016			
414-1 Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87	Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: Subcontratação e fornecedores Princípios 1– 10 do Pacto Mundial ODS 5, 8, 16	
414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	6.2. Dimensão produtiva – Fornecedores. Pág. 87 6.6. Dimensão Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 133	Lei 11/2018: Informação sobre a sociedade: Subcontratação e fornecedores Princípios 1– 10 do Pacto Mundial ODS 5, 8, 16	

PADRÃO E CONTEÚDO	INFORMAÇÃO / N° PÁGINA	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
GRI 415: Política pública 2016			
415-1 Contribuições para partidos e/ou representantes políticos	4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60 / Código de Ética e Conduta. Pág. 61 / Comitê de Ética. Pág. 62 Relações Institucionais. Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/governo-corporativo/	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016			
417-1 Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	Não disponível. Varia em função da legislação local.	ODS 12	
417-2 Casos de não cumprimento relacionados com as informações e rotulagem de produtos e serviços	4.2. Ética e Sustentabilidade – Queixas e reclamações. Pág. 63	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
417-3 Casos de não cumprimento relacionados com comunicações de marketing	Durante o exercício 2018, não foram registrados casos significativos de não cumprimento das normas e dos códigos voluntários assumidos pela companhia.	Princípio 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
GRI 418: Privacidade do cliente 2016			
418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos dados do cliente	6.4. Dimensão Intelectual – Segurança Cibernética. Pág. 114	Lei 11/20188 Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016			
419-1 Não cumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico	4.2. Ética e Sustentabilidade – Comportamento Ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60	Lei 11/2018: Informação sobre o respeito aos direitos humanos Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Mundial ODS 16	✓

INDICADORES GRI DE SUPLEMENTO FINANCEIRO

INDICADORES GRI	PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
Impacto de produtos e serviços			
FS1	Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio.	4.1. Sistema de Governança. Pág. 51 4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 6.3. Dimensão Humana. Pág. 93 6.5. Dimensão Natural – Modoo estratégico ambiental. Pág. 118 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓
FS2	Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais.	5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 / Riscos e oportunidades ASC. Pág. 70 6.5. Dimensão Natural – Modoo estratégico ambiental. Pág. 118	✓
FS3	Processos para monitorar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes.	4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 / Riscos e oportunidades ASC. Pág. 70 6.5. Dimensão Natural – Modoo estratégico ambiental. Pág. 118 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓
FS4	Processos para melhorar a competência do quadro de funcionários no momento de implementar as políticas e procedimentos sociais e ambientais aplicáveis às linhas de negócio.	4.2. Ética e Sustentabilidade: Formação em sustentabilidade. Pág. 59 6.3. Dimensão Humana – O contínuo desafio do talento. Pág. 101	✓
FS5	Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente.	5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 / Riscos e oportunidades ASC. Pág. 70 6.5. Dimensão Natural – Modoo estratégico ambiental. Pág. 118 7.2. Materialidade. Pág. 141 MAPFRE.com – Informação corporativa do Grupo, seção Acionistas e investidores	✓
Carteira de produto			
[FS6]	Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho e setor.	3.4.2. Informações por unidades de negócio. Pág. 32	✓
FS7	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓

INDICADORES GRI	PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS	VERIFICADO KPMG
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓
Auditoria			
[FS9]	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos.	5. Riscos e oportunidades. Pág. 68 / Riscos e oportunidades ASC. Pág. 70 6.5. Dimensão Natural – Modoo estratégico ambiental. Pág. 118 7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 140 7.4. Nota 6 – Informações ambientais. Auditorias ambientais. Pág. 178	✓
Gestão ativa da propriedade			
FS10	Percentual e número de empresas na carteira com as quais se interagiu em assuntos sociais ou ambientais.	Estas informações não se encontram disponíveis na data de encerramento do relatório	✓
FS11)	Percentual de ativos sujeitos a análise positiva ou negativa social ou ambiental.		✓
Comunidade			
FS13	Acessibilidade em áreas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos.	4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos aos serviços financeiros	Relatório anual da Fundación MAPFRE 2018	✓
Saúde e segurança do cliente:			
FS15	Políticas para a elaboração e venda de produtos e serviços financeiros, de maneira razoável e justa.	4.2. Ética e Sustentabilidade. Pág. 58 7.4. Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 181	✓

Comunicações de marketing

FS16 Iniciativas para melhorar a alfabetização e educação financeira segundo o tipo de beneficiário.

Relatório anual da Fundación MAPFRE 2018

7.4. Notas

Nota 1 – Admissões e baixas de 2018 e demissões por nível de cargo

[GRI 401-1]

Admissões e Baixas

<i>Admissões justificadas</i>	2018	2017	<i>Baixas justificadas</i>	2018	2017
Fusão ou aquisição	0	679	Alienações	2	0
Captação externa	5.037	4.732	Voluntárias	3.131	3.232
Retorno de licença	142	166	Demissões por justa causa	2.543	2.610
Retorno do exterior	2	7	Licenças	163	178
Contratação temporária	359	396	Aposentadorias	87	95
Mudanças de empresa	787	938	Aposentadorias antecipadas	3	5
			Falecimentos	26	23
			Invalidez	34	25
			Término de contrato temporário	344	340
			Mudanças de empresa	875	1.161



Demissões por nível de cargo, sexo e idade em 2018

	VETERANOS			BABE BOOMERS			GERAÇÃO X			GERAÇÃO E			GERAÇÃO Z		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Diretoria	4	0	4	40	7	47	21	13	34	3	0	3	0	1	1
Chefes e gerentes	2	0	2	31	12	43	50	53	103	24	27	51	2	0	2
Técnicos	14	6	20	90	54	144	175	152	327	184	176	360	23	28	51
Administrativos e pessoal de apoio	7	3	10	33	56	89	88	165	253	254	387	641	132	226	358
TOTAL	27	9	36	194	129	323	334	383	717	465	590	1.055	157	255	412

Nota 2 – Remunerações médias e sua evolução, desagregados por sexo, idade e classificação profissional.

Remunerações médias na Espanha:

<i>Idade e nível cargo</i>	2018			
	Nº pessoas		Média remuneração fixa	
	H	M	H	M
VETERANOS	27	16	73.039	35.942
Diretoria	4		162.956	
Chefes e gerentes	1		62.108	
Técnicos	15	10	66.644	38.541
Administrativos e pessoal de apoio	7	6	36.924	31.609
BABE BOOMERS	1957	1064	59.196	42.459
Diretoria	247	39	130.620	102.306
Chefes e gerentes	321	93	62.202	58.505
Técnicos	1140	619	48.010	40.618
Administrativos e pessoal de apoio	249	313	35.685	33.874
GERAÇÃO X	2710	3483	42.519	33.919
Diretoria	177	76	98.883	88.226
Chefes e gerentes	426	243	48.627	48.165
Técnicos	1812	2022	37.775	33.470
Administrativos e pessoal de apoio	295	1142	29.016	28.069

<i>Idade e nível cargo</i>	2018			
	Nº pessoas		Média remuneração fixa	
	H	M	H	M
GERAÇÃO E	625	940	29.681	25.389
Diretoria	11	3	74.455	61.500
Chefes e gerentes	37	21	48.924	43.055
Técnicos	459	470	29.376	28.665
Administrativos e pessoal de apoio	118	446	20.658	20.862
GERAÇÃO Z	41	55	17.295	17.844
Técnicos	18	19	18.220	20.983
Administrativos e pessoal de apoio	23	36	16.570	16.188

Remunerações médias na Espanha:

<i>Idade e nível cargo</i>	2017				<i>Idade e nível cargo</i>	2017			
	Nº pessoas		Média remuneração fixa			Nº pessoas		Média remuneração fixa	
	H	M	H	M		H	M	H	M
VETERANOS	36	23	83.690	43.058	GERAÇÃO E	550	804	28.651	25.055
Diretoria	7	1	213.452	202.000	Diretoria	10	2	69.647	53.827
Chefes e gerentes	1		60.547		Chefes e gerentes	29	14	44.936	41.159
Técnicos	18	15	61.746	37.772	Técnicos	398	403	28.755	27.979
Administrativos e pessoal de apoio	10	7	34.670	31.678	Administrativos e pessoal de apoio	113	385	20.479	21.258
BABE BOOMERS	2023	1079	57.929	41.395	GERAÇÃO Z	17	37	16.016	17.497
Diretoria	257	40	127.557	100.784	Técnicos	4	12	16.441	20.354
Chefes e gerentes	353	96	60.327	56.825	Administrativos e pessoal de apoio	13	25	15.885	16.126
Técnicos	1152	620	46.777	39.638					
Administrativos e pessoal de apoio	261	323	35.349	32.826					
GERAÇÃO X	2745	3489	41.133	32.968					
Diretoria	160	70	98.261	87.362					
Chefes e gerentes	429	240	47.245	46.522					
Técnicos	1861	1994	36.821	32.688					
Administrativos e pessoal de apoio	295	1185	28.461	27.482					

Valores em euros



Média remuneração fixa por país nível de cargo e sexo em dezembro de 2018

Os países espelhados na tabela correspondem a 90% de funcionários da MAPFRE.

<i>País</i>	DIRETORIA E CHEFIA		TÉCNICOS		PESSOAL DE ESCRITÓRIO	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Alemanha	94.277	52.599	45.441	35.116	27.848	25.850
Argentina	37.161	32.812	16.359	15.935	12.823	12.520
Brasil	32.120	25.211	13.146	5.172	3.573	4.704
Brasil Assistência	24.938	10.912	14.283	18.987	3.145	3.329
Chile	68.710	43.303	20.955	22.206	11.258	11.020
Chile Assistência	82.569	69.598	13.531	17.858	9.988	8.872
Colômbia	52.225	34.957	16.212	17.629	7.300	7.181
Colômbia Assistência	90.651	40.331	26.295	43.801	5.557	5.566
EUA	115.151	105.009	57.910	48.248	36.740	38.254
Espanha	71.795	53.780	39.808	33.984	28.699	26.685
Honduras	46.581	24.187	7.307	13.036	5.782	5.945
Indonésia	61.399	39.170	8.036	9.017	3.548	3.896
Itália	81.944	62.065	43.920	38.426	23.031	23.282
Itália Assistência	59.574	44.673	26.680	25.966	21.282	21.193
Malta	63.115	53.960	25.519	21.401	13.287	14.941
México	46.662	26.903	11.510	13.328	6.228	7.931
México Assistência	19.041	20.838	6.464	5.679	3.211	3.047
Panamá	44.777	44.923	13.851	10.567	8.784	7.059
Panamá Assistência	54.789	42.033	13.142	14.229	7.757	8.280
Paraguai	33.317	24.023	8.378	8.550	6.167	6.303
Peru	49.366	27.431	12.693	9.628	5.886	7.039
Peru Assistência	0	0	0	0	7.255	6.711
Portugal	42.973	43.645	24.743	22.483	17.483	17.878
Portugal Assistência	61.012	39.511	17.604	21.721	14.310	13.745
Porto Rico	85.343	58.321	34.670	32.899	18.172	20.487
Reino Unido Assistência	77.132	87.830	28.836	24.713	19.822	17.642
República Dominicana	36.097	37.713	11.764	11.381	5.465	5.412
Turquia	37.594	24.989	10.243	10.222	6.022	5.093
Turquia Assistência	20.000	18.355	9.252	8.377	4.499	4.314

Valores em euros

Nota 3 – Remuneração média dos Conselheiros e diretores, incluindo a remuneração variável, adicionais, indenizações, pagamento de sistemas de previsão de economia a longo prazo, por sexo

Diretores por sexo e idade:

2018*				
<i>Edad</i>	Nº PESSOAS		MÉDIA REMUNERAÇÃO	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
VETERANOS	4 (100%)		260.000,00	
BABE BOOMERS	242 (86%)	39 (14%)	190.000,00	150.000,00
GERAÇÃO X	177 (70%)	77 (30%)	145.000,00	125.000,00
GERAÇÃO E	11 (79%)	3 (21%)	93.000,00	86.000,00

*Este quadro inclui a informação relativa aos principais diretores do Grupo no âmbito mundial com sede na Espanha.

2018*				
<i>Países</i>	Nº PESSOAS		MÉDIA REMUNERAÇÃO	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Alemanha	15	3	387.952	145.000
Argentina	33	17	2.831.027	2.197.895
Brasil	103	45	396.306	251.072
Chile	28	9	89.338.372	83.343.579
Colômbia	27	13	395.559.246	245.487.287
EUA	91	47	220.198	164.921
Honduras	8	8	2.396.465	1.168.280
Itália	14	6	170.134	147.171
Malta	21	6	96.537	101.405
México	53	19	2.336.164	1.373.915
Panamá	23	13	158.389	78.024
Paraguai	10	12	409.359.623	289.163.463
Peru	69	19	372.345	215.482
Portugal	20	7	86.537	75.871
Porto Rico	30	18	163.482	125.607
Reino Unido	18	7	106.826	77.757
República Dominicana	11	11	4.359.764	5.759.149
Turquia*	54	27	115.614	72.944

Valores em moeda local. *Valores em euros

Conselheiros: consultar o Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas, publicado na página web corporativa www.MAPFRE.com e a Nota 6.26 das Contas Anuais Consolidadas.

Nota 4 – Bem-estar e saúde

[GRI 401-3, 403-1, 403-3, 403-4]

Ambiente de trabalho

A MAPFRE incentiva medidas para conseguir um ambiente de trabalho melhor no seu sentido mais amplo, para ser uma empresa promotora de saúde entre os funcionários.

<i>Ambiente de trabalho</i>	
Espanha	<ul style="list-style-type: none"> — 66 avaliações de riscos ocupacionais. — Ações de formação relacionadas com a prevenção e controle de riscos nos quais participaram 1.408 funcionários com um total de 11.352 horas. — 5.958 avaliações médicas ocupacionais. — Campanha de Formação presencial em Segurança Viária sobre a Condução Segura: em diferentes coletivos que têm identificado o risco de condução no seu local de trabalho.
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> — 100 avaliações de riscos ocupacionais. — Ações de formação relacionadas com a prevenção de riscos, nas quais participaram 5.552 funcionários com um total de 33.312 horas. — 3.690 exames médicos da empresa. — PPRA - programa de prevenção de riscos ambientais e análise de trabalho ergonômico e manutenção de PCMSO - programa de controle médico de saúde ocupacional.
Colômbia	<ul style="list-style-type: none"> — 250 avaliações de riscos ocupacionais: segurança, higiene e ergonomia — 68 avaliações de riscos psicossociais. — 20 exames médicos — Foram realizados estudos sobre os problemas de saúde mais frequentes entre os funcionários, com o fim de realizar melhorias locais e intervir nas medições higiênicas realizadas, e intervir para melhorar os hábitos de vida e prevenção de doenças.
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none"> — Foram realizadas atividades na empresa sobre prevenção de riscos ocupacionais: Capacitação em materiais perigosos, patógenos de transmissão sanguínea, manutenção associada para o pessoal das instalações, Comunicação de riscos, pacotes e correios suspeitos, Primeiros socorros para o pessoal de emergência, segurança geral na limpeza.
México	<ul style="list-style-type: none"> — É feita a prevenção de acidentes no trabalho e existem medidas de emergência, primeiros socorros e planos de evacuação dos edifícios.
Outros países	<ul style="list-style-type: none"> — Em Porto Rico, simulações para evacuar os funcionários do edifício e instalações face a uma emergência de incêndio e foi realizado o exercício de shake out como prevenção de terremoto. — Na Guatemala, Plano de Capacitação Anual sobre o uso de extintores, primeiros socorros e kit de primeiros socorros, manutenção de alarmes e extintores. — Em Honduras, Política de responsabilidade no local de trabalho.

Promoção da saúde

O principal objetivo das ações de promoção de saúde é a prevenção das doenças não transmissíveis, bem como otimizar o atendimento sanitário, estabelecer formas e procedimentos de assessoria e apoio médico e psicológico e desenvolver campanhas globais de saúde.

Promoção da saúde

Espanha

- 4 Campanhas de informação sobre a prevenção das principais doenças não transmissíveis: câncer, cardiovasculares, etc.
- Campanha 12 meses saudáveis, cujo objetivo é promover, conscientizar e melhorar a saúde dos funcionários através de uma série de conselhos mensais.
- Campanha de vacinação gripe comum.
- Campanha de doação de sangue
- 14.091 assessoramentos/exames médicos realizados nos funcionários.

Brasil

- Campanha “O cuidado”. Grupo de apoio para os colaboradores do câncer.
- Dia Mundial da saúde cardíaca.
- Foram realizadas outras 17 campanhas, entre as quais se destacam a Campanha de Vacinação da Gripe, Campanha Novembro Azul, Foram realizadas 9.723 assessoramentos médicos e 3.103 aconselhamentos psicológicos aos funcionários.
- Ação de qualidade de vida-trabalho do Defensor do povo-temas: Como é minha saúde; Atividade física; Alimentos saudáveis; Consumo de álcool; Você é o protagonista da sua saúde; Murais mensais de saúde emocional; Combater e prevenir a febre amarela; Dia mundial da voz; Saúde bucal; Educação financeira; Conversas com um fisioterapeuta; Aula de pilates; Limpeza de pele; Saúde sexual feminina; Acupuntura.

Colômbia

- Foram realizadas campanhas de saúde de prevenção para a detecção de câncer de colo do útero, mama, próstata e de pele; Campanha contra os transtornos músculo-esqueléticos, palestras sobre a importância da organização e asseio, prevenção de substâncias psicoativas tabaco e álcool,
- 100 assessoramentos médicos aos funcionários.

Estados Unidos

- The American Cancer Society e American Heart Association ofereceram informações aos funcionários sobre a prevenção do câncer.
- Em junho, na associação Dana Farber informaram aos funcionários sobre os perigos da exposição ao sol.
- Foram realizados exames de visão em Webster e Miami, exames de densidade óssea, pressão arterial e glicose, vacinação contra a gripe e workshops de diabetes e osteoporose.

México

- Foram realizadas campanhas sobre doenças pulmonares (espirometrias), derrame cerebral (íctus) e detecção do câncer de mama.
- Campanha detecção de hepatite C, gripe e vírus de papiloma humano.
- Notisalud, programa mensal de vídeos com temas de prevenção de doenças.
- 2.800 assessoramentos médicos.

Outros países

- Em El Salvador, Campanhas de informações sobre as doenças mais comuns na mulher e contra o câncer de próstata para os homens.
- Nas Filipinas, Conferência por parte de um profissional médico convidado, durante a celebração da Campanha de conscientização e prevenção de acidentes vasculares cerebrais.

Atividade física e alimentação

As atividades físicas e a alimentação são os pilares de uma boa saúde. Por isso, incentiva-se a prática de atividades esportivas entre os funcionários e são fornecidas informações sobre uma alimentação saudável, apetitosa e divertida. Além disso, foram realizadas atividades específicas, entre outras:

Atividade física e alimentação

Espanha

- Ginásio nos Centros de Trabalho de Majadahonda (Madrid), Sant Cugat (Barcelona) e no Palacete (Monte do Pilar-Majadahonda).
- Campanha Nutra-se.
- Celebração do Dia Nacional do Café da Manhã.
- Foram realizadas distintas Atividades Sociais para promover hábitos saudáveis relacionadas ao exercício físico das quais participaram 1.459 funcionários.
- Programa-piloto de aulas de ioga em vários centros do qual participaram 142 funcionários.

Brasil

- Cuidado nutricional uma vez por semana; assistência nutricional no ambulatório; Treinador de saúde; Suporte de frutas com orientação nutricional.
- Aulas de Pilates - duas vezes por semana na clínica ambulatória. Aula de HIIT, rotinas de treinamento de alta intensidade; Grupos para caminhar e correr.

Colômbia

- Desafio para o controle do peso: Alimentação saudável, entrega de folhetos sobre a alimentação saudável e exercícios.
- Implantação do programa Dinamize-se, para promover a atividade física.
- Jornadas de ioga, sistema de exercícios físicos ajudados pelo próprio peso corporal, para promover a atividade física.

Estados Unidos

- Seminários sobre mitos de nutrição e compras inteligentes, um jardim orgânico, um mercado de agricultores, *food trucks* de alimentos saudáveis e demonstrações de cozinha saudável.
- Aulas de ioga e tai chi.
- Conselhos sobre como correr e o calçado adequado para fazer exercícios.

México

- Consultas com um nutricionista.
- Campanha nutrição (Desafio eu consigo).
- Corridas atléticas (clubes de corredores).

Outros países

- Na Alemanha, desafio digital de subir escadas durante todo o ano para prevenir doenças causadas por um estilo de vida sedentário.
- Na Itália, Projeto "Saúde", workshops para promover estilos de vida e hábitos saudáveis.
- Em Porto Rico, aquisição de produtos e alimentos de hortas e sem glúten, através de feiras agrícolas.



Bem-estar mental

Tendo em vista que os riscos psicossociais e as doenças mentais são assuntos que afetam cada vez mais as empresas e a sociedade em geral, este é considerado um assunto a ser abordado também na empresa. Por isto, fomentam-se medidas que ajudem a cuidar do estresse, a aprender condutas positivas e ferramentas de eficácia pessoal, bem como assuntos relacionados ao apoio psicológico de funcionários e familiares.

Bem-estar mental

Espanha

- Treinamento online relacionado com a gestão do estresse para mais de 590 funcionários, atingindo mais de 352 horas de cursos.
- Aulas de ioga, com um total 142 participantes.
- Foram publicados os seguintes folhetos em Pessoas da Intranet: “O luto pela perda de um ser querido”, “Ruptura, separação e divórcio. Como administrá-lo?”.
- Cursos de assertividade, comunicação, coaching executivo, escuta ativa ou gestão das emoções.

Brasil

- Atenção psicológica na clínica ambulatoria duas vezes por semana e o programa de apoio POP
- Grupo de Seguros: massagem rápida. Mapfre Serviços Financeiros: aula de meditação, reflexologia e massagem rápida.”

Colômbia

- Palestras sobre o controle das emoções, workshops nos locais de trabalho sobre estresse e implementação de espaços de descanso.

Estados Unidos

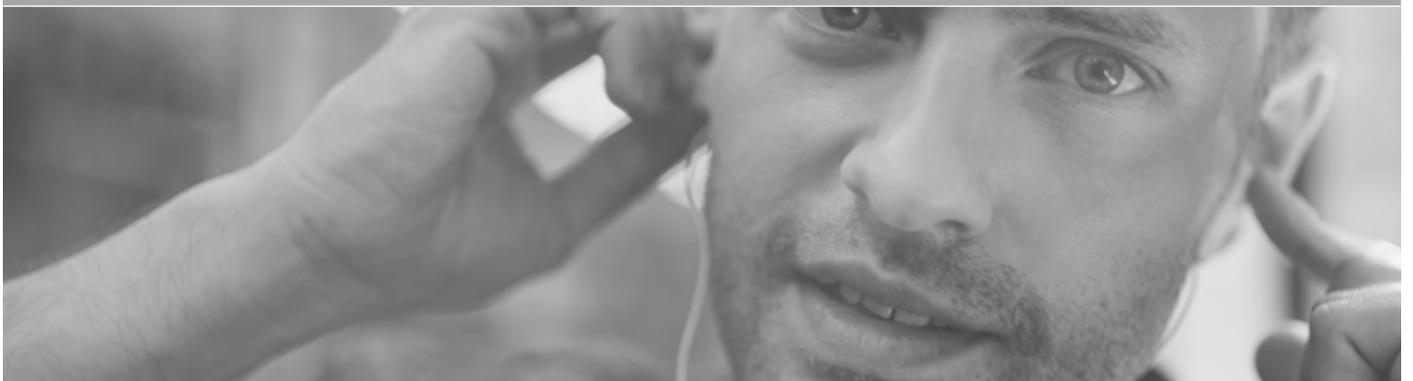
- Programa de Assistência ao Funcionário, que oferece assessoramento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana. Além disso, o programa proporciona 6 horas por ano de apoio em caso de incidentes críticos e assessoramento.
- Sessões de meditação, sessões de redução e controle do estresse.

México

- Workshop na Semana MAPFRE: Como controlar a ansiedade?, massagens, mindfulness e inteligência emocional, relaxamento através da meditação.

Outros países

- PAS, Programa de Assistência Psicológica no Peru, com a finalidade de dar aos funcionários suporte emocional e orientação em relações interpessoais.
- No Panamá, é oferecido apoio psicológico aos funcionários, derivando-os a um psicólogo externo para terapias individuais.
- No Uruguai, conferências ministradas por profissionais “O poder das emoções” e “Prevenção do suicídio”.



Contexto pessoal

São atividades relacionadas à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores e suas famílias no seu ambiente pessoal. São abordados assuntos como o cuidado de pessoas dependentes sob a responsabilidade do funcionário, a educação dos filhos, a prevenção de acidentes fora do trabalho, etc.

Contexto pessoal

Espanha

- 85 assessoramentos em caso de problemas de saúde de familiares dos funcionários.
- Sala de amamentação em Majadahonda.
- Procedimento de proteção da saúde das mulheres grávidas e em período de amamentação: foram realizadas 64 avaliações.

Brasil

- Grupo solidário de apoio aos parentes com diagnóstico de câncer; campanha de vacinação aberta para vacinar os familiares contra o vírus da gripe: Workshop mulheres grávidas, aberto para receber esposas de colaboradores e esposos de colaboradoras grávidas. Serviço social-assistência a funcionários e membros da família.
- CIPA Informa – Comunicados sobre prevenção de riscos domésticos.

Estados Unidos

- Seminários web sobre planejamento patrimonial.
- O Boston Children's Hospital informou os funcionários sobre a correta instalação dos assentos de segurança para crianças.
- Conselhos aos pais sobre os adolescentes e seminários sobre o processo de admissão à universidade.
- Seminários sobre planejamento da aposentadoria.
- A Cruz Vermelha Americana informou os funcionários sobre a segurança doméstica, viagens e direção segura, e bancos locais informaram sobre seus descontos e serviços.
- O Programa de Assistência ao Funcionário oferece apoio e informações sobre saúde e segurança para mulheres, proporcionando recursos e assistência legal para a prevenção da violência contra as mulheres.
- Seminários sobre os programas de aposentadoria e atendimento médico disponíveis.
- O Programa de Assistência ao Funcionário proporciona conteúdos gratuitos para o cuidado de idosos, que inclui 21 artigos, 2 seminários web, um link para um localizador de atenção a pessoas idosas e uma aula sobre decisões de tutela.

México

- 100 assessoramentos médicos realizados nos funcionários
- Workshop especial para mães.
- Programa Escola para crianças de ensino fundamental sobre a Segurança Viária.
- Conferências sobre mitos e tabus dos vícios, dirigido aos pais.

Outros países

- No Panamá, atividades de apoio à mulher, trabalho e saúde, através do reconhecimento das mães no seu dia e palestras sobre prevenção do câncer.
- No Paraguai, por razão do Dia Internacional contra o Câncer de Mama, foi realizada uma palestra sobre “A alimentação como fator de prevenção do câncer”, contando com a presença da mãe de uma colega que contou sua experiência com a doença.
- Em Porto Rico, Programa de Gravidez Saudável, que oferece às mulheres grávidas conselhos de saúde e alimentação para seu bem-estar e o do bebê.



Nota 5 – Dados de sinistralidade laboral

Tanto o índice de frequência quanto de gravidade integram o Relatório de sinistralidade, elaborado anualmente e apresentado no Comitê de Segurança e Saúde da Espanha, no mês de março.

As fórmulas utilizadas para o cálculo dos distintos índices de sinistralidade na Espanha são as seguintes:

— **Índice de incidência:** Número de acidentes com licença para cada 100.000 trabalhadores. I.I.=Número de Acidentes com licença x 100.000 / Número de trabalhadores

— **Índice de frequência:** Número de acidentes com licença para cada 1.000.000 horas trabalhadas. I.F.=Número de Acidentes com licença x 1.000.000 / Horas trabalhadas

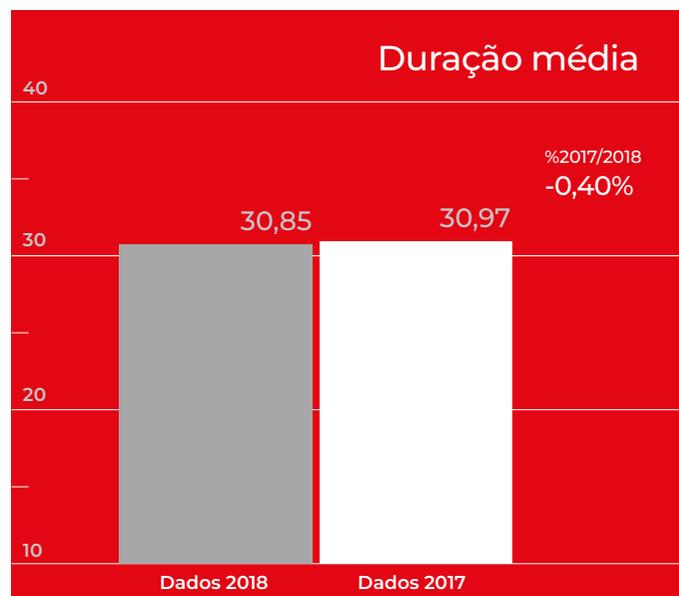
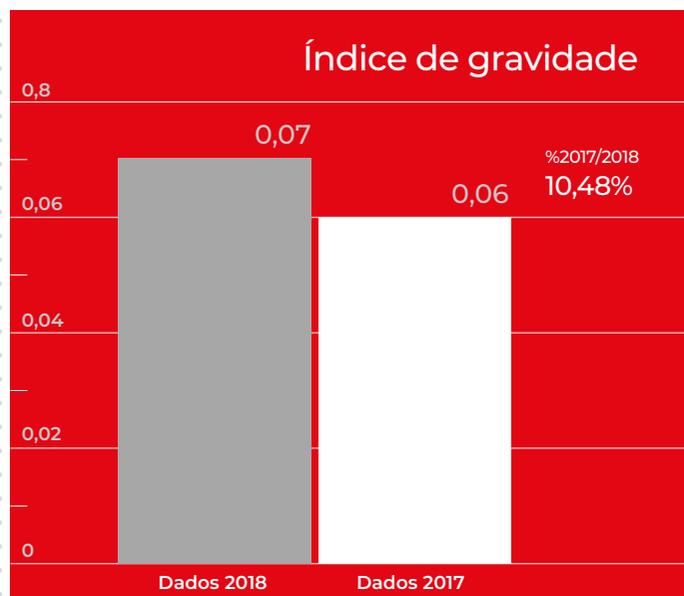
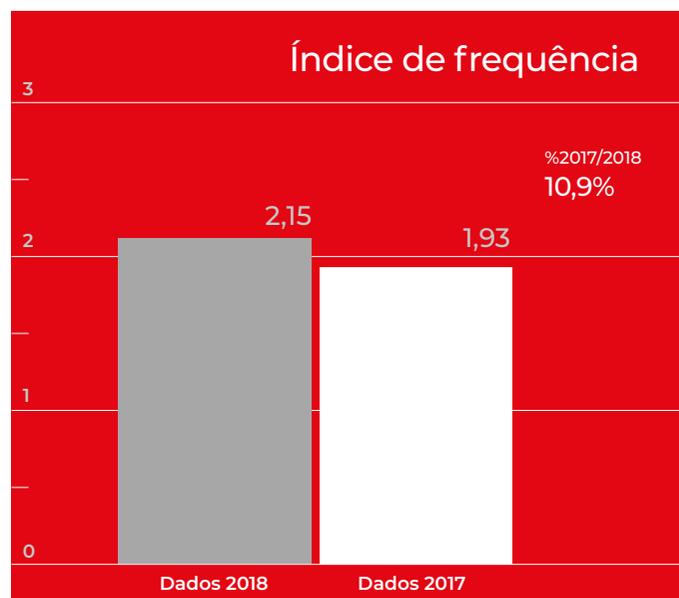
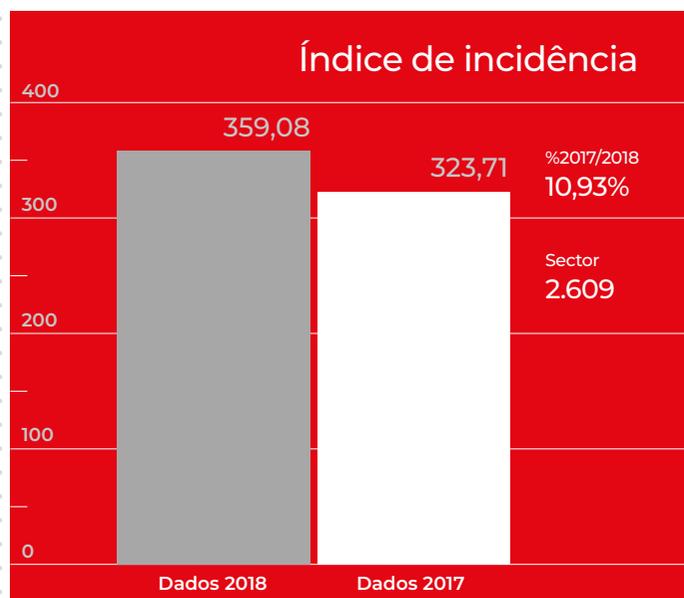
— **Índice de gravidade:** Número de jornadas perdidas para cada 1.000 horas trabalhadas. I.G.=Número de Jornadas perdidas x 1.000 / Horas trabalhadas

— **Duração média:** Média de dias de licença por trabalhador acidentado. D.M= Número de Jornadas perdidas / Nº Total de acidentes

Para calcular estes índices não são contemplados os acidentes de trabalho (At) *in itinere*.

Os resultados de 2018 na Espanha são:

Índices de sinistralidade (Anual 2018)



Na data deste relatório integrado, não está disponível o relatório de sinistralidade anual 2018, já que é preciso investigar os acidentes e trabalhar as informações relativas a dados de sinistralidade correspondentes a 2018 para poder apresentar as informações com a maior clareza possível.

Na MAPFRE, a incidência de doenças profissionais é tremendamente baixa na Espanha, já que foi declarada somente 1 doença profissional, sem licença, no cargo de gestor/a de atendimento telefônico em 2018.

Nota 6 – Informações ambientais

[GRI 306-4]

Inventário de consumos e emissões CO_{2eq}

<i>Consumo de recursos</i>	GRI	Medida	2018	2017	2016
SCOPE 1:					
Consumo de gás natural	302-1; 302-4; 305-1	m ³	1.293.571	1.156.730	1.098.991
Consumo de diesel em edifícios	302-1; 302-4; 305-1	l	368.709	441.409	403.204
Recarga de gases refrigerantes	302-1; 302-4; 305-1	kg	536	941	733
Consumo de combustíveis em veículos próprios	302-1; 302-4; 305-1	l	2.319.928	3.164.699	3.677.690
SCOPE 2:					
Consumo de energia elétrica	302-1; 302-4	GWh	113,41	108,72	115,95
SCOPE 3:					
Viagens de empresa (avião, trem, ônibus)	302-2	KM	53.428.757	46.305.542	41.801.773
		Tm CO _{2eq}	6.976,85	8.118,36	7.479,94
Viagens de empresa (veículo)	302-2	KM	8.825.915	9.325.947	10.660.287
		Tm CO _{2eq}	1.594,31	1.701,24	1.992,94
Consumo de papel	302-2	Tm CO _{2eq}	1.526,79	1.925,53	2.110,94
Consumo de toner	302-2	Tm CO _{2eq}	87,39	51,71	36,73
Resíduo de papel	302-2	Tm CO _{2eq}	18,07	19,33	22,51
Resíduo de toner	302-2	Tm CO _{2eq}	131,15	219,35	178,81
Resíduo de fluorescente	302-2	Tm CO _{2eq}	0,51	0,21	0,54
Commuting	302-2	TmCO _{2eq}	16.044,38	16.257,54	17.538,72

— **2016:** Dados para a Espanha, Argentina, Brasil, EUA.

— **2017:** Dados para a Espanha, Argentina, Brasil, Chile, EUA, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia.

— **2018:** Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, EUA, México, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, Nicarágua, República Dominicana, Uruguai e Malta.

Redução de consumos por assinatura biométrica: 202.952 apólices

CONSUMO PAPEL	CONSUMO TONER	CONSUMO ENERGIA	DESMATAMENTO
16 Tn evitadas	85 Ud. evitadas	Economia de 113.653 kWh de energia elétrica	259 Ud. evitadas

Gestão de resíduos

[GRI 306-2]

<i>INDICADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS</i>	Medida	2018	2017	2016
Papel	Tm	844,95	888,54	1.072,11
Toner	Tm	10,98	18,37	14,97
Computadores e equipamentos eletrônicos administrados	Tm	66,62	33,66	86,76
Computadores e equipamentos eletrônicos doados	Tm	13,07	8,77	10,57
Lâmpadas e fluorescentes no fim do seu ciclo de vida	Tm	4,62	1,60	4,11
Pilhas e baterias	Tm	1,64	3,80	2,46
Resíduos perigosos totais nos edifícios	Tm	0,95	5,07	2,40
Resíduos perigosos nas oficinas	Tm	63,74	102,14	89,01
Resíduos não perigosos em edifícios e oficinas	Tm	1.655,15	1.585,70	2.352,70
Resíduos urbanos	Tm	958,64	769,89	205,85
Resíduos sanitários	Tm	2,4	2,78	2,31
Medicamentos vencidos	Tm	0,20	0,11	0,16
Radiografias	Tm	1,06	0,98	0,87
Suporte de informática	Tm	2,70	2,78	8,62
TOTAL DE RESÍDUOS DESCARTADOS EM ATERRO	Tm	501,09	398,36	651,34



Auditorias ambientais

[GRI FS9]

<i>Auditorias ambientais de ativos</i>		2018	2017	2016
Diagnósticos e supervisões ambientais	Unidades	5	9	84
Auditorias ambientais internas	Unidades	39	44	47
Auditorias ambientais de certificação	Unidades	29	36	19
Percentual de ativos sujeitas a controles ambientais	Porcentagem	32,75%	31,26	28,61

Consumo de recursos

[GRI 302-3]

<i>Consumo de recursos</i>	GRI	Medida	2018	2017	2016
Consumo total de energia	302-1; 302-4	GWh	130,94	125,74	132,06
Consumo de energias renováveis	302-1; 302-4	GWh	65,7	68,47	64,87
Consumo total de água	303-1	m ³	665.874	615.356	709.834
Consumo total de papel	301-1	Tm	1.818	2.136	2.248
Consumo de papel com certificado	301-1	Tm	1.359	1.311	1.319
Papel com etiqueta ecológica em relação ao total de papel consumido	301-2	%	74	61	69
Consumo toner (Espanha)	301-1	uds	9.220	5.455	3.875

Indicadores de consumo de recursos

		Medida	2018	2017	2016
Total de energia consumida por funcionário	kWh/de funcionário por ano		3.919	3.680	3.910
Água por funcionário	m ³ /funcionário		19,93	18,01	21,02
Consumo por atividade	kWh/prêmio (milhares de euros)		6,87	6,5	6,9

— **2016.** Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas e Malta.

— **2017 e 2018.** Dados para Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

Nota 7 – Produtos e serviços sociais e ambientais

[GRI 102-2, 201-2, FS1, FS3, FS7, FS8, FS13, FS14, FS15]

Produtos de alto teor social

Produtos com coberturas básicas (Falecimentos, Casa, Vida, etc.) adaptados a necessidades locais bem específicas e com prêmios reduzidos que ajudam a prevenir e cobrir riscos pessoais de vários grupos, e que incentivam a cultura do seguro.

<i>País</i>	<i>Ramo</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados/beneficiários
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA					
Espanha	Saúde	Saúde Escolha: seguro de assistência à saúde que garante a assistência primária e testes diagnósticos básicos em unidades de saúde com convênio. Para os demais atendimentos médicos que o segurado necessitar, são oferecidos preços com descontos em clínicas recomendadas em relação ao custo como paciente particular.	0,16	0,16	8.950
	Vida	Falecimentos Essencial: baseado em uma tarifa natural adaptada aos clientes que querem conservar seu seguro de funeral, mas que atravessam dificuldades econômicas.	2,92	2,92	265.549
Portugal	Vida	Auto Vida Express: Seguro de proteção pessoal e familiar, com uma contratação simplificada com somente duas questões de saúde e um plano fechado de garantias.	0,33	2,57	1.999
ÁREA TERRITORIAL LATAM					
Brasil	Casa	Programa Conta Protegida Telefônica: proteção em situações vulneráveis. Um seguro de proteção financeira com coberturas para o pagamento de faturas de telefone em caso de desemprego, invalidez, etc. de forma que protege os clientes em situações vulneráveis.	0,04	0,03	24.015
	Automóveis	Auto Mais Responsável: cobertura contra danos que possa ocasionar a terceiros. Um seguro com facilidades na sua contratação e pagamento ao não precisar de inspeção prévia para veículos de até 20 anos de fabricação e permitindo pagar em até 4 vezes sem juros.	0,14	0,3	21.739
	Vida	BB Seguro Vida Agricultura e Familiar: seguro para clientes de operações de crédito rural dos programas de “Agricultura Familiar”, que garante a liquidação ou a recuperação do saldo devedor no Banco do Brasil em caso de morte natural ou acidental do segurado.	1,89	14	434.623
		BB Microseguro proteção total: dirigido a pessoas de baixa renda com coberturas de morte acidental, despesas de funeral e despesas hospitalares por acidente.	0,02	100	5.320

<i>País</i>	<i>Ramo</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados/beneficiários
Brasil	Vida	Programa de Microcrédito Crediamigo: destinado a promover o crescimento econômico e com coberturas para falecimento e assistência funerária, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a capitalização.	0,22	1,5	78.067
		BARCELONA I: de caráter social, promove o acesso às pessoas com baixa renda, considerando uma contribuição mínima mensal de R\$ 100,00 ou contribuição / portabilidade mínima inicial de R\$ 1.200,00.	3,38	6,95	10.132
		Vida Protegida e premiada: microsseguro que combina a proteção do segurado com sorteios mensais. Comercializado por MAPFRE e em associação com Casas Bahia.	1,12	7,3	90.017
		Microsseguro de Pessoas: seguro que protege os clientes que vão à Agência de Banco Correspondente para contrair empréstimos ou realizar o pagamento de contas	0,43	2,8	25.753
		Proteção Financeira: produto que gera a proteção ao crédito das pessoas com baixa renda.	0,64	4,2	57.685
		Agroamigo: produto que promove o crescimento econômico e está destinado a microempreendedores dos setores informal ou formal da economia nas zonas rurais.	0,06	0,4	15.950
		Microsseguro residencial: considerado um seguro de inclusão social, devido ao baixo valor do prêmio. As coberturas oferecidas dão suporte aos segurados em caso de algum imprevisto.	0,65	35,8	409.447
		CR Microsseguro acidentes pessoais premiado: o microsseguro é oferecido para proteger as compras que os clientes realizam nas lojas da CR Diementz.	0,03	0,2	11.536
	Microsseguro Solar: oferecido para a proteção das compras dos clientes nas lojas Solar.	0,01	0,03	1.452	
Outras atividades	Seguro Educacional: protege necessidades básicas e essenciais da população. Seguro destinado à proteção do estudante enquanto estiver sob responsabilidade da escola e coberturas destinadas ao responsável financeiro do aluno.	0,23	1,5	1.759	



<i>País</i>	<i>Ramo</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados/beneficiários
Colômbia	Falecimentos	Seguro Exequial: cobertura de despesas funerárias e um auxílio econômico de até US\$ 3.000 em caso de falecimento acidental do segurado principal. O prêmio médio mensal para um plano de cobertura familiar (segurado principal, cônjuge e todos os filhos menores de 40 anos) é de US\$ 3.	3,41	72	424.927
	Vida	Seguro de vida: sem idade limite de permanência, inclui doenças terminais e cobertura desde o primeiro pagamento, que contempla uma quantia de dinheiro e uma renda mensal. O prêmio mensal em um plano pessoal é US\$ 3.	1,70	6,49	736.189
	Acidentes	Seguro de acidentes pessoais: entrega uma indenização por falecimento ou por invalidez total e permanente ou uma renda mensal por invalidez temporária. Cobre-se o homicídio a partir do primeiro ano de antiguidade. O prêmio médio mensal para um plano pessoal é US\$ 3	1,51	34,17	420.846
	Não Vida	Seguro de Casa: dirigido a proprietários e locatários que possam contratá-lo de forma modular entre as distintas coberturas. A indenização é realizada na primeira perda até o máximo segurado, já que não exige inspeção. O prêmio médio mensal é de US\$ 4	0,36	1,06	38.846
Rep. Dominicana	Saúde	Programa de Assistência para empreendedores e PMEs clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: Conjunto de serviços ou assistência ao negócio do segurado, dentro dos quais se encontram serviços de encanador, eletricidade, chaveiro, assistência jurídica.	0,09	0,57	3.334
		Cobertura de câncer masculino para clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: que garante a entrega do capital contratado ao segurado em caso de primeiro diagnóstico de câncer de próstata.	0,07	0,49	2.280
		Assistência concedida à pessoa segurada por ser proprietária do Cartão de Crédito Mulher do Banco BHD León: assistência residencial, em deslocamento e jurídica, emergências médicas em viagens nacionais e internacionais, e assistente pessoal.	0,95	6,18	40.408
	Vida	Cobertura de Seguro de Educação por falecimento do pai do aluno: em caso de falecimento ou invalidez total e permanente do segurado, a companhia pagará a soma segurada acordada ao centro educacional que certifique a matrícula dos filhos do segurado.	0,14	0,17	12.371



<i>País</i>	<i>Ramo</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados/beneficiários
México	Acidentes e doenças	Seguro Básico Padronizado de Acidentes Pessoais: seguro de acidentes que oferece até \$ 200.000 de indenização.	0,00011	0,04586	175
		Seguro Básico Padronizado de Despesas Médicas: permite receber atendimento médico em qualquer hospital nacional ou internacional.	0,00013	0,0017	11
	Vida	Seguro de Vida em Grupo: comercializado por meio do banco "Compartamos". Voltado a grupos que, pelas suas características, não podem receber propostas de Seguro de Vida em Grupo Empresarial.	6,78	30,1	4.109.955
Venezuela	Vida	Apólice de Seguro Solidária: dirigida a pessoas de terceira idade, portadores de necessidades especiais ou com renda inferior ao salário mínimo.	0,02	0,02	666
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL					
Porto Rico	Automóveis	Auto Plus: substitui e aprimora, em grande parte, o seguro obrigatório por apenas 36 dólares a mais. Inclui coberturas como assistência nas estradas, falecimento ou lesões por acidente, despesas médicas e defesa jurídica.	0,02	0,07	505
		Assistência em viagem e nas estradas: produto de assistência imediata nas estradas por apenas 45 dólares para o primeiro veículo, e 25 para os outros.	0,01	0,02	4.144



Produtos e serviços ambientais

	<p><i>Seguros de energias renováveis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — 9.397 MW eólica — 4.929 MW solar — 28,6 milhões de euros prêmio asegurado
	<p><i>Apólice ecológica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — 3.765 veículos de baixas emissões asegurados — 15,3 milhões de euros prêmio asegurado
	<p><i>Veículos fora de uso (VFU)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — 2.599 N° VFU — 69.517 peças recuperadas
	<p><i>Responsabilidade ambiental</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — 160.000 apólices com cobertura gratuita — 9,6 milhões de euros prêmio asegurado
	<p><i>Mobilidade sustentável</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — Instalação de 124 pontos de recarga — 16 guinchos híbridos — 25 guinchos elétricos
	<p><i>Seguro de cultivos e bosques sustentáveis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — 108.195 hectares asegurados — 1.136 apólices seguro climático — 22,08 euros prêmio asegurado

Em conjunto, em 2018 foram emitidas mais de 57.300 apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais, que representam um volume de prémios superior a 56 milhões de euros, o que representa 0,25% do volume total dos prémios do Grupo.

Produtos e serviços ambientais

PRODUTOS / SERVIÇO		2018	2017	2016
Coberturas para riscos ambientais	N° pólizas	57.357	20.705	19.834
Seguros para projetos sustentáveis	Primas netas (€)	56.479.313	120.461.190	82.699.760
Seguros ambientais e de economia de energia	Facturación (€)	408.517	235.177	315.049

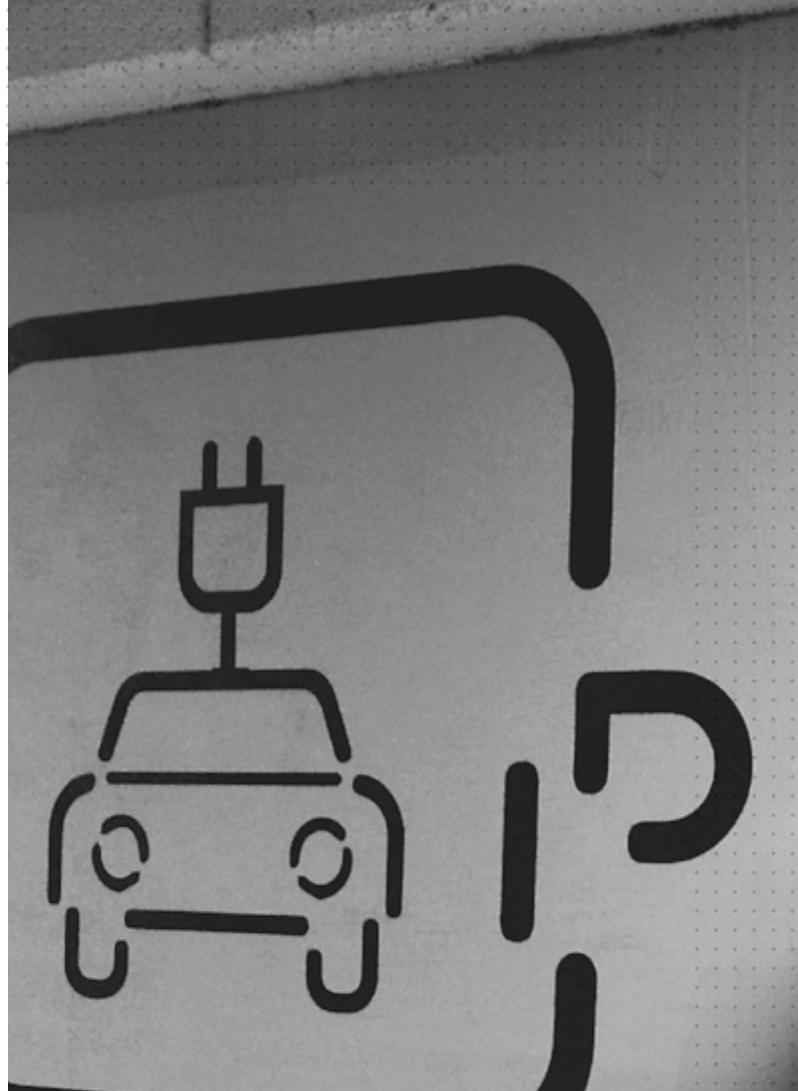
Em caso de serviços ambientais e energéticos, alguns dos estão diretamente ligados a prestações de seguros. Como prova disso, em 2018, a rede de prestadores de serviços da MAPFRE dispõe de 25 veículos 100 % elétricos de recarga móvel para assistência a carros elétricos nas estradas. Esses veículos de assistência estão equipados com um gerador com o qual é possível carregar nesse momento, em qualquer lugar, carros que estejam com a bateria descarregada. Isto também ajuda a reduzir a emissão de carbono do serviço, porque evita o deslocamento de guinchos até os pontos de recarga.

Além disso, a MAPFRE está fomentando entre seus prestadores de serviço renovar os guinchos com veículos híbridos. Com isso, 16 caminhões híbridos leves já estão disponíveis para prestar o serviço de assistência em estradas.

Outros serviços estão relacionados com pesquisas de técnicas de reparação de veículos acidentados realizadas pelos Centros de Experimentação e Segurança Viária (CESVI) na Espanha e na América, e que ajudam a reduzir o consumo de recursos contaminantes, como tintas e solventes, e a minimizar impactos ambientais em serviços de reparação de veículos.

A CESVIMAP gerencia veículos que não são mais usados por meio da empresa de peças usadas, CESVI RECAMBIOS. Em 2018, na Espanha, foram tratados 2.599 veículos fora de uso, dos quais foram recuperadas, em total, 69.517 peças e componentes para serem reaproveitados.

A seguir, são detalhados os principais seguros e serviços relacionados ao escopo ambiental:



<i>País</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA				
Espanha	Apólice Ecológica: primeiro seguro de pagamento por uso para veículos elétricos, híbridos e ecológicos.	0,05	0,19	7.494
	Seguro de Danos e Responsabilidade Civil: produto destinado a centrais solares, fotovoltaicas, parques eólicos e instalações de cogeração.	0,06	3,61	1.328
	Cobertura de Responsabilidade Ambiental em apólices de Responsabilidade Civil Geral e apólices Multirrisco: coberturas que amparam a responsabilidade do segurado pelos danos causados pela contaminação ambiental.	0,01	1,6	1.297
Portugal	Responsabilidade ambiental: cobre os custos de reparação por acidente ou ameaça iminente, danos a espécies e a habitats silvestres, danos à água, danos ao solo.	0,33	13,7	710

<i>País</i>	TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL LATAM				
Brasil	Responsabilidade Civil ambiental: este seguro é contratado para um risco absoluto, ou seja, a companhia de seguros garante o pagamento de danos e prejuízos no valor do limite máximo de indenização indicado na apólice de seguro. Consiste em cobertura básica, recrutamento obrigatório, cobertura adicional, aluguel opcional.	0,05	100	170
	Retirada de Destroços: Apólice para embarcações de recreio e de aviação geral que oferece ao segurado indenização para recuperar os bens sinistrados e minimizar o dano ao meio ambiente.	0,45	1,41	3.120
México	Posto de combustível seguro: seguro que inclui cobertura de responsabilidade civil por contaminação.	0,27	0,01	3.220
Colômbia	Seguro Climático: seguro que proporciona proteção a produtores agropecuários contra efeitos devastadores de fenômenos naturais nas plantações como consequência da mudança irreversível do clima. O catálogo de coberturas está associado a eventos naturais, como: excesso e falta de chuva, inundações, geadas, ventos fortes, deslizamentos de terra, granizo, avalanche e incêndio.	1,69	100	437
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
Porto Rico	MCS-90: apólice de transportes que oferece cobertura para a reparação de danos por poluição derivada de vazamentos de produtos perigosos.	0,04	0,17	316
NEGÓCIOS GLOBAIS				
Apólice de Danos e Responsabilidade Civil: Seguro que cobre as diferentes fases (projeto, construção, implementação e exploração) de grandes instalações de energias renováveis (termossolares e eólicas). Estes produtos são comercializados pela MAPFRE GLOBAL RISKS.				
Parques eólicos		0,3	1,5	7
Energia solar		0,15	0,78	9

Nota 8 – Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos da MAPFRE

[GRI 102-17, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2]

A MAPFRE aderiu ao Pacto Mundial em 2004 e, desde 2017, ratifica seu compromisso na qualidade de membro signatário. Além disso, assume a Agenda 2030 das Nações Unidas e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como parte da sua estratégia de sustentabilidade.

Princípios do Pacto Mundial

COMPROMISSO PÚBLICO

Direitos humanos

Princípio 1

“As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência”

Princípio 2

“As empresas devem garantir que não são cúmplices na violação dos Direitos Humanos”

Legislação trabalhista

Princípio 3

“As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva”

Princípio 4

“As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou realizado sob coação”

Princípio 5

“As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil”

Princípio 6

“As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e na ocupação”

Medio Ambiente

Princípio 7

“As empresas deverão manter um enfoque preventivo que favoreça o meio ambiente”

Princípio 8

“As empresas devem fomentar as iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental”

Princípio 9

“As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão das tecnologias respeitosas com o meio ambiente”

Anticorrupción

Princípio 10

“As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluindo extorsão e suborno”

- Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais
- Código de Ética e Conduta
- Política de Responsabilidade Social Corporativa

Adesão a:

- Global Compact das Nações Unidas;
- Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) de UNEPFI
- Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas
- Paris Pledge for Action

MAPFRE

PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO (DUE DILIGENCE)	MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO	ODS MAPFRE
<p>Normas internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Código de Ética e Conduta — Política de Governança Corporativa — Política de Responsabilidade Social Corporativa — Política de Respeito pelas Pessoas — Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades — Política de Promoção, Seleção e Mobilidade — Política de Remunerações — Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais 	<ul style="list-style-type: none"> — Comitê de Ética Corporativo. — Canal de denúncias éticas para funcionários/colaboradores e fornecedores — Canal de denúncias financeiras e contábeis para funcionários — Canais de reclamações e queixas — Protocolo em casos de assédio 	<p>1, 3, 4, 5, 8, 11, 17</p> <p>1, 3, 4, 5, 8, 11, 17</p>
<ul style="list-style-type: none"> — Política de Segurança Corporativa — Política de Meio Ambiente — Política de Prevenção de Riscos Penais — Norma de Compras — Protocolo em casos de assédio — Convênios Coletivos (setoriais e/ou de empresa) 	<ul style="list-style-type: none"> — Departamentos de Recursos Humanos — Representação legal dos trabalhadores. — Comitê de Sustentabilidade Corporativo 	<p>1, 3, 5, 8, 9, 17</p> <p>1, 3, 5, 8, 9, 17</p>
<p>Outros sistemas de prevenção e avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Autoavaliação de impacto - Guia de implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial. — Pesquisa de Materialidade de Direitos Humanos interna e externa aos Grupos de interesse — Relatório de análise ambiental, social e de governança (ASG) em assinatura e investimentos — Relatório de RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos de conduta empresarial e de ASG relacionados, entre outros, com os direitos humanos, o trabalho, o meio ambiente e a corrupção — Pesquisa de clima laboral e satisfação 		<p>1, 3, 5, 8, 9, 17</p> <p>1, 3, 5, 8, 9, 17</p>
<ul style="list-style-type: none"> — Avaliação de desempenho — Avaliação de desenvolvimento — Pesquisas de reputação interna e externa — Modo de Empresa Saudável (avaliação de riscos ocupacionais: segurança, higiene e ergonomia, riscos psicossociais, exames médicos, estudos epidemiológicos, etc) — Auditorias internas, de controle e conformidade — Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis aos funcionários. — Diferentes canais para denúncias éticas derivadas do não cumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para funcionários e fornecedores — Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e a gestão das reclamações dos clientes. 		<p>8, 9, 11, 13, 17</p> <p>8, 9, 11, 13, 17</p> <p>8, 9, 11, 13, 17</p>
<ul style="list-style-type: none"> — Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção de lavagem de dinheiro — Sistema de gestão ambiental (SIGMAEE) — Homologação de fornecedores com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento da normativa ambiental e trabalhista 		<p>3, 4, 8, 17</p>

7.5. Relatório de verificação externa

[102-48, 102-49, 102-56]



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

Relatório de Revisão Independente

(Tradução livre da versão em Espanhol.
Em caso de discordância, prevalece a versão em Espanhol.)

Aos acionistas da MAPFRE, S.A.:

De acordo com o artigo 49 do Código do Comércio, realizámos a revisão, com o alcance de segurança limitado, do Relatório Integrado adjunto (adiante designado como "Relatório"), que inclui o Estado de Informação Não Financeira consolidado (adiante designado por EINF) do exercício finalizado a 31 de dezembro de 2018 da MAPFRE S.A. e sociedades dependentes (adiante designada por "MAPFRE" ou o Grupo) e que forma parte integrante do Relatório de Gestão consolidado do exercício 2018 da MAPFRE.

Responsabilidades do Conselho de Administração e da Direção da MAPFRE, S.A.

É da responsabilidade do Conselho de Administração e da Direção da MAPFRE elaborar e apresentar o Relatório em conformidade com o *Sustainability Reporting Standards* da Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de acordo com a opção de conformidade exaustiva, nos termos descritos no ponto 102-54 do Índice de conteúdos GRI do Relatório.

Da mesma forma o Conselho de Administração da MAPFRE é responsável pela formulação do EINF incluído no Relatório, assim como pelo conteúdo do mesmo. O EINF se preparou de acordo com os conteúdos coletados na norma mercantil vigente e seguindo os critérios dos estandartes GRI segundo a opção exaustiva e do Suplemento Setorial Financeiro, de acordo com o mencionado para cada matéria na tabela denominada "Índice de conteúdos GRI" incluída no Relatório.

Estas responsabilidades incluem o estabelecimento dos controles que a direção considere necessários para possibilitar que a preparação dos indicadores, com un nível limitado de certeza, esteja livre de erros materiais devidos a fraude ou erros.

Os administradores da MAPFRE são também responsáveis por definir, implantar, adaptar e manter os sistemas de gestão a partir dos quais se obtém a informação necesaria para a preparação do Relatório.

Nossa independência e controlo de qualidade

Cumprimos os requisitos de independência e outros requisitos éticos do *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência profissionais, confidencialidade e comportamento profissional.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.
Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M -249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-82498650



A KPMG aplica a norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) e, em conformidade com a mesma, mantém um sistema integral de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados no que respeita ao cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e exigências legais e regulamentares aplicáveis.

A equipa de trabalho esteve formada por profissionais expertos em revisões de informação não financeira e, especificamente, em informação de desempenho económico, social e ambiental.

Nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade consiste em expressar as nossas conclusões num relatório de garantia independente de segurança limitada com base no trabalho desenvolvido. Levámos a cabo o nosso trabalho de revisão de acordo com os requisitos estabelecidos na Norma Internacional de Comissões de Asseguração 3000 em vigor, “Comissões de Asseguração distintos da Auditoria e da Revisão de Informação Financeira Histórica” (ISAE 3000 Revisada) emitida pelo Conselho de Normas Internacionais de Auditoria y Asseguração (IAASB)

Num trabalho de asseguramento limitado os procedimentos levados a cabo variam em natureza e momento, e tem uma menor extensão, que os realizados num trabalho de asseguramento razoável e, portanto, a segurança proporcionada é também menor.

O nosso trabalho consistiu na formulação de perguntas à Direção, assim como às diversas unidades e áreas responsáveis da MAPFRE que participaram na elaboração do Relatório, na revisão dos processos para reunir e validar a informação apresentada no Relatório e na aplicação de certos procedimentos analíticos e provas de revisão por amostragem que se descrevem em seguida:

- Reuniões com o pessoal da MAPFRE para conhecer o modelo de negócio, as políticas e as abordagens de gestão aplicados, os principais relacionados com essas questões e obter a informação necessária para a revisão externa.
- Análise do alcance, relevância e integridade dos conteúdos incluídos no Relatório em função da análise de materialidade realizada pela MAPFRE e descrita no seção “Materialidade” do Relatório, considerando conteúdos requeridos na norma mercantil em vigor.
- Análise dos processos para reunir e validar os dados apresentados no Relatório do exercício de 2018.
- Revisão da informação relativa aos riscos, às políticas e às abordagens de gestão aplicados em relação aos aspectos materiais apresentados no Relatório do exercício de 2018.
- Comprovação, através de provas, com base na seleção de uma amostra, da informação relativa aos conteúdos incluídos no Relatório do exercício de 2018 e à sua adequada compilação a partir de los datos fornecidos pelas fontes de informação.
- Obtenção de uma carta de manifestações dos Administradores e da Direção.



Conclusão

Com base nos procedimentos realizados em nossa verificação e nas evidências que obtivemos, não ficou patente nenhum aspeto que nos leve a considerar que o Relatório integrado que inclui o Estado de Informação Não Financeira consolidado da MAPFRE, S.A. e sociedades dependentes correspondente ao exercício finalizado a 31 de dezembro de 2018, não foi preparado, em todos seus aspectos significativos, de acordo com os conteúdos coletados na norma mercantil vigente e seguindo os critérios dos estandartes GRI segundo a sua opção exaustiva e do Suplemento Setorial Financeiro, de acordo ao mencionado para cada matéria na tabela denominada “Índice de conteúdos GRI” incluída no Relatório.

Uso e distribuição

Este relatório foi preparado em resposta ao requerimento estabelecido pela norma mercantil vigente em Espanha, pelo que poderá não ser adequado para outros propósitos e jurisdições.

KPMG Asesores, S.L.

(Assinado na versão em Espanhol
com data 7 de fevereiro de 2019)

Patricia Reverter Guillot
6 de março de 2019

