



Relatório Anual 2013

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

confiança





Conteúdos

1. Carta do Presidente	4
2. Informação Geral	7
Implantação	8
Principais magnitudes econômicas	10
Organograma corporativo 2013	10
Órgãos de governança	11
3. MAPFRE e a Responsabilidade Social	13
Materialidade e stakeholders	13
O modelo de responsabilidade social e seus princípios de atuação	16
A atuação ética e socialmente responsável da MAPFRE	17
MAPFRE como promotora da responsabilidade social	22
Prêmios e Reconhecimentos	23
Principais associações	25
4. Dimensão Social	29
MAPFRE e seus colaboradores	29
MAPFRE e seus clientes	42
MAPFRE e seus acionistas	59
MAPFRE e seus corretores e parceiros de negócio	62
MAPFRE e seus fornecedores	65
5. Dimensão Ambiental	71
6. Informação complementar	87
Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de Responsabilidade Social	87
Índice de Indicadores: tabela de indicadores GRI	89
Princípios do Pacto Global e Objetivos do Milênio	109
Princípios para a Sustentabilidade em Seguros e indicadores GRI	112
Relatório de verificação externa	113

1

Carta do Presidente



Prezado leitor,

Muito obrigado por destinar parte de seu tempo a esta publicação em que a MAPFRE apresenta um resumo do seu engajamento em Responsabilidade Social no ano anterior. Segundo a maioria dos analistas, 2013 foi o pior ano da crise econômica, mas encerrou-se com a esperança, apontada pelos principais indicadores, de que em 2014, e sobretudo nos anos subseqüentes, começaremos a perceber com intensidade a recuperação econômica. Viemos de uma crise muito profunda, com uma severidade sem precedentes em nossa história recente, na qual a MAPFRE tem demonstrado ser uma empresa socialmente responsável e engajada nas sociedades em que atua.

A atuação sustentável de nossas companhias e a responsabilidade com a sociedade com a qual nos relacionamos, já não é uma escolha. Todos nós temos que trabalhar para construir um novo modelo de empresa que proporcione valor à sociedade, às pessoas, ao meio ambiente e à economia. Devemos, como vem fazendo a MAPFRE, utilizar nosso grande potencial como seguradora global de confiança, para impulsionar o desenvolvimento nas regiões e sociedades nas quais estamos presentes.

Na MAPFRE, encaramos este compromisso com uma solidez econômica que nos permite manter a confiança dos mercados, dos acionistas e do conjunto da sociedade. Em 2013, obtivemos resultados positivos levando em consideração o ambiente internacional, o que demonstra não só a fortaleza de nosso Grupo, mas também, sobretudo, sua capacidade de adaptação nas regiões onde está presente.

O relatório que está em suas mãos faz parte do nosso exercício de transparência, no qual apresentamos a contribuição de valor da MAPFRE a todos os grupos de interesse com os quais temos relação, e manifestamos como, graças a eles, somos capazes de desenvolver nossa atividade. Destes grupos, identificamos com caráter estratégico colaboradores, clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral:

> Os **colaboradores** são o motor da companhia, o eixo fundamental. Então, procurando gerar um ambiente de trabalho saudável e seguro, avançamos em nossas políticas, as quais promovem a não discriminação e a igualdade das pessoas, e o desenvolvimento pessoal e profissional mediante a formação, disponibilizando para tanto, os meios e ferramentas necessários. Impulsionamos o voluntariado corporativo e as ações de sensibilização ambiental, canalizando assim o compromisso com a sociedade e o ambiente. Somos uma organização viva e dinâmica, que cresce e deseja continuar oferecendo oportunidades para aqueles que aqui trabalham.

> O **cliente** é o grupo mais importante, é o centro de nossa atividade empresarial. É para ele e por ele que trabalhamos.

Procuramos fazer com que ele sinta que é apreciado e cuidado durante toda sua relação com a companhia. Potencializamos a proximidade com uma ampla rede de distribuição e, para ele, desenvolvemos ações específicas como "Cuidamos de você". Promovemos a inovação como uma ferramenta que nos permite oferecer soluções de seguros segundo suas necessidades e seus níveis de renda, incorporando produtos de forte apelo social (microseguros) e meio ambiente.

- > A relação com os **acionistas** é baseada na ética, na transparência e na geração de valor. Em 2013, a evolução do preço da ação foi positiva, aumentando 34,5%, 13 pontos acima da IBEX 35. Além disso, a MAPFRE mantém-se nos índices Dow Jones Sustainability Index (Europe e World) e FTSE4Good e participa do Carbon Disclosure Project (CDP).
- > Em parceria com os **profissionais e entidades que distribuem** nossos produtos, que têm um papel relevante na MAPFRE, procuramos manter relações estáveis, seguras e que gerem benefício mútuo.
- > Com nossos **fornecedores**, a relação é estabelecida mediante uma atuação socialmente responsável, transparência, igualdade de tratamento e manutenção de objetivos para sua seleção, conforme previsto no Código de Ética e de Conduta da MAPFRE. Em 2013, foi apresentada a Norma Corporativa de Compras, que vai permitir o avanço junto com os fornecedores neste compromisso comum de ser uma empresa socialmente responsável.

A MAPFRE elabora este documento atendendo às diretrizes internacionais do Global Reporting Initiative, na sua versão 3.1, embora incorpore alguns elementos da nova versão 4. Este documento foi verificado pela empresa de auditoria Ernst & Young. Durante este exercício realizaremos as mudanças necessárias para que no próximo ano possamos adotar a versão completa para responder aos assuntos relevantes tanto para a companhia quanto para seus grupos de interesse, começando com os estratégicos.

Queremos transmitir à sociedade não apenas o valor de nossa atividade de negócio, gerando emprego -direto e indireto- e cumprindo com nossas obrigações legais, mas também os compromissos que temos perante a sociedade internacional e de nossos grupos de interesse.

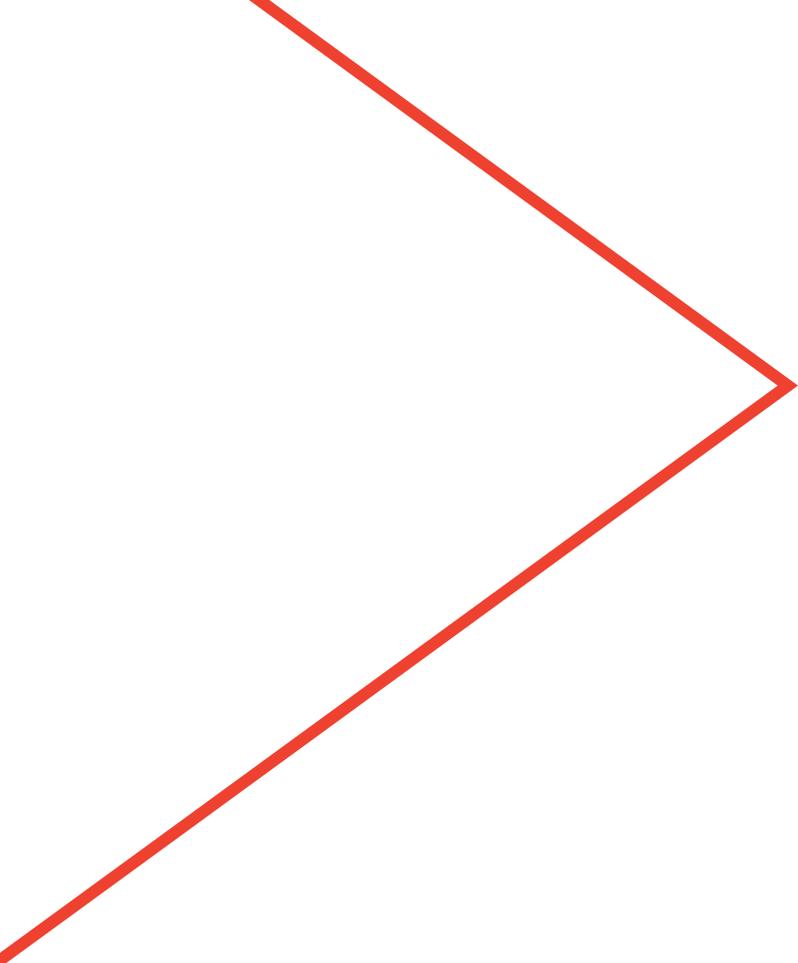
Por isso, este relatório inclui como novidade um anexo referente aos compromissos internacionais que assumimos no âmbito da sustentabilidade. A MAPFRE reafirma o seu posicionamento ao considerar que o respeito dos Direitos Humanos é parte integrante de sua atividade e de sua vocação multinacional. Nesta linha, continuamos trabalhando para promover e veicular os 10 princípios de atuação do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderimos há 10 anos. Esse compromisso, fez com que, em 2012 aderíssemos aos

Princípios para a Sustentabilidade em Seguros, aplicando critérios sociais, ambientais, e de governança em nosso negócio e na tomada de decisões. A sociedade nos identifica como um grupo socialmente responsável e, diariamente, trabalhamos para revalidar essa confiança.

Continuamos avançando. Temos o compromisso e o dever de continuar seguindo em frente e transformar o modelo atual de responsabilidade das empresas. Obrigado pela confiança!

Antonio Huertas
PRESIDENTE





2

Informação Geral

A MAPFRE é uma multinacional que desenvolve atividades de seguros e resseguros em 47 países dos cinco continentes. A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações são cotadas nas Bolsas de Madri e Barcelona, e fazem parte dos índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability: Europe e World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good e FTSE4Good IBEX.

A propriedade da maioria das ações da MAPFRE S.A. pertence à FUNDACIÓN MAPFRE, o que garante sua independência e estabilidade institucional.

A FUNDACIÓN MAPFRE desenvolve atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Segurança Viária, e Saúde e Meio Ambiente.

O negócio do Grupo foi constituído em 2013 por meio de três grandes divisões denominadas: Seguros Espanha e Portugal, Seguros - Internacional e Negócios Globais. Desde 1º de janeiro de 2014 o negócio começou a se estruturar em três grandes áreas territoriais, IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL, e sete áreas regionais: IBÉRIA, LATAM NORTE, LATAM SUL, BRASIL, AMÉRICA DO NORTE, EMEA e APAC.

A MAPFRE tem uma ampla atuação multinacional e uma sólida posição de liderança no mercado segurador espanhol. No final de 2013 ocupava o 10º lugar no ranking europeu de seguros, sendo também a 6ª empresa de Não Vida, e o 1º lugar neste segmento na América Latina, região na qual é o 3º grupo segurador global.

Implantação

A MAPFRE opera em um total de 47 países, por meio de 281 empresas. No final do ano de 2013, contava com 5.546 escritórios próprios em todo o mundo, dos quais 3.114 estavam na Espanha e 2.062 na América Latina. Também distribui seus produtos a partir de 8.776 escritórios de instituições bancárias e outros pontos de vendas que comercializam os seguros do Grupo referente a acordos de colaboração, e possui uma rede de mais de 68.000 agentes e mediadores, 5.278 dos quais estavam nos Estados Unidos e mais de 18.979 no Brasil.

No ramo de seguros, a MAPFRE lidera o mercado espanhol, é a 10ª seguradora da Europa, e está presente em todos os países da América Latina - região na qual é o 3º grupo segurador e líder nos Seguros de Vida Pessoal, nos Estados Unidos, Portugal, Turquia, Filipinas, Malta e Indonésia. Na atividade de assistência, a MAPFRE opera em 44 países. Além disso, o grupo conta com uma resseguradora profissional (MAPFRE RE), que está entre as 20 primeiras entidades no ranking do resseguro mundial e desenvolve suas atividades em todo o mundo, contando, para isso, com 17 escritórios e duas filiais.

ÁSIA

>	Bahrein	
>	>	China
>	Dubai	
>	>	Filipinas
>	Hong Kong	
>	Índia	
>	Japão	
>	Jordânia	
>	Taiwan	

AMÉRICA

>	>	>	Argentina
>	>	>	Brasil
>	>	Canadá	
>	>	Chile	
>	>	Colômbia	
>	Costa Rica		
>	>	Equador	
>	>	El Salvador	
>	>	Estados Unidos	
>	>	Guatemala	
>	>	Honduras	
>	>	>	México
>	>	Nicarágua	
>	>	Panamá	
>	Paraguai		
>	>	Peru	
>	>	Porto Rico	
>	>	Rep. Dominicana	
>	>	Uruguai	
>	>	>	Venezuela

>	SEGURO DIRETO
>	ASSISTÊNCIA
>	GLOBAL RISKS
>	RESSEGURO

EUROPA

>	>	>	Alemanha
>	>	Bélgica	
>	>	Espanha	
>	>	França	
>	Grécia		
>	Hungria		
>	Irlanda		
>	>	Itália	
>	Malta		
>	>	Portugal	
>	>	Reino Unido	
>	Rússia		
>	Suécia		
>	Turquia		

ÁFRICA

>	Argélia
>	Egito
>	Tunísia

OCEANIA

>	Austrália
---	-----------



TOTAL DE ESCRITÓRIOS
PRÓPRIOS **5.546**

TOTAL DE ESCRITÓRIOS
COM SEGUROS
BANCÁRIOS **8.776**



Principais magnitudes econômicas

O quadro abaixo apresenta as principais magnitudes econômicas do Grupo MAPFRE:

	2013	2012	2011	Var.%
Receitas por operações				
Prêmios de seguro e resseguro	23.554,0	23.064,3	20.848,3	2,1
Contribuições brutas a Planos de Aposentadoria	677,0	619,6	827,7	9,3
Receitas de investimentos	3.324,1	3.061,2	3.155,3	8,6
Receitas de entidades não seguradoras e outros	941,2	881,1	945,2	6,8
Ajustes de consolidação e outras sociedades	-1.930,0	-1.705,4	-1.418,4	13,2
RECEITAS TOTAIS POR OPERAÇÕES	26.566,3	25.920,8	24.358,0	2,5
Lucro antes dos impostos	1.563,90	1.372,00	1.636,90	14,0
Resultado atribuível à sociedade dominante	790,5	665,7	963	18,7
Fundos administrados de produtos de Vida e Poupança				
Provisões Técnicas Vida	24.391,9	23.386,0	21.581,8	4,3
Fundos de Aposentadoria	5.372,2	5.105,9	5.081,3	5,2
Fundos de Investimento e carteiras administradas	3.850,0	2.543,2	2.648,4	51,4
Total Fundos administrados de produtos de Vida e Poupança	33.614,1	31.035,1	29.311,5	8,3
ATIVOS TOTAIS ADMINISTRADOS⁽¹⁾	66.048,0	64.632,3	62.585,3	2,2

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

(1) Incluindo ativos totais, fundos de aposentadoria e fundos de investimento

No quadro a seguir são apresentados dados expressivos da atuação territorial da MAPFRE e da distribuição dos negócios por áreas geográficas:

IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIOS E DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA	2013	2012	2011
NÚMERO DE PAÍSES	47	46	46
NÚMERO DE COLABORADORES	36.280	35.586	34.390
Espanha	10.503	10.773	11.046
Outros países	25.777	24.813	23.344
NÚMERO DE AGÊNCIAS	5.546	5.390	5.317
Seguros na Espanha e Portugal ⁽¹⁾	3.179	3.069	3.155
Seguros - Internacional	2.282	2.250	2.098
Negócios Globais	85	71	64
DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DO NEGÓCIO POR PRÊMIOS			
Seguros na Espanha e Portugal ⁽¹⁾	28%	33%	38%
Seguros - Internacional	49%	47%	42%
Negócios Globais	23%	20%	20%

(1) Até o ano de 2012, a MAPFRE PORTUGAL fazia parte de Seguros Internacional

PARTICIPAÇÕES DE MERCADO NA ESPANHA	2013	2012	% Var.	2013	2012
Automóveis	2.056,4	2.224,5	(7,6%)	20,5%	21,0%
Saúde	399,8	402,0	(0,5%)	5,8%	5,9%
Outros não Vida	1.740,7	1.800,6	(3,3%)	16,3%	17,1%
TOTAL DE NÃO DE VIDA	4.196,9	4.427,1	(5,2%)	15,3%	16,0%
Risco de vida	379,3	397,8	(4,6%)		
Economia de vida	2.048,8	2.588,7	(20,9%)		
TOTAL VIDA	2.428,1	2.986,5	(18,7%)	9,6%	11,4%
Acidentes	82,7	94,1	(12,1%)		
TOTAL	6.707,7	7.507,6	(10,7%)	12,7%	13,9%

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

Organograma corporativo 2013



Órgãos de governança

Os órgãos de governança da MAPFRE sempre tiveram uma preocupação especial com a boa governança corporativa. Por isso, consagraram há muito tempo um conjunto de princípios e normas que foram se adaptando às alterações estruturais experimentadas durante a vida social da organização e às novidades legislativas e recomendações sobre o tema. Tudo isto tem comprovado sua eficácia ao longo de muitos anos.

A importância adquirida pela MAPFRE, a progressiva complexidade de sua estrutura societária e sua crescente projeção internacional convergiram, no ano 2000, na sistematização e ampliação dessas normas e princípios, e sua rerepresentação em um Código de Boa Governança¹ que também definiu a estrutura e composição dos órgãos de governança. Também seria necessário regulamentar suas relações para garantir ações coordenadas e que os organismos executivos da sociedade matriz do Grupo exercessem coordenadamente as funções inerentes à sua condição de acionistas majoritários.

A primeira versão deste Código, aprovada pelos órgãos de governança da MAPFRE no ano 2000, foi o resultado de um amplo trabalho realizado em virtude da publicação do Relatório da Comissão Especial para o estudo de um Código de Ética dos Conselho de Administração das Sociedades ("Relatório Olivencia"). Essa primeira versão foi atualizada e revisada em 2005, levando em conta a experiência adquirida em sua aplicação, as recomendações do "Relatório Aldama", e as diferentes normas legais e regulamentares publicadas em virtude desse relatório em relação à governança adequada das sociedades.

O Código atual foi elaborado em 2008 para adaptar seu conteúdo à nova estrutura corporativa adotada pela MAPFRE em 2006, e para atualizar suas normas levando em consideração as recomendações do Código Unificado de Boa Governança publicado naquele ano pela Comissão Nacional do Mercado de Valores.

Embora as normas do Código de Boa Governança estejam destinadas fundamentalmente à MAPFRE S.A. e às suas filiais, considera-se conveniente que regule a governança corporativa da MAPFRE em conjunto por duas razões:

- > A convicção de que o funcionamento dos órgãos que regem a FUNDACIÓN MAPFRE também deve estar submetido a normas que garantam sua boa governança.
- > A conveniência de que, dado que a FUNDACIÓN MAPFRE controla a maioria das ações da MAPFRE S.A., tanto os acionistas desta quanto a sociedade em geral podem conhecer com a máxima transparência como se governa a FUNDACIÓN, e quais são as relações entre esta e a MAPFRE S.A.

Esse Código constitui, conseqüentemente, um marco obrigatório de referência para todas as entidades que integram a MAPFRE e seus respectivos órgãos de governança, que devem adaptar sua ação aos princípios e normas definidos neste documento, levando também em consideração as possíveis situações especiais que possam existir em cada entidade e, principalmente, os acordos e pactos firmados com outros parceiros, bem com as disposições legais de cada país.

No Volume "**Relatório de Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidados, e Sociedades Filiais da MAPFRE 2013**", publicado na página corporativa (www.mapfre.com) são oferecidas diversas informações sobre os órgãos de governança do Grupo, sua estrutura, comitês, mandato e composição.

(1) O Código de Boa Governança da MAPFRE, pode ser consultado no site corporativo www.mapfre.com



3

MAPFRE e a Responsabilidade Social

Materialidade e Stakeholders

Este relatório foi produzido de acordo com as diretrizes do guia internacional de elaboração de relatórios de responsabilidade social do Global Reporting Initiative (GRI).

No mês de maio de 2013, o GRI publicou a nova versão G4, com alterações no modelo que afetam substancialmente o tipo de informação que deve ser reportado e como (ou seja, a materialidade o assuntos relevantes). Embora esta nova versão não seja obrigatória até o ano 2015, a MAPFRE, em seu desejo de melhoria contínua, inclui neste relatório alguns dos requerimentos do novo modelo.

Nesse sentido, trabalha-se internamente na definição daquelas questões relevantes para a entidade com relação a seus distintos grupos de interesse, segundo sua atividade e seu âmbito geográfico -*análise de materialidade*- para buscar uma visão global no relatório de 2015. O projeto prevê duas linhas de atuação, que são complementares:

- > Abordar a identificação de grupos de interesse locais, partindo dos que já foram identificados como prioritários na missão da MAPFRE, e desenvolver um modelo de relações responsáveis baseado na confiança mútua e na ética.
- > Identificar as principais preocupações da sociedade em curto e médio prazo, por meio de um processo de consulta externa e interna.

Este processo permitirá avaliar as ações que foram executadas até o momento pela MAPFRE, bem como elaborar ações para o futuro que levem em consideração as expectativas dos diferentes grupos de interesse.

STAKEHOLDERS OU GRUPOS DE INTERESSE

O mapa de grupos de interesse tem que ser ao mesmo tempo vivo e estável, em função dos objetivos correspondentes, o âmbito geográfico no qual se desenvolva e o tempo estabelecido para isso.

Por esse motivo, uma multinacional terá tantos mapas de grupos de interesse quanto países nos quais esteja presente e linhas de negócio que desenvolva. Além disso, estes mapas incluirão, como denominador comum, os grupos de interesse considerados estratégicos para o cumprimento dos objetivos corporativos.

Nesse sentido, a MAPFRE identificou em sua missão os grupos de interesse que são estratégicos para o desenvolvimento de sua visão. Além disso, constam os grupos de interesse que também são necessários para o desenvolvimento de sua atividade e que farão parte do processo de revisão em 2014-2015.

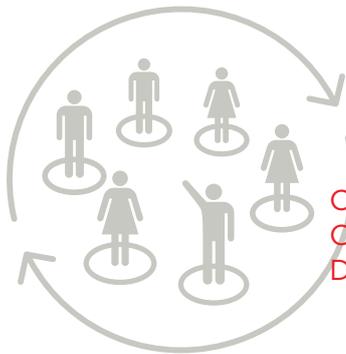
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

- Colaboradores
- Clientes
- Distribuidores
- Fornecedores
- Acionistas
- Sociedade

STAKEHOLDERS NECESSÁRIOS

- Sócios
- Sindicatos/ Representantes dos trabalhadores
- Governos, instituições, administrações públicas e organismos reguladores
- Meios de comunicação
- Associações profissionais
- Associações de consumidores e usuários
- Terceiro Setor (associações sem fins lucrativos, fundações, ONG)

No relatório de 2012, a MAPFRE publicou os compromissos que assumia com seus grupos de interesse e o que esperava deles em sua relação com a entidade. Ao longo do presente relatório e, principalmente nos capítulos relativos ao âmbito social, menciona-se o seu cumprimento durante este exercício. Na tabela seguinte, menciona-se estes compromissos e sua localização no Relatório Anual de Responsabilidade Social 2013.



COMPROMISSOS DA MAPFRE COM SEUS GRUPOS DE INTERESSE

GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSO MAPFRE COM O GRUPO DE INTERESSE	EXPECTATIVAS DA MAPFRE EM RELAÇÃO AO GRUPO DE INTERESSE
<ul style="list-style-type: none"> • SEGURADOS E CLIENTES <i>Ver capítulo MAPFRE e seus clientes, pág. 42</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Inovar de forma permanente em produtos de seguro e em serviços de prevenção e assistenciais que agreguem valor - Prestar um serviço acessível e de qualidade no prazo acordado - Dar assessoramento de forma honesta - Garantir a confidencialidade dos dados - Resolver as reclamações, utilizando as formas estabelecidas para isso, no prazo mais breve possível - Escutar e dialogar, disponibilizando os canais adequados 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança na companhia - Honestidade em sua relação com a MAPFRE - Comunicação aberta e construtiva, que ajude a melhorar os produtos e serviços do Grupo
<ul style="list-style-type: none"> • ACCIONISTAS E INVESTIDORES <i>Ver capítulo MAPFRE e seus acionistas, pág. 59</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Manter práticas de governança corporativa baseadas na transparência empresarial e na confiança mútua - Procurar o benefício econômico, respeitando as regras do livre mercado e da livre concorrência - Rejeitar qualquer prática irregular para obter vantagens empresariais - Manter canais de comunicação e diálogo baseados na transparência e no compromisso 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança na companhia - Honestidade em sua relação com a MAPFRE
<ul style="list-style-type: none"> • COLABORADORES <i>Ver capítulo MAPFRE e seus colaboradores, pág. 29</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o desenvolvimento profissional e a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho - Garantir a formação necessária para o adequado desenvolvimento de suas funções profissionais - Manter uma remuneração justa em função do cargo e do desempenho - Proporcionar um ambiente de trabalho estável e seguro, evitando qualquer forma de perseguição, abuso ou discriminação por razão de ideologia, opinião, crença, sexo, orientação sexual, raça, condição ou capacidades diferentes - Escutar e manter um canal de diálogo permanente - Ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio da MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança e compromisso com o projeto empresarial - Profissionalismo na execução de suas funções - Honestidade no desenvolvimento de suas funções e no diálogo com a empresa e demais grupos de interesse - Respeito no tratamento com outros colegas - Respeito das instalações, mobiliário e imagem da empresa - Contribuição para a geração de boa reputação
	<p>REPRESENTANTES DOS TRABALHADORES/SINDICATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manter um canal de diálogo permanente - Estabelecer relações honestas e construtivas - Defender a liberdade de filiação e negociação coletiva nas empresas de propriedade da MAPFRE - Ser transparentes e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio da MAPFRE, que não estiverem contemplados na Lei 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromisso com a empresa - Honestidade em sua relação com a MAPFRE - Comunicação aberta e construtiva
<ul style="list-style-type: none"> • CORRETORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO <i>Ver capítulo MAPFRE e seus corretores e parceiros de negócio, pág. 62</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Manter um canal de diálogo permanente - Estabelecer relações honestas e construtivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança na companhia - Honestidade em sua relação com a MAPFRE
<ul style="list-style-type: none"> • FORNECEDORES <i>Ver capítulo MAPFRE e seus fornecedores, pág. 65</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Escutar e manter um canal de diálogo permanente - Ser transparente e informar adequadamente sobre os processos de seleção e sobre as questões da MAPFRE que puderem afetá-lo (Códigos de Conduta, políticas, etc.) - Respeitar e garantir o cumprimento das condições combinadas e acordadas em contrato - Ser honesto e confiar na relação com o fornecedor 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança na companhia - Compromisso no cumprimento das normas e políticas da companhia que puderem afetá-lo - Honestidade em sua relação com a MAPFRE

O modelo de Responsabilidade Social da MAPFRE e seus princípios de atuação

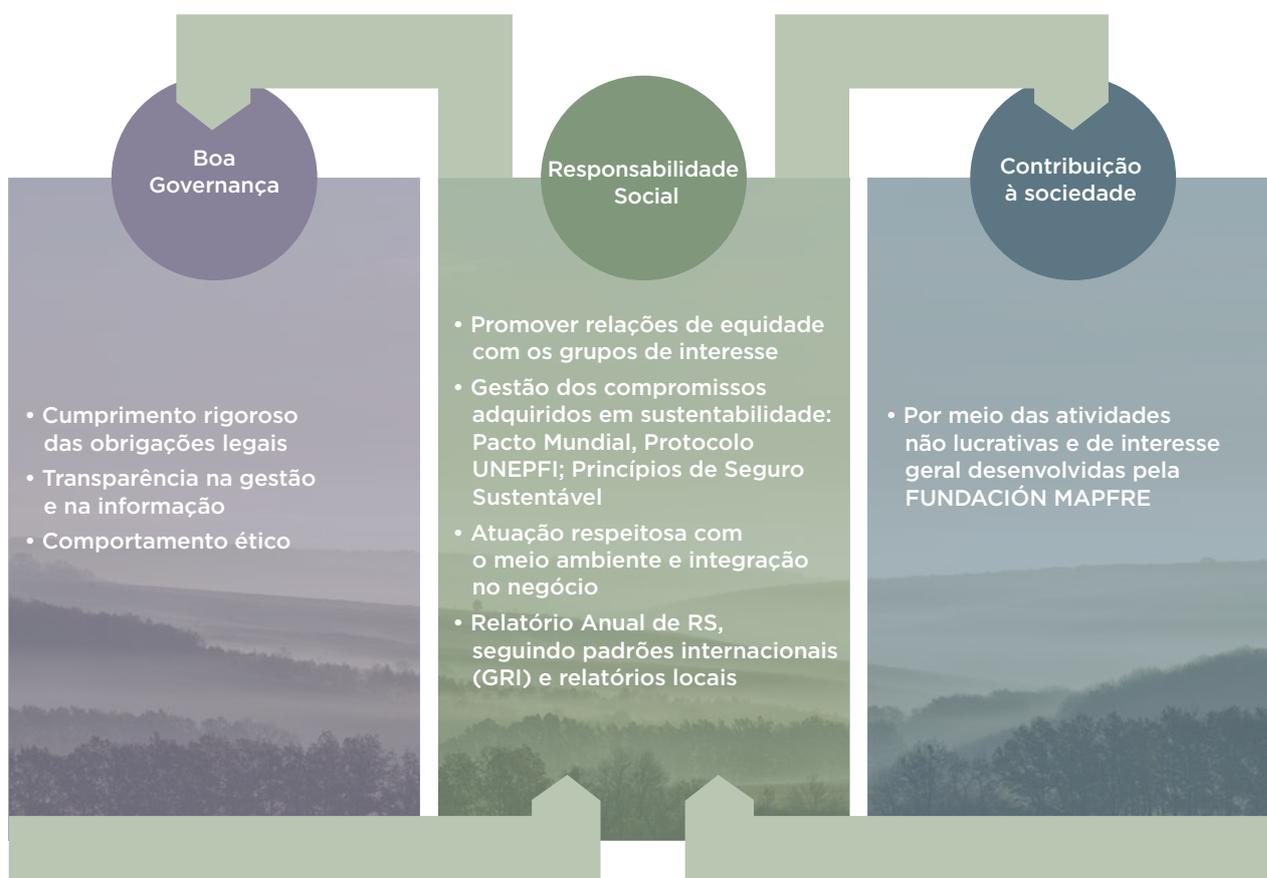
Para a MAPFRE, a responsabilidade social é um compromisso voluntário e estratégico que implica procurar a consecução de seus objetivos empresariais, cumprindo rigorosamente suas obrigações contratuais e legais, aplicando critérios de equidade e estabilidade nas relações com seus grupos de interesse, contribuindo com a satisfação das necessidades presentes e futuras da sociedade.

A MAPFRE assume o impacto que sua atividade mercantil gera no ambiente e na sociedade, e seu modelo de atuação em responsabilidade social, bem como sua política, facilitam a integração no negócio dos aspectos de boa governança, sociais e ambientais (aspectos ESG) e também o desenvolvimento da parte mais solidária a partir de sua atividade fundacional.

Os princípios da política de responsabilidade social, de caráter universal, permitem desenvolver este modelo de atuação em qualquer país onde estivermos presente.

Os três eixos do modelo, Boa Governança, Responsabilidade Social e Contribuição com a Sociedade estão de acordo e são coerentes com a Visão da MAPFRE, permitindo que o modelo gere relações de confiança.

MODELO CORPORATIVO DO GRUPO MAPFRE



POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

1. **Cumprimento das leis** e normas nacionais e internacionais vigentes em todos os países onde o Grupo está presente, adotando de forma complementar normas e diretrizes internacionais onde não exista desenvolvimento legal adequado, e assumindo o respeito aos direitos reconhecidos na Declaração Universal de Direitos Humanos e nos dez princípios do Pacto Global.

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

3. **Respeito à igualdade** de oportunidades entre os colaboradores, sua privacidade e sua liberdade de opinião; equidade nas relações trabalhistas, buscando um ambiente de trabalho saudável e seguro, além da formação necessária e adequada ao trabalho que cada colaborador desenvolve; remuneração justa e estabilidade no emprego, evitando qualquer forma de perseguição, de abuso ou de discriminação por motivo de ideologia, crença, sexo, orientação sexual, raça ou condição; promoção da conciliação da vida pessoal e de trabalho; e repúdio expresso da exploração infantil e do trabalho escravo.

4. **Inovação permanente** em produtos de seguros e em serviços de prevenção e assistenciais que agreguem valor aos segurados e clientes, permitindo e fomentando o acesso do maior número de grupos ao seguro; e prestação de um serviço acessível e de qualidade no prazo acordado com os segurados e clientes, prestando assessoria honesta, mantendo a devida confidencialidade no tratamento de seus dados, e colocando à sua disposição um procedimento gratuito para a resolução de suas reclamações no menor prazo possível.

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

6. **Manutenção de uma atuação** respeitosa com o Meio Ambiente, promovendo medidas efetivas para limitar o máximo possível o impacto ecológico e ambiental dos riscos derivados de sua atuação empresarial; e promoção dos valores de desenvolvimento sustentável e boas práticas de gestão ambiental da MAPFRE entre fornecedores e empresas contratadas de bens e serviços.

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

8. **Participação ativa** em órgãos e fóruns nacionais e internacionais nos quais seja promovida a responsabilidade social.

9. **Elaboração e difusão** de um Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE com informação relevante e verdadeira sobre as atividades realizadas neste âmbito, submetendo-o aos processos de verificação internos e externos que são considerados oportunos e que garantam sua confiabilidade e incentivem sua melhoria contínua.

10. **Contribuição** com o desenvolvimento das atividades não lucrativas de interesse geral que a FUNDACIÓN MAPFRE realiza dentro dos limites previstos nos estatutos sociais.

A atuação ética e socialmente responsável da MAPFRE

Um dos pontos fortes da MAPFRE é a adequada gestão dos riscos e o controle do negócio. A realidade econômica e social atual e a velocidade das mudanças implicam novos desafios na gestão. Por exemplo, riscos que tradicionalmente não recebem atenção suficiente, riscos associados aos direitos humanos, riscos que podem impactar na reputação ou inclusive aqueles derivados da falta de ética, princípios e valores no desenvolvimento dos negócios.

Neste capítulo abordaremos os compromissos internacionais assumidos pela MAPFRE, da gestão de riscos ambientais, sociais e de governança (ESG), bem como das medidas de prevenção e controle de ações carentes de princípios e valores.

COMPROMISSOS INTERNACIONAIS

Tanto o Código de Boa Governança quanto o primeiro princípio da Política de Responsabilidade Social, estabelecem o compromisso da MAPFRE com o respeito aos direitos reconhecidos na **Declaração Universal de Direitos Humanos e nos dez princípios contidos no Pacto Global**.

Por isso, a MAPFRE considera que o **Código de Ética e Conduta, de cumprimento obrigatório no Grupo, permite o desenvolvimento e a proteção dos direitos humanos no marco de sua atuação como companhia**. Além disso, está trabalhando para incorporar os Princípios Reitores sobre as Empresas e os Direitos Humanos das Nações Unidas na gestão do negócio, revisando os sistemas atuais para respeitar, pesquisar e resolver os conflitos que possam surgir, aplicando medidas de reparação, quando aplicáveis.

O Grupo conta com a experiência da Business&Human Rights para realizar a análise do risco-país neste âmbito dos direitos humanos e, além disso, com o apoio da **Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas**, à qual pertence desde 2004, quando aderiu aos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas. A partir desta associação, o Grupo contribuiu com a elaboração de um vídeo informativo sobre o papel da empresa e dos trabalhadores em relação aos Direitos Humanos, que será difundido internamente durante o ano de 2014 por meio de canais internos.

A MAPFRE reporta anualmente, por meio do Relatório de Progresso, os avanços e as atividades que realiza para integrar em sua atividade os dez princípios do Pacto Global. Este ano, o relatório alcançou o nível *Advance*, o que supõe a máxima qualificação por parte das Nações Unidas.

Na seção de informações complementares deste relatório, foi incluída uma tabela que mostra a correlação entre os Princípios do Pacto Global, os indicadores de desempenho do GRI V3.1 e os Objetivos do Milênio, identificando como a MAPFRE, a partir de sua atividade empresarial e fundacional, contribui com o alcance dos mesmos.

Dentro de seus compromissos internacionais, destaca também sua adesão, desde 2012, aos **Princípios para a Sustentabilidade em Seguros** promovidos pela Iniciativa Financeira do programa ambiental das Nações Unidas (UNEPFI). Esta iniciativa trata de incorporar na gestão do negócio, como risco e como oportunidade, *aspectos ambientais* como a mudança climática, os danos à biodiversidade e a degradação do ecossistema, a gestão da água e a contaminação; *aspectos sociais* relacionados à inclusão financeira, aos direitos humanos, aos riscos para a saúde derivados do desenvolvimento e o envelhecimento da população; e *aspectos relacionados à governança corporativa*, cumprimento da regulação, gestão ética, conflitos de interesses e transparência. Estes são os denominados fatores ASG (ESG, em inglês).

Os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros representam o primeiro marco global para a indústria de seguros mundial que leva em conta o impacto econômico destes aspectos no negócio. A MAPFRE é uma das 30 seguradoras líderes do mundo que faz parte dessa iniciativa, que em seu conjunto alcançam um total de cinco trilhões de dólares em ativos e representam 100% do volume dos prêmios mundiais.

Estes princípios são:

- 1 Integrar no processo de tomada de decisões as questões ambientais, sociais e de governança (questões ASG) pertinentes à atividade de seguros.
- 2 Colaborar com os clientes e parceiros comerciais para conscientizar sobre as questões ambientais, sociais e de governança, a fim de administrar o risco e desenvolver soluções.
- 3 Colaborar com os governos, órgãos reguladores e outros grupos de interesse fundamentais, com o objetivo de promover uma ação ampla em toda a sociedade sobre os temas ambientais, sociais e de governança.
- 4 Prestar contas e mostrar transparência, divulgando de maneira pública e periódica os avanços na aplicação destes os Princípios.

Riscos ESG: Environmental, Social and Governance (Ambientais, Sociais e de Governança)

Cada um desses Princípios inclui ações concretas para melhorar a administração de riscos nas companhias, promover as melhores práticas e impulsionar soluções de seguros inovadoras.

A tradução oficial para o espanhol destes princípios foi realizada pela FUNDACIÓN MAPFRE e está disponível para sua consulta no seguinte endereço:
http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/PSI-principios-sostenibilidad-seguros_tcm164-25621.pdf

GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

A eficiente gestão do risco é um dos pilares básicos do negócio de seguros e uma das forças da MAPFRE, que contribuiu para que o Grupo se consolidasse como uma das empresas multinacionais de maior solvência e robustez do setor.

A MAPFRE dispõe de um Sistema de Gestão de Riscos (SGR) baseado na gestão integrada de todos e cada um dos processos de negócio, e na adequação do nível do risco aos objetivos estratégicos estabelecidos. Os diferentes grupos de risco foram classificados em quatro categorias: operacionais, financeiros, da atividade de seguros e estratégicos e de governança corporativa. Nesse sistema, os riscos ambientais, sociais e de governança (riscos ESG)¹ estão incluídos em parte nos riscos operacionais, e em parte nos estratégicos e de governança corporativa.



RISCOS OPERACIONAIS

ATUARIAIS	- Riscos relacionados ao resseguro e à tarifação.
JURÍDICOS	- Riscos relativos ao cumprimento normativo, à proteção de dados e à lavagem de dinheiro.
TECNOLÓGICOS	- Riscos relacionados principalmente à segurança da informação e às comunicações.
RECURSOS HUMANOS	- Riscos relativos à capacitação e dimensão do quadro de colaboradores.
COLABORADORES	- Riscos relacionados à rede comercial e aos profissionais externos (fornecedores, etc.).
PROCEDIMENTOS	- Riscos relacionados à elaboração de procedimentos e seu desenvolvimento.
INFORMAÇÃO	- Riscos relacionados principalmente à comunicação (adequação e suficiência da informação).
FRAUDE	- Tanto fraude interna quanto externa.
MERCADO	- Vinculadas à marca e à imagem.
BENS MATERIAIS	- Riscos de proteção de ativos.

A política de riscos e os sistemas para sua gestão e controle são tratados de forma mais detalhada no Relatório de Demonstrações Financeiras e no Relatório de Administração consolidados.

Com relação à gestão do risco ambiental, o seguro proporciona um serviço especializado que começa na assinatura, mediante os processos de identificação, análise, avaliação e controle de riscos, e continua no segmento das apólices, supervisionando a evolução dos riscos e o efeito das medidas adotadas. Além disso, a MAPFRE contribui com a gestão eficiente deste tipo de riscos, mediante a colocação no mercado de produtos e serviços adaptados às necessidades de seus clientes. (Ver pág. 42, MAPFRE e seus clientes).

A MAPFRE estabelece em suas linhas de negócio os requisitos de avaliação de riscos aplicáveis aos processos de assinatura no ramo da Responsabilidade Civil por danos ambientais. Em 2013, foram realizadas quatro verificações de risco ambiental.

Para este tipo de ações, a MAPFRE conta com a ITSEMAP, entidade de Serviços Técnicos para o Seguro, altamente qualificada para a prestação de serviços de inspeção e avaliação de riscos, identificação de oportunidades de melhoria na gestão do segurado e elaboração de propostas de engenharia ambiental para a redução dos riscos.

A MAPFRE oferece aos segurados e ressegurados a possibilidade de ter uma proteção financeira adequada por meio de coberturas de seguro e resseguro contra riscos da natureza. Para alguns destes riscos, na avaliação da cobertura da apólice são utilizados modelos avançados de simulação de catástrofes e outras ferramentas.

Entre estes seguros, que não são propriamente produtos ambientais, destacam-se os destinados a proteger as sensíveis explorações agrícolas contra danos meteorológicos. Estes produtos requerem igualmente um estudo de riscos da natureza cada vez mais voltado para a adaptação à mudança climática.

Com relação aos riscos estratégicos e de governança corporativa, além do Código de Boa Governança, a MAPFRE dispõe de um Código de Ética e de Conduta que reflete os valores corporativos e seus princípios de atuação, e criou o Comitê de Ética como órgão de garantia da aplicação, supervisão e controle do Código, o que contribui para minimizar os riscos neste âmbito.

Por outro lado, em 2013 foi iniciado um projeto de medição e gestão da reputação corporativa mundialmente, começando pela análise de dois de seus grupos de interesse estratégicos: colaboradores e sociedade. Esta análise foi feita na Espanha, Estados Unidos, Brasil, México e Turquia. Os resultados obtidos serão utilizados para a elaboração e execução de planos de ação de reputação corporativa, e identificação dos riscos e oportunidades.

Para a medição foi utilizada a ferramenta RepTrak, da Reputation Institute, que analisa a reputação a partir de sete dimensões: liderança, ambiente de trabalho, oferta de produtos e serviços, cidadania, integridade, inovação e finanças.

RISCOS ESTRATÉGICOS E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA



DE ÉTICA EMPRESARIAL E DE BOA GOVERNANÇA CORPORATIVA

DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, DE ALIANÇAS, FUSÕES E AQUISIÇÕES

DERIVADOS DO AMBIENTE REGULADOR E DE COMPETÊNCIA

(2) www.reputationinstitute.es

MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE

A seguir destacamos algumas das ações e programas mais relevantes nos quais estamos trabalhando de forma permanente:

Código de Ética e de Conduta e Comitê de Ética

O Código estabelece as normas de conduta que devem reger o comportamento e atuação entre os colaboradores e sua relação com terceiros, que deve estar baseada no respeito mútuo entre todas as pessoas com as quais se relacionam; o compromisso com seu trabalho e com a empresa; a responsabilidade, a solidariedade e a cooperação; e a integridade e o respeito à legalidade, de forma que no ambiente de trabalho exista um ambiente de confiança que permita o desenvolvimento pessoal e profissional, de respeito aos direitos humanos e trabalhistas básicos, livre de exploração de qualquer natureza, intimidação, assédio e discriminação. Este Código é de cumprimento obrigatório no Grupo.

Para que todos os colaboradores aprofundem os seus conhecimentos, foi iniciado um curso de formação online sobre o Código, que foi realizado em 2013 por 2.636 colaboradores. Desde que o curso começou, 8.940 colaboradores. Está previsto que em um período de no máximo cinco anos, todo o quadro de colaboradores tenha realizado esta formação. Por outro lado, o Código é um documento público e está disponível na intranet e no site.

Além disso, a MAPFRE conta com um Comitê de Ética, encarregado de garantir a aplicação deste Código, com funções consultivas, resolutivas, de vigilância e de promoção, que presta conta anualmente à Comissão Delegada da atividade desenvolvida no exercício.

Com o objetivo de facilitar o acesso a todos os colaboradores, independentemente de seu local de trabalho, às consultas e possíveis denúncias sobre o Código, o Comitê implantou o Canal de Denúncias Éticas.

Em 2013, o Comitê de Ética recebeu um consulta relacionada com este procedimento. Também durante o ano de 2013, o Comitê não recebeu, pelos canais estabelecidos para este efeito, denúncias relacionadas com o Código de Ética e Conduta.

Canal de Denúncias

A MAPFRE estabeleceu dois tipos de canais, um para as denúncias financeiras e contábeis e outro para as consultas e denúncias éticas.

Com a finalidade de dar cumprimento às diretrizes do Código de Boa Governança da MAPFRE, foi estabelecido o Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, que permite aos colaboradores do Grupo comunicar ao Comitê de Auditoria da MAPFRE, S.A., de forma confidencial, as irregularidades financeiras e contábeis de potencial transcendência ocorridas na empresa.

Para direcionar as denúncias, foi disponibilizado um e-mail, acessível em www.mapfre.com/CDF. Os colaboradores também podem apresentar suas denúncias por correio.

Dentro do Canal de Denúncias foi estabelecido também o Canal de Consultas e Denúncias Éticas, que permite que qualquer

colaborador que tenha dúvidas sobre a aplicação do Código, ou que observe uma situação que suponha um não cumprimento ou vulnerabilidade de qualquer dos princípios e normas éticas ou de conduta estabelecidas no mesmo, possa comunicá-lo ao Comitê de Ética, de forma confidencial e com total garantia. O Canal de Consultas e Denúncias Éticas é acessível a todos os colaboradores, por meio do endereço www.mapfre.com/Etica. Os colaboradores também podem apresentar suas consultas e denúncias por correio.

Ambos os canais estão acessíveis, além de canais em espanhol, em inglês, turco e português.

Controle Interno

O Controle Interno envolve todas as pessoas, independentemente do nível profissional que ocupem na organização, e busca a melhora da operação interna, fomentando o controle dos riscos potenciais que podem afetar o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Trata-se de garantir com razoável segurança, no marco dos princípios e valores estabelecidos no Código de Boa Governança da MAPFRE, que os objetivos do Grupo sejam alcançados no que se refere à eficiência e efetividade operacional, confiança nos registros contábeis e financeiros e conformidade com as regras e normas externas e internas.

Na MAPFRE considera-se que o sistema de Controle Interno representa uma oportunidade para melhorar:

> A EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS INTERNOS.

> A CONFIANÇA DAS PARTES INTERESSADAS (A SOCIEDADE, OS BENEFICIÁRIOS, A ADMINISTRAÇÃO, ETC.).

> A DISPONIBILIDADE DE RECURSOS, JÁ QUE UM MENOR NÚMERO DE RISCOS INDEFINIDOS OU NÃO CONTROLADOS IMPLICA A LIBERAÇÃO DE RECURSOS QUE SE DESTINAVAM PARA ESSA FINALIDADE.

Prevenção de Lavagem de Dinheiro

A MAPFRE mantém uma vigilância permanente para detectar e informar aos organismos correspondentes qualquer operação suspeita de ser feita com o objetivo de "lavagem" de recursos procedentes de atividades ilícitas. Para isso, tem estabelecidos os meios humanos e organizacionais adequados, cuja atuação é supervisionada pelo Comitê de Prevenção de Lavagem de Dinheiro do Grupo, em conformidade com as previsões da Lei 10/2010 e de seu Regulamento de desenvolvimento.

Combate à Fraude

A MAPFRE estabeleceu diversos procedimentos para combater a fraude, entendida como todo ato realizado por ação ou omissão, de maneira intencional e contrária à verdade, na contratação do seguro, na declaração do sinistro ou na comprovação do dano causado, com a finalidade de obter um enriquecimento injusto da seguradora. Nos diferentes países são realizadas atividades de formação e de divulgação, em alguns casos em colaboração com instituições setoriais, que permitam identificar e prevenir ações fraudulentas.

Segurança

A segurança é um aspecto fundamental em todas as atividades que a MAPFRE realiza e, por isso, do ponto de vista da responsabilidade social, concentra-se na proteção dos trabalhadores, na proteção da informação de seus clientes e outros grupos de interesse, e na sustentabilidade de suas operações e dos serviços prestados.

A proteção dos trabalhadores é materializada por um ambiente de trabalho seguro em consequência da manutenção preventiva das instalações; disponibilização de planos de autoproteção nos escritórios; elaboração de medidas específicas em viagens e deslocamentos (especialmente em zonas com instabilidade); e apoio direto e especializado diante da ocorrência de situações de risco.

O compromisso com a confidencialidade e segurança da informação relativa aos clientes é concretizado pelo cumprimento das obrigações normativas mais exigentes em matérias como privacidade e proteção de dados. Para isso, são estabelecidas medidas de proteção técnica e jurídica, garantindo a confidencialidade e integridade necessária e respondendo assim à confiança depositada por clientes, acionistas e demais grupos de interesse.

Da mesma forma, os processos de negócio incorporam desde o seu início critérios de segurança para minimizar os riscos e incidentes e possibilitar o desenvolvimento das atividades. Além disso, são elaboradas e implantadas soluções de continuidade de negócios que garantem a manutenção dos serviços que são prestados aos clientes diante de situações de contingência grave, contribuindo assim para a sustentabilidade das operações de negócios.

Para possibilitar todas estas atuações, promove-se a formação e certificação em matéria de segurança dos trabalhadores no desenvolvimento de suas funções e como garantia de qualidade na prestação de serviços. Assim, em 2013 foram ministradas mais de 8.200 horas de treinamento do pessoal responsável pelos diferentes processos de segurança e o número de certificações e aprovações pessoais que apoiam e endossam a qualificação de seus profissionais chegou a 126, com a previsão de alcançar o número de 175 nos próximos dois anos.

Cursos de Responsabilidade Social

Curso elaborado para o formato online, que permite identificar a atividade diária das pessoas que trabalham na empresa com os princípios e políticas da MAPFRE no âmbito da responsabilidade social, bem como o compromisso que o Grupo tem com os direitos humanos, direitos trabalhistas, o respeito e cuidado com o meio ambiente, e com as práticas transparentes e de não corrupção.

A seguir são apresentados os principais dados de treinamento recebido pelos colaboradores e fornecedores nesses temas:

CURSOS PARA COLABORADORES SOBRE POLÍTICAS E SISTEMAS ANTICORRUPÇÃO	2013	2012	2011
Controle Interno			
Nº de Colaboradores	2.187	9.066	7.664
Nº total de horas de formação	2.222	12.198	9.139
Lavagem de dinheiro			
Nº de Colaboradores	1.043	8.708	7.489
Nº total de horas de formação	1.166	19.569	13.273
Misto: lavagem de dinheiro e combate à fraude			
Nº de Colaboradores	1.046	3.158	Nd (*)
Nº total de horas de formação	1.202	7.679	Nd (*)
Código de Ética e de Conduta			
Nº de Colaboradores	2.636	4.215	2.089
Nº total de horas de formação	2.636	4.215	2.089
Responsabilidade Social			
Nº de Colaboradores	5.726	2.104	507
Nº total de horas de formação	5.737	2.104	507

(*) Este dado foi incluído em 2012, por isso não há referências anteriores

Auditorias de Responsabilidade Social

A Direção Geral de Auditoria Interna realizou 101 trabalhos especiais em 2013 sobre diferentes aspectos vinculados à responsabilidade social no conjunto do Grupo. Esses trabalhos tratam de aspectos como recursos humanos, controle interno, prevenção da lavagem de dinheiro, serviço de atendimento ao cliente, gestão de reclamações, prevenção contra fraudes, revisão do cumprimento ético e social e do Relatório de Responsabilidade Social Corporativa.

MAPFRE como promotora da Responsabilidade Social

A MAPFRE realiza diversas ações voltadas para a promoção da responsabilidade social na sociedade, participando e promovendo jornadas, grupos de trabalho e ações de formação. Promover o conhecimento deste tema auxilia no comprometimento corresponsável com a sociedade, gerando valor mútuo.

JORNADAS, CONGRESSOS, GRUPOS DE TRABALHO E EVENTOS

ESPAÑA

A MAPFRE participa dos prêmios do CEEI do oitavo prêmio ao "Melhor Projeto Empresarial de Base Tecnológica" e do sétimo "Concurso de Patentes e Modelos de Utilidades de Astúrias"

V Encontro de RSC no Setor de Seguros. ICEA, 24 de outubro de 2013. Palestra sobre os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros

Seminário de "Economia de energia e Tecnologia de LED" organizado pela MAPFRE em colaboração com a ASOSEM (Associação de Empresários do Sudeste de Madri) e a Prefeitura de Mejorada del Campo (Madri)

Inauguração da tribuna das XVIII Jornadas de Auditoria Interna por José Manuel Muries, que tiveram como título "Valores Compartilhados"

MAPFRE participa do I Fórum de Ativação do Primeiro Emprego, realizado nas instalações do centro de feiras e exposições IFEMA

XXIII Jornadas Internacionais da MAPFRE GLOBAL RISKS, intituladas "Os Desafios do Setor de Seguros perante a Globalização dos Mercados"

MAPFRE participa dos seminários de 'Boas Práticas em RH no setor de seguros' organizados pela Randstad

IX Jornada do Ciclo de Conferências da Cadeira CESVIMAP da Universidade Católica de Ávila (UCAV), "Reciclagem de veículos. Uma oportunidade em tempo de crise", reuniu os principais representantes do sector de reciclagem de veículos na Espanha

"A RSE, uma aposta europeia sem retorno" Jornada sobre experiência empresariais hispano-italianas organizada pela MAPFRE e a revista "El Nuevo Lunes"

BRASIL

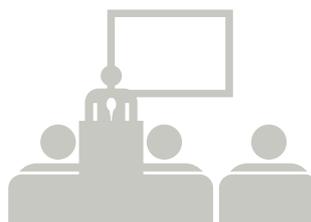
Workshop de Inspeção de Riscos

1º Ciclo de Conferências sobre Seguro Rural e Sustentabilidade: "Os desafios do setor agrário", organizado pela Escola Nacional de Seguros

CNSEG (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Complementar e Capitalização) - "GRI e Mercado de Seguros - Relato de Sustentabilidade.

Mesa redonda global da UNEP FI - 12 e 13 de novembro na China, para discutir aprovações das metas de PSI

Reunião com executivos das principais companhias de seguros do Brasil e o SINCOR, para debater sobre o assunto de resíduos de veículos - pátio de salvados



PARAGUAI

Palestra sobre seguros ecológicos no Paraguai - HSBC -

Palestra sobre "O desafio de ser Mulher", com Ana Corte

PERU

Fórum de Responsabilidade Social, organizado pela Câmara de Comércio Espanhola

VENEZUELA

Câmara de Companhias de Seguros da Venezuela, XV Encontro Internacional de Seguros 2013. Compartilhamento da visão sobre o Setor de Companhias de Seguros no Desenvolvimento Social e Econômico da Venezuela em comunicações nacionais e internacionais



2ª edição da iniciativa RSE-PYME, promovida pela MAPFRE, junto com Pacto Global das Nações Unidas e o Instituto de Crédito Oficial

Prêmios e Reconhecimentos

A seguir são apresentados prêmios e reconhecimentos que endossam a gestão empresarial e a qualidade do serviço da MAPFRE.



RECONHECIMENTOS À GESTÃO EMPRESARIAL

A revista FORBES posiciona a MAPFRE no 399º lugar entre as 2000 maiores empresas do mundo e no 8º lugar entre as empresas espanholas
MAPFRE, empresa estratégica para a Espanha de acordo com a empresa de consultoria Ipsos KAR
A consultora Interbrand reconhece a MAPFRE como empresa espanhola que mais cresceu em relação ao valor da marca
MAPFRE é incluída no índice Dow Jones de Sustentabilidade de 2013 pelo quarto ano consecutivo
O Relatório de Progresso da ONU qualifica a MAPFRE como empresa de "Nível Avançado" em matéria de Responsabilidade Social
O Centro de Competência de Business Intelligence da MAPFRE é o primeiro no mundo certificado tecnicamente pela IBM
AENOR renova o certificado de qualidade oferecido ao Centro de Controle Geral da MAPFRE
O Centro de Operações da Direção Geral de Tecnologia e Processos da MAPFRE obtém o certificado CMMI - Nível de maturidade 2 no desenvolvimento de software
Renovação do Certificado do Sistema de Gestão Ambiental concedido pela Det Norske Veritas, que o Grupo detém desde 2006
MAPFRE, homenageada na categoria "Transparência para a confiança" nos Prêmios Europeus da RSE, oferecidos pela Forética
José Manuel Martínez, Presidente de Honra da MAPFRE, Prêmio FIDES 2013 por sua contribuição destacada ao setor de Seguros, e Prêmio Forinvest, pela trajetória profissional
O Centro de Processamento de Dados de Alcalá de Henares (Madri, Espanha) da MAPFRE recebe o prêmio à inovação da revista DATA MARKET CENTER
José Manuel Muries, Diretor Geral de Auditoria da MAPFRE, reeleito Presidente do Instituto de Auditores Internos da Espanha
José Manuel Inchausti, Diretor Geral de Tecnologia e Processos é nomeado Presidente do Conselho Assessor Espanhol da CIONET
MAPFRE, entre as dez empresas mais bem valorizadas no Relatório MERCO e no 17º lugar das melhores empresas de Responsabilidade Social Corporativa na Espanha
MAPFRE, a empresa mais premiada na XIX edição do concurso de detenção de fraudes do ICEA, na Espanha



A iniciativa RSE-PYME foi laureada nos Prêmios Europeus RSE da Forética, na categoria Transparência para a Confiança

A AENOR renova o certificado de qualidade concedido ao SI24, o Centro de Contato da MAPFRE na Espanha e a Área de Prestações Patrimoniais da MAPFRE FAMILIAR
A página do Facebook do programa de fidelização do Grupo na Espanha, teCuidamos, recebe o prêmio TNS de Melhor Fan Page na categoria "Empresas de seguro e entidades financeiras"
O seguro Sport Saúde conquista o prêmio "Por um mundo mais fitness", concedido pela feira de Fitness e Bodybuilding 2013
VERTI é premiada pelos Prêmios Gartner na categoria "Business Process Management Excellence Awards" na Europa, Oriente Médio e África
VERTI obtém um prêmio pela excelência do seu Atendimento ao Cliente concedido pela empresa CRC-ORO (IZO)
MAPFRE recebe o prêmio Antena de Ouro da Federação de Associações de Rádio e TV da Espanha pelo seu apoio aos meios de comunicação
A revista CAMBIO 16 concede o prêmio Cambio 2013 para a MAPFRE na categoria "Comunicação e Marca"
A Associação Portuguesa de Contact Centers concede à MAPFRE PORTUGAL o Prêmio APCC 2013 na categoria "Empresa do setor de assistência e seguros" pelo seu serviço de atendimento ao cliente
O seguro de Automóveis em Portugal é destacado pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
MAPFRE BRASIL recebe o Prêmio Segurador Brasil concedido pela revista SEGURADOR BRASIL
A revista APÓLICE concedeu à MAPFRE BRASIL o prêmio Melhores do Seguro
BB MAPFRE é condecorada com seis prêmios Gaivota de Ouro como reconhecimento pela excelência dos seus produtos, serviços e atendimento ao cliente, concedidos pela revista SEGURO TOTAL
A revista ASSEGUADOR BRASIL prestou reconhecimento à MAPFRE RE BRASIL com o Prêmio "Resseguradora de destaque com operações no Brasil"
O Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE BRASIL recebe o Prêmio Abrasca da Associação Brasileira de Companhias Abertas
A MAPFRE Assistência no Brasil conquista o Prêmio Melhores do Seguro 2013 na categoria de fornecedor de Serviços de Assistência 24 horas

MAPFRE BRASIL é condecorada no XVI Prêmio de Cobertura Performance, na categoria “Melhor desempenho em Riscos Aeronáuticos e Responsabilidade Civil de Transporte e Desvio de Carga”, concedido pela editoria Cobertura
MAPFRE BRASIL é reconhecida com cinco condecorações nos XII Prêmios da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)
BB MAPFRE conquista o Prêmio CNSeg na categoria “Comunicação” da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais no Brasil
O Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças concedeu à MAPFRE BRASIL o prêmio IBEF de Sustentabilidade por estrutura da operação
BB MAPFRE conquista o Prêmio da LATAM à “Melhor Contribuição à Responsabilidade Social” pelo serviço de Atendimento Telefônico, SIM 24 horas concedido pela ALOIC, Aliança Latino-americana de Organizações para a Interação com Clientes
MAPFRE BRASIL recebe o prêmio ABERJE 2013 da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
MAPFRE MÉXICO é a terceira empresa com melhor reputação, de acordo com o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOS)
MAPFRE Assistência no México é reconhecida como “Empresa Socialmente Responsável 2013” pelo Centro Mexicano para a Filantropia (Cemefi) e pela Aliança pela Responsabilidade Empresarial no México (AliaRSE)
Renovação do certificado de Gestão de qualidade da MAPFRE COLÔMBIA concedido pelo ICONTEC (Instituto COLÔMBIANO de Normas Técnicas e Certificações) e a IQ Net (Rede Internacional de Qualidade)
MAPFRE COLÔMBIA é escolhida como melhor empresa “Índice de Relação com o Cliente pela Internet” pela TBI UNIT
MAPFRE ARGENTINA está entre as 40 melhores empresas do país, de acordo com o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOS)
MAPFRE ARGENTINA recebe o Prêmio Prestígio pelo Centro de Estudos de Opinião Pública (CEOP)
MAPFRE ASSISTÊNCIA no Chile recebe o prêmio E_Waste na categoria “Inovação no meio ambiente” no VIII prêmio anual E_Waste
MAPFRE PARAGUAI conquista o Prêmio Top of Mind 2013 na categoria de Empresas de Seguros
MAPFRE EQUADOR é a segunda empresa com melhor reputação, de acordo com o ranking do Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOS)
O jornal BOSTON BUSINESS JOURNAL inclui a MAPFRE COMMERCE entre os líderes do mercado de seguros de Massachussets
O sistema DriveAdvisor da MAPFRE COMMERCE condecorado com dois prêmios “Best in Show Awards” concedidos pela Associação de Comunicações de Marketing de Seguros
MAPFRE nos Estados Unidos conquista o Prêmio Excelência em Suporte pelo Sistema de Agências pela Associação de Agentes de Seguros Profissionais de New Hampshire
MIDDLESEA é escolhido como a Supermarca de Malta pelo segundo ano consecutivo
MAPFRE ABAXAS recebe o Prêmio AM de Recomendação dos Leitores para seguros GAP

O FLASHPÖLER RESEARCH GROUP inclui a MAPFRE RE entre as melhores empresas de seguro da América Latina em seu relatório bianual
O produto “European Motor Pack”, da MAPFRE Assistência, recebeu um prêmio na categoria “Inovação”, oferecido pela Insurance Academy DECAVI da Bélgica
MAPFRE ASSISTÊNCIA recebe o prêmio ITIJ de Melhor Empresa de Seguros de Viagem de 2013 pela revista INTERNATIONAL TRAVEL & HEALTH INSURANCE JOURNAL
A revista AM BEST’S REVIEW concedeu à filial da MAPFRE Assistência no Reino Unido o prêmio ‘AM Reader Recommended’ pelos melhores seguros GAP de 2013
INSUREANDGO conquista o prêmio CANSTAR em Seguros de Viagem na Austrália na categoria de “Outstanding Value” (Valor Destacado)



RECONHECIMENTOS PELA GESTÃO DE PESSOAS NA MAPFRE

MAPFRE fica em 13º lugar entre as melhores multinacionais para trabalhar na América Latina, segundo o instituto Great Place to Work
MAPFRE, em 25º lugar entre as melhores multinacionais na América Central 2013 pelo Great Place to Work
A consultoria de Recursos Humanos Ranstad selecionou a MAPFRE como a empresa de seguros mais atraente para trabalhar na Espanha
MAPFRE, em 16º lugar entre as melhores empresas para trabalhar na Espanha, segundo o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOS Pessoas)
A revista ACTUALIDAD ECONÓMICA posicionou a MAPFRE como a segunda melhor empresa para trabalhar na Espanha
MAPFRE é certificada como Empresa Familiarmente Responsável (EFR) na Espanha, pela Associação Másfamilia
MAPFRE é uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, El Salvador, Honduras, México, Paraguai e República Dominicana pelo Great Place to Work.
MAPFRE COLÔMBIA fica em 13º lugar como melhor multinacional para trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work
MAPFRE GENEL SIGORTA recebe o prêmio “Respeito pelas pessoas” pelo portal de seleção e emprego Kariyer.net



Principais associações

ARGENTINA	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara Espanhola de Comércio da República Argentina (CECRA) - Federação de Associações de Produtores Assesores de Seguros da Argentina (FAPASA) - Associação Argentina de Produtores Assesores de Seguros (AAPAS) - Associação Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE) - Associação de Seguradores de Vida e Aposentadoria da Argentina (AVIRA) - Associação Argentina de Companhias de Seguros (AACS) - Conselho Empresarial Argentino para o Desenvolvimento Sustentável (CEADS) - Instituto para o Desenvolvimento Empresarial da Argentina (IDEA) 	COLÔMBIA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Colombiana de Técnicos em Resseguros (ACTER) - Associação de Atuários - Associação Colombiana de Direito de Seguros (ACOLDESE) - Câmara de Comércio de Bogotá (CCB) - Câmara de Comércio Hispano-Colombiana - Casa ESPANHA - Centro de Experimentação e Segurança Viária da Colômbia (CESVICOLÔMBIA) - Conselho Colombiano de Segurança (CCC) - Federação de Seguradores Colombianos (FASECOLDA) - Fundação de Seguradores Colombianos (FUNDASEG) - Instituto Nacional de Investigação e Prevenção à Fraude (INIF) - Instituto Nacional de Seguros (INS) - Life Insurance Marketing Research Association (LIMRA) - Life Office Management Association (LOMA)
BÉLGICA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação de Profissionais de Resseguro na França (APREF) - Sindicato Profissional das Empresas de Seguros (ASSURALIA) 	COSTA RICA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação de Seguradoras Privadas da Costa Rica (AAP)
BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) - Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) - Associação Brasileira de Anunciantes (ABA) - Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) - Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR) - Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC) - Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) - Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI) - Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG) - Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) - Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER) 	EQUADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara de Seguros - Câmara Oficial Espanhola - Câmara de Comércio de Guayaquil
CHILE	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Chilena de Seguradoras do Chile - Câmara Oficial Espanhola de Comércio do Chile - Associação Chilena de Empresas de Turismo A.G (ACHET) 		



A MAPFRE participou das jornadas de Boas Práticas de RH no setor de seguros

<p>EUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ocidente: Agentes e Corretores de Seguros Independentes da Califórnia - Rede de Corretores Independentes, Grupo de Corretores de Seguros, Aliança Americana de Agentes, Associação de Corretores de Seguros - FL - Câmara Espanhola de Comércio nos EUA, Associação de Agentes de Seguros da Flórida (Centrais Locais - Central da Flórida, Jacksonville), Associação Latino-americana de Agentes de Seguros, Câmara Regional de Comércio de Seminole, Câmara de Comércio de Jacksonville, Sociedade de Assessores de Seguros Certificados, Profissional Conselho de Mulheres Profissionais, Associação de Construtores do Nordeste da Flórida - Região Central: Instituto de Seguros de Ohio, Agentes de Corretores de Seguros Ind de Oregon, Agentes de Seguros Ind de Indiana, Agentes de Seguros Ind de Kentucky, Agentes de Seguros Ind de Ohio, Corretores de Seguros do Norte de Ohio, Agentes de Seguros Profissionais de Tennessee, Agentes de Seguros Profissionais de Ohio, PIA OR/ID Western Alliance, PIA WA K-Klub - NY/NJ: SHRM (Sociedade de Gestão de Recursos Humanos) da Região Leste: Associação de Fraude contra Seguros da Nova Inglaterra, Central da Associação Internacional de SIUs da Nova Inglaterra Associação Internacional de SIUs Associação Nacional de Especialistas em Reconstrução de Acidentes de Trânsito Associação Nacional de Especialistas em Reconstrução de Acidentes de Carro Instituto de Engenheiros Elétricos e Eletrônicos Sociedade de Especialistas em Reconstrução de Trânsito de Nova York Associação de Investigadores Certificados de Fraude Conselho de Diretores da Agência de Fraude de Seguros Aliança contra Fraude de Seguros de Nova York Associação anti-roubo de Carros e Fraude de Nova York Agência Nacional de Crimes contra Seguros NY - PIA, YIP, TriCounty IIAA, IIAB NJ - PIA, YIP, IIAB, IIAEL Agência "Better Business" - Resseguro: PCI, IRU, NAGIC, CIRB 	<p>ESPANHA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa Cooperacional entre Instituições de Seguros e Fundos de Aposentadoria (ICEA) - União Espanhola de Instituições de Seguros e Resseguros da Associação Empresarial de Seguros (UNESPA) - Tecnologia da Informação e Comunicações para o Setor de Seguros na Espanha (TIREA) - Associação de Instituições de Investimentos Coletivos e Fundos de Aposentadoria (INVERCO) - Associação Espanhola de Marketing Direto e Academia de Ciências e Artes de Televisão - Associação Espanhola de Relações com Investidores (AEIRI) - Instituto de Auditores Internos da Espanha - Global Risks: União Internacional de Seguros Marítimos (IUMI); Associação Latino-americana de Subscritores Marítimos (ALSUM); Associação Internacional de Seguradoras de Engenharia (IMIA) União Internacional de Seguradoras Aeroespaciais IUAJ - Red Espanhola do Pacto Global - CORPORATE EXCELLENCE
		<p>FILIPINAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Câmara Oficial Espanhola de Comércio nas Filipinas - Associação Principal - Associação Filipina de Seguradoras e Resseguradoras (PIRA)
		<p>GRÉCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associação Helênica de Empresas de Seguros
		<p>GUATEMALA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associação Guatemalteca de Instituições de Seguros - Associação de Gerentes da Guatemala
		<p>HONDURAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Câmara de Seguradoras de Honduras - Câmara de Comércio e Indústria do País - Câmara de Construção de Honduras - Fundação de Responsabilidade Social Empresarial de Honduras
		<p>IRLANDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associação Irlandesa de Companhias de Seguros - Câmara de Comércio Local
<p>EL SALVADOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Salvadorenha de Empresas de Seguros - Câmara Oficial Espanhola de Comércio e Indústria de El Salvador (CAMACOES) 	<p>LONDRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Câmara Espanhola de Comércio na Grã-Bretanha
		<p>MALTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associação de Seguros de Malta - Câmara de Comércio de Malta - Finanças de Malta - Instituto de Administração de Malta - Fundação de Desenvolvimento de Recursos Humanos - Associação de Empregadores de Malta - Câmara de Comércio Malta-Espanha
		<p>MÉXICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS) - LIMRA - Clube de Líderes em Responsabilidade Social

NICARÁGUA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Nicaraguense de Companhias de Seguros Privadas (ANAPRI) - Câmara Oficial Espanhola de Nicarágua - Câmara de Comércio de Nicarágua - Câmara Americana de Comércio de Nicarágua (AMCHAN) - Câmara de Comércio 	REPÚBLICA DOMINICANA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Dominicana de Agências de Viagens e Turismo (ADAVI) - Câmara Americana de Comércio (AMSHAMDE) - Câmara Oficial Espanhola de Comércio, Indústria e Turismo - Câmara Dominicana de Seguradoras e Resseguradoras (CADOAR) - Câmara Oficial Dominicana-Espanhola - Câmara Americana de Comércio, Junta de Assessoria de Seguros - Assoc. Dominicana de Empresas de Investimento do Exterior, Inc. (Asiex)
PANAMÁ	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Panamenha de Companhias de Seguros (APADEA) - Colégio Nacional de Produtores de Seguros (CONALPROSE) - Câmara Panamenha de Empresas de Corretagem de Seguros (CAPECOSE) - Superintendência de Seguros - Câmara de Comércio - Câmara Espanhola de Comércio 	TURQUIA	<ul style="list-style-type: none"> - Associação de Companhias de Seguros, Resseguros e Fundos de Aposentadoria da Turquia (TSB) - Associação Internacional de Investidores da Turquia (YASED)
PARAGUAI	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Paraguaia de Companhias de Seguros (APCS) - Câmara de Anunciantes do Paraguai (C.A.P.) - Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Paraguai - Clube de Executivos do Paraguai - Associação Paraguaia para a Qualidade 	URUGUAI	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Uruguaia de Empresas de Seguros (AUDEA)
PERU	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Peruana de Instituições de Atendimento à Saúde - Grêmio de Seguradoras (Apeseg) - Câmara de Comércio Hispano-Peruana - Câmara de Comércio Ítalo-Peruana 	VENEZUELA	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara de Seguros da Venezuela - Câmara Venezuelana-Espanhola - Câmara de Comércio
PORTUGAL	<ul style="list-style-type: none"> - Associação Portuguesa de Seguradores 		
PORTO RICO	<ul style="list-style-type: none"> - Associação de Companhias de Seguros de Porto Rico - Associação de Subscrição em Conjunto de Seguro de Incêndio e Linhas Aliadas - Associação de Garantia de Seguros Diversos - Pool de Riscos Atribuídos de Automóveis de Porto Rico - Sindicato de Seguradoras para a Subscrição em Conjunto de Seguro de Responsabilidade Médico-Hospitalar. - Associação de Garantia de Seguro de Vida e Deficiência - Associação de Executivos de Vendas e Mercado de Porto Rico - Conselho Postal de Usuários de Porto Rico (PCC) subordinado ao Departamento de Correio Federal dos EUA. - Associação de Companhias de Seguros de Porto Rico (ACODESE) - Associação de Empresas Contratantes Gerais da América - National Association of Insurance Commissioners (NAIC) - Associação de Seguros e Fidelidade da América - Câmara de Comércio de Porto Rico - Câmara de Comércio Espanhola - Associação de Seguros da América - Associação de Construtores de Residências do Porto Rico - Sociedade de Gestão de Recursos Humanos 		



4

Dimensão Social

MAPFRE e seus colaboradores

MAPFRE promove um ambiente de trabalho baseado em um ambiente de confiança para os colaboradores, que permita seu desenvolvimento profissional e pessoal, que garanta a formação necessária para o adequado desenvolvimento de suas funções profissionais, que seja estável e seguro e que esteja livre de ofensas, exploração de qualquer natureza, intimidação, assédio e discriminação.

A conduta de todos os colaboradores deve estar baseada no respeito mútuo, no compromisso com seu trabalho e com a empresa, na responsabilidade de realizar seu trabalho da melhor maneira possível, na solidariedade e na cooperação com os companheiros e com a sociedade, a integridade e no respeito à legalidade. A MAPFRE conta com um Código de Ética e Conduta, de cumprimento obrigatório para todas as pessoas que integram a empresa, independentemente de sua atividade ou localização geográfica, publicado e acessível tanto na intranet quanto no site corporativo. Conta ainda com um Comitê de Ética, ao qual pode recorrer qualquer colaborador que tenha dúvidas sobre a aplicação do Código, ou queira apresentar um não cumprimento.

A MAPFRE condena expressamente a exploração do trabalho infantil e não emprega nem direta nem indiretamente mão de obra infantil.

ESTRUTURA DO QUADRO DE COLABORADORES

Na MAPFRE trabalham 36.280 colaboradores (29.575 em empresas de seguros e 6.705 em empresas não seguradoras), de acordo com a seguinte distribuição geográfica:

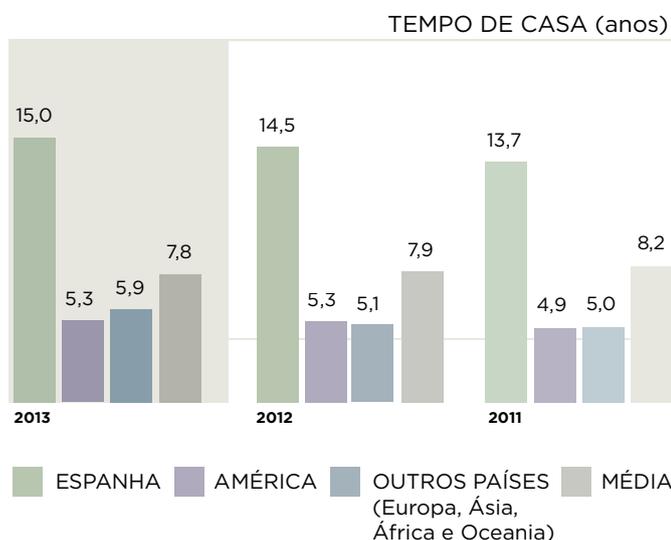
ÁREAS GEOGRÁFICAS	2013		2012		VARIÇÃO %	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
EUROPA	6.648	6.456	6.740	6.473	(1,4)	(0,3)
Espanha	5.399	5.104	5.568	5.205	(3,0)	(1,9)
Outros	1.249	1.352	1.172	1.268	6,6	6,6
AMÉRICA	9.300	12.763	9.253	12.174	0,5	4,8
Brasil	2.803	4.929	2.443	4.199	14,7	17,1
EUA	1.231	2.242	1.087	1.871	13,2	19,8
Argentina	812	706	1.218	1.155	(33,3)	(39,9)
México	1.123	890	1.142	937	(1,7)	(5,0)
Venezuela	560	798	593	806	(5,6)	(1,0)
Chile	260	321	272	317	(4,4)	1,3
Outros países	2.511	2.877	2.498	2.889	0,5	(0,1)
ÁSIA	456	528	385	444	18,4	18,9
ÁFRICA	66	45	65	35	1,5	28,6
OCEANIA	7	11	6	11	16,7	0,0
TOTAIS	16.477	19.803	16.449	19.137	0,2	3,5

A seguir apresenta-se a distribuição do quadro de colaboradores de acordo com as áreas de negócio e categorias:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	HOMENS		MULHERES	
	Número	%	Número	%
Áreas Corporativas	713	61,1	453	38,9
Seguros Espanha e Portugal	4.563	50,3	4.508	49,7
Seguros - Internacional	8.301	42,7	11.135	57,3
Negócios Globais	2.900	43,9	3.707	56,1
TOTAIS	16.477	45,4	19.803	54,6

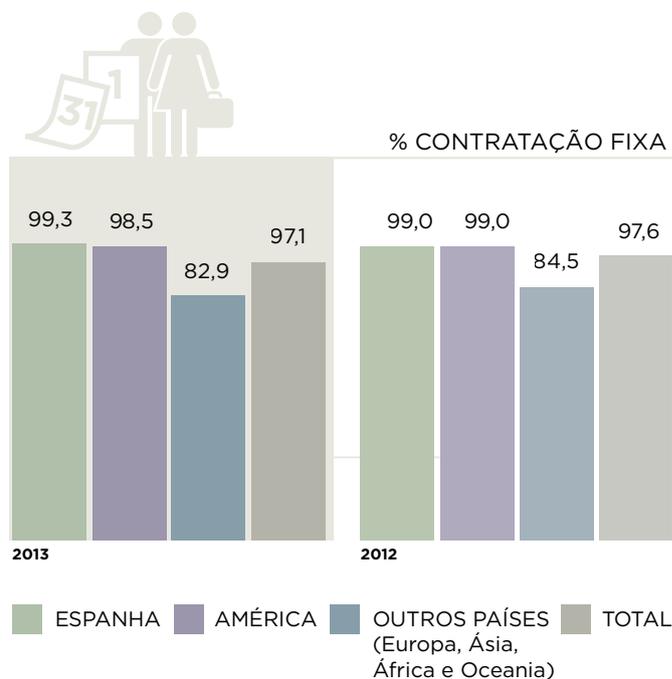
CATEGORIAS	2013		2012	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
DIRETORIA	1.060	332	1.045	287
CHEFES	2.583	1.776	2.663	1.671
TÉCNICOS	7.288	7.804	7.945	8.202
ADMINISTRATIVOS	5.546	9.891	4.796	8.977
TOTAIS	16.477	19.803	16.449	19.137

A média de idade dos colaboradores é de 36,3 anos, com tempo de casa de 7,8 anos. Segundo nossas principais áreas geográficas os dados são os seguintes:



POLÍTICA DE EMPREGO

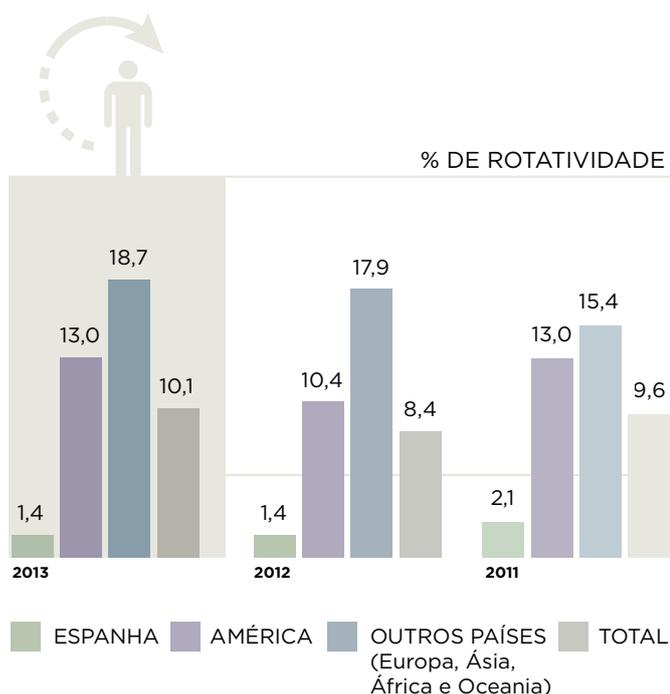
A MAPFRE se compromete com seus colaboradores a buscar um ambiente de trabalho estável e seguro. Para isso, conta com uma Política de Emprego que fomenta a contratação fixa frente à temporária. O percentual de contratação fixa no ano 2013 foi de 97,1%.



Durante o ano foram promovidas contratações e demissões pelos seguintes motivos:

CONTRATAÇÕES E DEMISSÕES POR MOTIVO	2013	2012
CONTRATAÇÕES		
Fusão ou Aquisição	0	0
Captação Externa	9.032	6.402
Reincorporação licença	114	125
Reincorporação estrangeiro	27	11
BAIXAS		
Alienações	264	262
Voluntárias	3.436	2.753
Demissões	4.806	2.017
Licenças	161	169
Aposentadorias	52	33
Aposentadorias antecipadas	15	75
Falecimentos	19	12
Invalidez	30	21

O índice de rotatividade sobre o quadro médio de colaboradores teve, nos últimos três anos a evolução apresentada no quadro abaixo:



DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

O Código de Ética e Conduta reconhece o compromisso de proporcionar um ambiente de trabalho adequado no qual sejam respeitadas as políticas de igualdade estabelecidas e seja valorizada a diversidade sem nenhum tipo de discriminação por razão de sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência ou qualquer outra condição pessoal, física ou social.

Programa Global de Deficiência

A MAPFRE compromete-se em integrar colaboradores com deficiência e em promover seu desenvolvimento profissional e pessoal, evitando qualquer tipo de discriminação. Para isso, durante o ano de 2013 foi desenvolvido Programa Global de Deficiência, que será implementado durante os anos de 2014 e 2015 e que conta com ações que permitem:

- > Contribuir com a integração no trabalho das pessoas com deficiência.
- > Gerar uma cultura sensível à deficiência para conseguir sua normalização.
- > Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência que trabalham na empresa por meio da acessibilidade física e tecnológica.
- > Desenvolver produtos e serviços voltados para este grupo.

As principais ações que foram definidas e serão implementadas ao longo dos próximos dois anos são:



PRINCIPAIS AÇÕES

Ações de Sensibilização

- Curso de e-learning global
- Atividades de entretenimento e esporte destinadas a pessoas com deficiência
- Palestras e atividades de sensibilização nos programas de formação de desenvolvimento
- Notícias na intranet e divulgação de estudos realizados pela FUNDACIÓN MAPFRE



Medidas de Integração no Trabalho

- Integrar pessoas com deficiência no plano de estágio
- Priorizar nos processos de seleção candidatos com deficiência que tenham feito estágio na empresa
- Fomentar a contratação de pessoas com deficiência a partir de convênios com entidades especializadas



Ações para a melhoria da qualidade de vida

- Procedimentos de atendimento personalizado a colaboradores com deficiência
- Revisão da acessibilidade de todos os edifícios e postos de trabalho
- Acessibilidade tecnológica



Ações Desenvolvimento de Produtos

- Estudo de necessidades deste grupo não cobertas na estrutura de seguro
- Elaboração de novos produtos e serviços específicos



Além disso, este compromisso será estendido a nossos fornecedores, levando em consideração nos processos de contratação de fornecedores aos centros especiais de emprego e incluindo nos critérios de avaliação de fornecedores o compromisso com a deficiência e o cumprimento com a normativa neste tema.

Na MAPFRE, trabalham 394 colaboradores com deficiência.

Na Espanha, o Grupo tem um protocolo para facilitar o cumprimento da quota de reserva para pessoas com deficiência estabelecida na normativa legal. Em cumprimento às medidas alternativas previstas na referida normativa, em 2013 foram realizadas doações e foram firmados contratos de prestação de serviços ou aquisição de bens com Centros Especiais de Emprego no valor de 409.520 euros, e com a FUNDACIÓN MAPFRE no valor de 974.640 euros.

As quantias doadas foram destinadas a:

- > Promover a integração trabalhista de pessoas com deficiência intelectual e doença mental a partir de um programa ao qual aderiram 1.453 empresas, e com o qual foram empregadas 919 pessoas com deficiência.
- > Colaborar na execução de outros projetos de emprego para pessoas com deficiência, elaborados por associações e fundações deste grupo, por meio de apoio econômico do qual se beneficiaram 13.356 pessoas com deficiência.

Igualdade de Oportunidades entre homens e mulheres

A MAPFRE promove a igualdade de oportunidades no posto de trabalho, valoriza a diversidade individual dos colaboradores e reconhece a heterogeneidade das pessoas.

A política da MAPFRE em matéria de igualdade está formalmente refletida na declaração realizada pela Comissão Delegada em 2010:

“A Comissão Delegada da MAPFRE considera que uma política ativa e estruturada em matéria de igualdade e conciliação favorece a produtividade e facilita o equilíbrio entre o âmbito trabalhista, pessoal e familiar de todos os trabalhadores. Para isso, declara seu compromisso com a promoção e fomento de iniciativas que desenvolvam as políticas de igualdade e conciliação da MAPFRE, cujos princípios gerais estão contidos no Código de Ética e Conduta”.

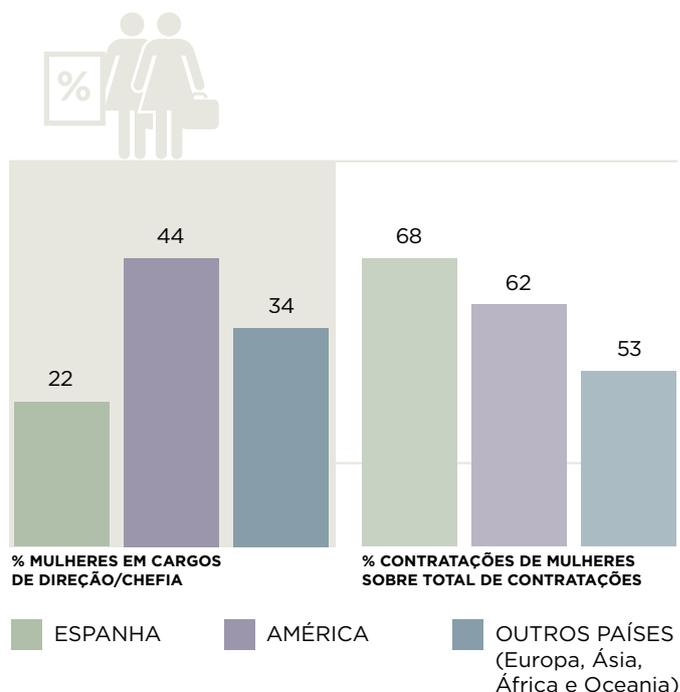
Durante o ano de 2013, um total de 9.392 colaboradores fizeram o curso e-learning sobre igualdade de gênero, que é de realização obrigatória para todos os colaboradores da MAPFRE no mundo.

Na Espanha foi aprovado em 2010 o Plano de Igualdade, junto com a representação legal dos trabalhadores, com um objetivo duplo: garantir o direito à igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento entre homens e mulheres, e evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho; e estabelecer um modelo de gestão em matéria de igualdade que atraia e fidelize o talento, e aumente o compromisso mútuo entre a empresa e seus trabalhadores.

Durante o ano de 2013 teve continuidade o acompanhamento dos indicadores de igualdade, a Certificação de Igualdade no México foi obtida e as linhas gerais de nosso compromisso neste assunto continuaram sendo incorporadas em todas as políticas e procedimentos de gestão de pessoas.

A MAPFRE conta com 42 mulheres ocupando cargos de Diretoria Executiva ou cargos em Conselhos de Direção, e o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. incorporou no ano 2013 duas novas conselheiras, contando atualmente com três mulheres.

A seguir é detalhado o percentual de mulheres em cargos de direção/ chefia:



ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO

A MAPFRE procura garantir um ambiente de trabalho livre de assédio no qual seja respeitada a dignidade das pessoas. O respeito às pessoas e à ética nas relações devem reger o comportamento de todos os colaboradores, em especial de todos os executivos e líderes.

O assédio psicológico, moral e sexual contaminam o ambiente de trabalho, podem ter um efeito negativo sobre a saúde, o bem-estar, a confiança, a dignidade e o rendimento das pessoas.

A MAPFRE dispõe de mecanismos que permitem evitar situações desta natureza e, se ocorrerem, dispõe de procedimentos adequados para tratar o problema e corrigi-lo. Os princípios e pautas de atuação para prevenir e corrigir este tipo de condutas estão reunidos no Protocolo para a Prevenção e Tratamento do Assédio na empresa.

Este protocolo está implantado em todos os países nos quais a MAPFRE está presente; e traduzido para dois idiomas diferentes.

Durante este exercício foram recebidas na MAPFRE cinco denúncias de assédio, que foram resolvidas por meio do procedimento interno previsto. Todas as pessoas que fizeram parte da equipe de instrutores receberam formação específica na matéria.

POLÍTICA DE SELEÇÃO

A MAPFRE promove a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho e conta com uma Política Global de Seleção de cumprimento obrigatório que garante a objetividade, o máximo rigor e a não discriminação em todos os processos de seleção.

Além disso, foram agrupadas as ferramentas e testes de seleção utilizados em todo o mundo para incorporar em cada cargo o candidato que tenha o perfil mais adequado para o mesmo. Cada cargo define os requerimentos técnicos e as competências necessárias para o adequado desempenho de suas funções. Durante o ano de 2013 foi elaborado o Mapa de Cargos Global MAPFRE, que permitiu definir e descrever todos os postos de trabalho necessários para o desenvolvimento da atividade da empresa.

Em 2013, foram realizados 8.732 processos de seleção baseados em nosso procedimento interno.

MOBILIDADE E PROMOÇÃO

A MAPFRE promove o desenvolvimento profissional dos colaboradores e a promoção e a mobilidade interna são peça-chave.

A empresa mantém o compromisso de ser transparente e informar sobre os aspectos mais relevantes no desenvolvimento do negócio. Para isso, existem procedimentos automatizados que permitem que os colaboradores tenham informação das vagas que surgem na empresa, do perfil exigido e dos passos que devem dar para escolher o cargo. Atualmente, trabalha-se em uma plataforma de mobilidade interna internacional que permitirá agilizar os processos de mobilidade interna entre países.

Das vagas publicadas no ano 2013, 2.111 foram preenchidas por mobilidade interna, aproximadamente 24,2 %. Em torno de 70 % das mesmas por uma promoção.

Além disso, há 802 executivos e colaboradores que trabalham fora de seu local de origem.

ESTAGIÁRIOS E TRAINEES

A MAPFRE mantém acordos com Instituições Educacionais e Universidades que permitem aos jovens realizar estágio na empresa e com isso contribuir com sua integração no mercado de trabalho.

Em 2013, 677 jovens participaram de fizeram estágio nas empresas do Grupo MAPFRE, 312 deles dentro do Plano Anual de Estágio da Espanha “Cresça conosco”.

Durante o ano de 2013 foi desenvolvido um plano de Trainees na MAPFRE Assistência para captação de talento externo, que envolveu a incorporação de 15 jovens profissionais de diferentes perfis acadêmicos e procedência geográfica. Cada um deles recebeu formação interna na empresa de 905 horas e fizeram estágio em diferentes países. Todos eles entraram na MAPFRE para uma carreira de desenvolvimento internacional e atualmente estão trabalhando em 12 países. Esta é a terceira edição deste Plano que durante o ano 2014 se repetirá com um maior alcance em relação às edições anteriores.

Também durante o ano 2013, foi desenvolvida a segunda edição do “Projeto Cantera”, na Área Corporativa de Tecnologia

e Procedimentos. Nesta segunda convocação foram incluídos 15 jovens de alto potencial, que receberam formação interna durante duas semanas e fizeram estágio supervisionado.

AValiação E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A MAPFRE avalia o desempenho de seus colaboradores, tanto seus objetivos quanto suas competências, por meio de um sistema de Avaliação do Desempenho comum. Este sistema foi implantado no final de 2013 para 78 % dos colaboradores. Todos são avaliados de acordo com três competências comuns e que têm a ver com o perfil do colaborador e com os valores da empresa. Estas três competências são COMPROMISSO, FOCO NO CLIENTE e INOVAÇÃO.

Durante o ano de 2013, 70,2 % dos colaboradores foram avaliados por intermédio deste sistema.

Este processo de autoavaliação e avaliação facilita a comunicação entre os colaboradores e seus responsáveis, e permite estabelecer planos de ação individuais focados no desenvolvimento profissional dos colaboradores e baseados em potencializar suas fortalezas e trabalhar suas áreas de melhoria.

A MAPFRE conta também com projetos específicos de desenvolvimento de talento interno aos quais foram incluídos 186 colaboradores durante o ano 2013. Todos estes planos contaram com um processo inicial de identificação objetiva, com testes homologados, e um plano de desenvolvimento específico para cada colaborador que incorpora ações de formação e ações de promoção interna e mobilidade.

FORMAÇÃO

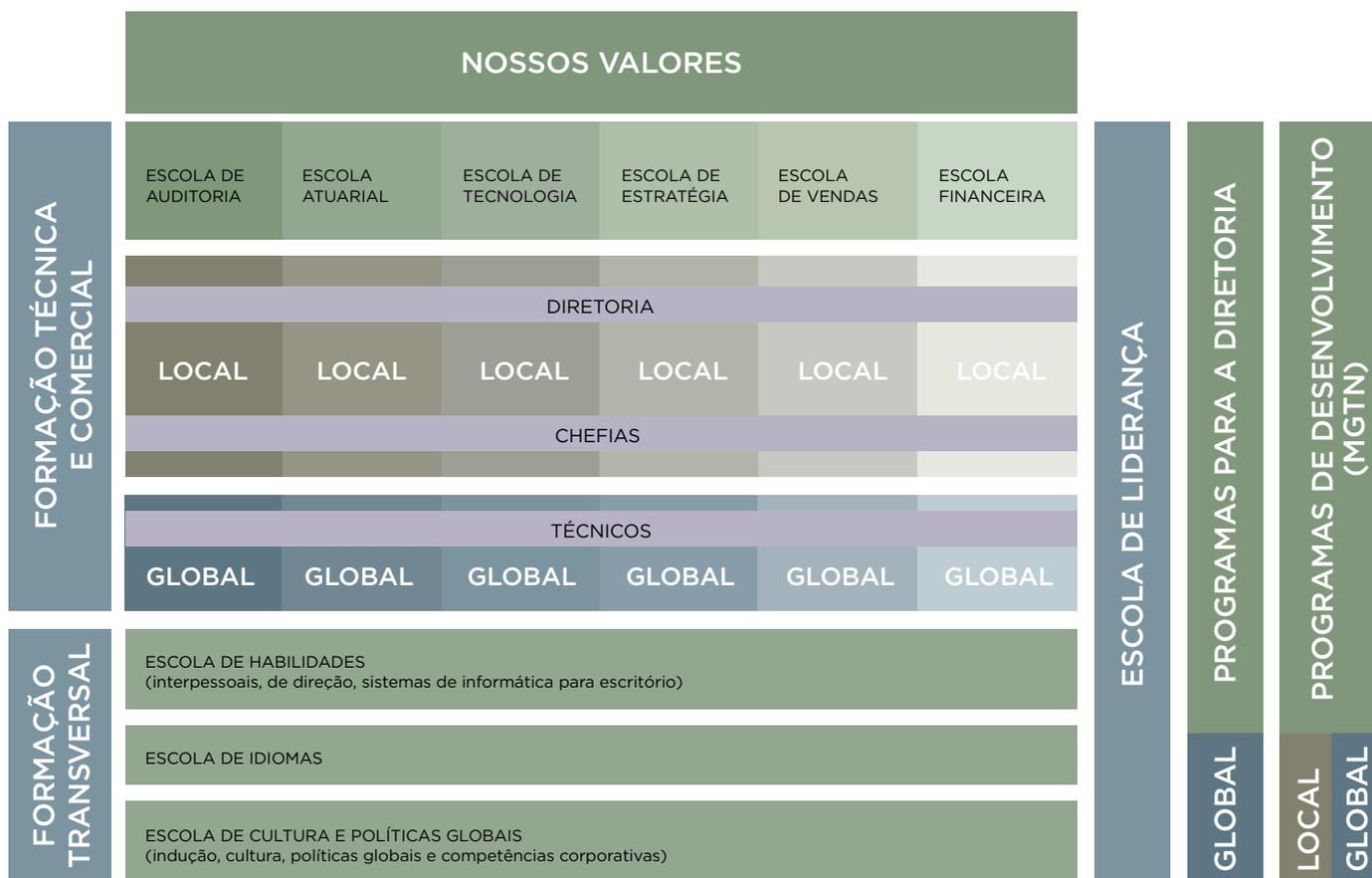
A MAPFRE se compromete a garantir o treinamento necessário para o desenvolvimento adequado das funções profissionais do colaborador e aumentar sua polivalência e empregabilidade nas diferentes áreas da empresa.

Um quadro de colaboradores com boa formação é sinônimo de qualidade no trabalho e de sucesso empresarial.

A formação interna é fundamental para a MAPFRE e contribui para transmitir a cultura interna e para compartilhar os conhecimentos. Por isso, a direção da empresa se envolve ativamente e mais de 80 % da formação, que é realizada internamente.

O Modelo Global de Formação é constituído de aproximadamente quatro grandes eixos, segundo o grupo ao qual se dirige e a natureza dos conteúdos de treinamento: cursos para a diretoria com conteúdo comuns em Estratégia, Management, Orientação de Pessoas, Tecnologia, Comunicação, Finanças e Idiomas; cursos técnico-comerciais sobre a empresa com foco em produtos e conhecimentos técnicos dos serviços que oferecemos; curso transversal em comum para todos os colaboradores incluindo Cultura MAPFRE, políticas corporativas, habilidades e Idiomas; e programas de desenvolvimento, locais e globais.

Durante o ano de 2013 foi criada a UNIVERSIDADE CORPORATIVA MAPFRE que conta com um Campus presencial em Madri, (Campus “Monte del Pilar”); e um e-Campus virtual interativo, um espaço online comum para todos os países, denominado “Compartilhando conhecimento”, onde os colaboradores da MAPFRE no mundo podem se conectar em um novo ambiente de aprendizagem colaborativa.



A Universidade conta com:

- > Escolas Técnicas de Conhecimento
- > Escola de Liderança para a Diretoria
- > Escola de Cultura, Políticas Globais, Habilidades e Idiomas
- > Escola de Desenvolvimento Profissional

Todas as escolas contam com programas presenciais e programas e-learning, sendo alguns de âmbito global e outros de âmbito local.

Com tudo isso, a MAPFRE busca alcançar em sua atividade de treinamento os seguintes objetivos:



Aumentar o conhecimento da cultura de empresa da MAPFRE, e a integração de grupos de diferentes procedências geográficas e funcionais



Potencializar o treinamento dos colaboradores nas áreas de conhecimento adequadas à sua atividade



Contar com profissionais, altamente qualificados, capazes de assumir novas funções e responsabilidades dentro da organização



Promover a empregabilidade, a mobilidade geográfica e funcional, e a promoção interna



No ano 2013 foram investidos 14,4 milhões de euros em treinamento, valor que representa 1% do valor das remunerações. A MAPFRE tem aumentado seu investimento em treinamento todos os anos. Nos últimos três anos, o aumento foi de 36,5%.

Horas de treinamento e número de presenças por categorias e áreas geográficas:

CATEGORIAS	ÁREAS GEOGRÁFICAS					
	ESPAÑA		AMÉRICA		OUTROS PAÍSES (EUROPA, ÁSIA, ÁFRICA E OCEANIA)	
	PRESENCAS	HORAS	PRESENCAS	HORAS	PRESENCAS	HORAS
DIRETORIA	2.184	34.153	11.632	53.374	768	9.450
CHEFES	10.289	60.055	14.886	112.826	1.751	14.875
TÉCNICOS	44.779	235.723	29.996	128.693	6.684	39.995
ADMINISTRATIVOS	18.653	80.516	62.811	642.978	7.085	69.642
TOTAIS	75.905	410.447	119.325	937.872	16.287	133.962

Horas de treinamento e número de presenças por modalidades de curso:

MODALIDADE DE ENSINO DO TREINAMENTO	2013		2012	
	PRESENCAS ⁽¹⁾	HORAS	PRESENCAS	HORAS
FORMAÇÃO PRESENCIAL	139.948	1.139.905	118.579	1.024.436
FORMAÇÃO E-LEARNING	66.720	225.444	77.515	271.906
MISTA	4.849	116.933	5.572	66.153
TOTAIS	211.517	1.482.281	201.666	1.362.495

Horas de treinamento e número de presenças por tipo de curso:

POR NATUREZA DOS CONTEÚDOS	2013		2012	
	PRESENCAS ⁽¹⁾	HORAS	PRESENCAS	HORAS
FORMAÇÃO COMERCIAL	36.166	233.814	40.752	200.744
FORMAÇÃO TÉCNICA	108.837	682.614	82.792	551.614
FORMAÇÃO TRANSVERSAL	66.514	565.854	78.122	610.137
TOTAIS	211.517	1.482.281	201.666	1.362.495

(1) Número de participações em ações de medidas de treinamento. Alguns colaboradores participaram em mais de uma ação

Dentro das **ESCOLAS TÉCNICAS DE CONHECIMENTO** foram desenvolvidas ao longo de 2013 diferentes iniciativas de caráter global, das quais participaram 470 colaboradores e entre as quais destacamos:

- > Seminário Global Auditores (Boston, EE.UU.)
- > Seminário Local Auditores (Madri, Espanha)
- > Seminário Global Investidores (Boston, EE.UU.)
- > Seminário Global Estratégia (Madri, Espanha)
- > Seminário Global de Solvência II (Miami, EUA) e Dicionário QRTS (Madri, Espanha)

> Programa de Certificação Gestão de Riscos de Entidades Seguradoras – GREA (Madri, Espanha)

> 4 Programas Certificados de TI, dirigidos a colaboradores de diferentes entidades (Madri, Espanha)

Na **ESCOLA DE CULTURA, POLÍTICAS GLOBAIS, HABILIDADES E IDIOMAS**, foram desenvolvidos vários programas *e-learning* relacionados à implantação das políticas do Grupo.

	Nº Presenças 2013 (Mundo)
Código de Ética e Conduta	2.636
Responsabilidade Social	5.726
Igualdade	9.392

Em 2013, um total de 312 colaboradores realizaram o programa de boas-vindas e introdução “Conheça a MAPFRE”.

A MAPFRE ainda definiu como idiomas corporativos o espanhol, o inglês e o português e implantou em todo o mundo uma Norma de Idiomas para que os colaboradores se formem principalmente nestes idiomas. Durante este ano 1.113 colaboradores foram formados em idiomas e 34 participaram de programas de imersão em inglês de caráter semirresidencial.

Durante o ano de 2013 foi desenvolvido o Programa Corporativo presencial MISSÃO, VISÃO e VALORES, que permitiu transmitir a 8.026 colaboradores a nova visão estratégica da MAPFRE e as competências corporativas associadas aos nossos valores.

Dentro da **ESCOLA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL** foram desenvolvidos globalmente os seguintes programas:

> **Programa de Integração Internacional (MIP)**, ministrado integralmente em inglês e no qual todos os palestrantes são membros da Diretoria da MAPFRE. O programa é voltado para executivos de primeiro nível que entraram recentemente na empresa. O objetivo é oferecer uma visão global da MAPFRE e transmitir a cultura e valores da empresa. Este ano participaram 16 executivos de 9 países.

> **Programa de desenvolvimento executivo internacional (IMDP)**, organizado junto com Oxford Leadership Academy e ministrado integralmente em inglês, do qual participaram 19 executivos de 9 países.



Curso de formação na MAPFRE



V Edição do International Management Development Program (IMDP)

> **Programa de Desenvolvimento Executivo (PDD)**, com título outorgado pela Universidade de Alcalá e organizado junto com o Instituto de Empresa, escola de negócios de referência, e do qual participaram 20 chefes e autoridades de 11 países.

> **Programa de Desenvolvimento “AVANCE com a MAPFRE”**, organizado conjuntamente com a Universidade Autônoma de Madri, dentro da Cátedra UAM-MAPFRE “José Manuel Martínez”, e a Escola de Negócios ESIC, voltado para colaboradores com alto potencial de desenvolvimento, procedentes de distintos países onde a MAPFRE tem presença. Em 2013, 17 colaboradores de 3 países participaram desta iniciativa.



Estande da MAPFRE no Fórum de Empleo da Universidade Autônoma de Madri (UAM)

POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES

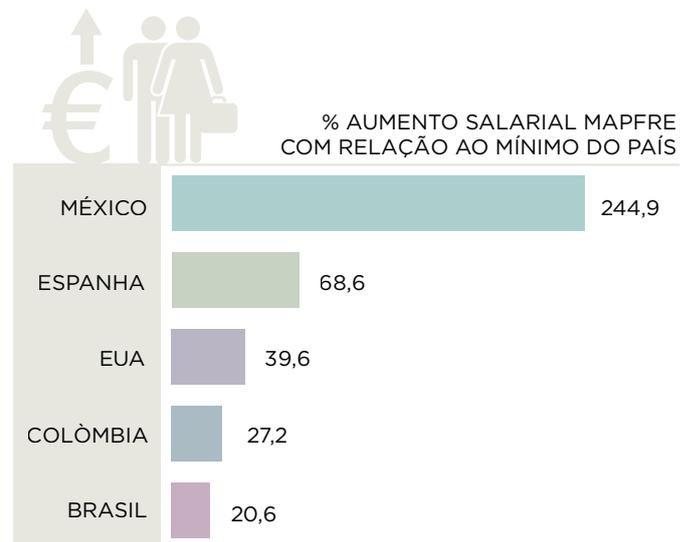
A MAPFRE se compromete em manter uma remuneração justa e, para isso, aprovou sua Política de Remuneração em janeiro de 2013 com o objetivo de estabelecer as remunerações adequadas aos colaboradores, de acordo com o posto de trabalho que ocupam e seu desempenho, bem como para atuar como um elemento motivador e de satisfação que permita alcançar os objetivos estabelecidos com a estratégia da empresa.

Os princípios gerais são:

- > Baseia-se no posto de trabalho que cada colaborador ocupa.
- > É competitiva, com respeito ao mercado.
- > Garante a equidade interna.
- > Flexível e adaptável aos distintos grupos e circunstâncias do mercado.
- > Alinhada com a estratégia.

No exercício de 2013, foram pagos 1,574 bilhão de euros em remunerações. 67,9 % desta quantia corresponde à remuneração fixa e variável; 13,3 % a cotizações aos seguros sociais; 11,1 % a benefícios sociais; e 7,7 % a indenizações e outros complementos. A porcentagem de remuneração variável sobre a remuneração total do Grupo representa 11,3 %, com um peso no salário os colaboradores que oscila entre 13 e 45 %, dependendo do posto de trabalho.

Com caráter geral, o salário na MAPFRE é significativamente superior ao salário mínimo de cada país. A seguir é detalhado o diferencial existente entre o salário mínimo e o da MAPFRE nos países nos quais o Grupo tem maior número de colaboradores:



** Dados não comparáveis entre países

O aumento salarial é realizado anualmente de acordo com o estabelecido na normativa e convênios locais, bem como às faixas salariais por posto de trabalho, que foram definidas na empresa atendendo a critérios de competitividade externa e equidade interna. Em todos os países são tomados como referências indicadores econômicos externos e estudos de mercado. O desempenho do colaborador, seu desenvolvimento

profissional e as promoções alcançadas na empresa são elementos chave para a determinação do aumento salarial individual.

A MAPFRE sempre contou com uma ampla linha de benefícios sociais e ano após ano aposta na incorporação de novos benefícios para os colaboradores em cada um dos países.

Em 2013, os benefícios sociais e os colaboradores com direito a eles eram os seguintes:

TIPO DE BENEFÍCIO SOCIAL	% DE COLABORADORES QUE USUFRUÍRAM DO BENEFÍCIO		
	ESPAÑA	AMÉRICA	OUTROS PAÍSES (Europa, Ásia, África e Oceania)
Seguro de Saúde	93,2	84,4	90,6
Sistemas de Previdência Social	81,5	95,5	91,9
Seguro de Vida	100,0	66,4	72,2
Descontos em seguros	92,6	62,2	23,4
Prêmio de permanência na empresa	58,8	32,3	41,4
Ajuda escolar para crianças	54,9	19,8	69,0
Prêmio de natalidade	3,9	15,9	9,4
Empréstimos	4,5	46,7	27,5

Em geral, todos os benefícios são oferecidos aos colaboradores sem considerar se o seu contrato é fixo ou temporário. O valor destinado em 2013 a benefícios sociais foi de 175,4 milhões euros.

Na Espanha, é constituído anualmente um Fundo de Ajuda ao Colaborador para situações especiais normalmente resultantes de problemas de saúde, que em 2013 concedeu prestações no valor de 507.772 euros, e um Fundo de Ajuda ao Aposentado, com o qual foram concedidas em 2013 ajudas econômicas no valor de 57.841 euros.

EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PESSOAL E DE TRABALHO

A MAPFRE promove o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores e considera que seu desenvolvimento integral é positivo tanto para eles quanto para a empresa. Por isso, conta com uma política ativa e estruturada que facilita o equilíbrio entre o âmbito trabalhista e pessoal dos colaboradores; aumenta a satisfação e o compromisso dos colaboradores com a empresa; atrai e fideliza talento; e favorece a produtividade.

Dessa forma, existem diversas medidas para facilitar a conciliação da vida pessoal e de trabalho, entre as quais destacam-se:

- > Flexibilidade no horário de entrada e saída.
- > Trabalho em tempo parcial, trabalho remoto e acesso remoto.
- > Redução de jornada por motivos de saúde, por cuidado de filhos e familiares, e para colaboradores maiores de 60 anos.
- > Licenças por motivos pessoais ou familiares (gravidez, casamento, mudança de domicílio, exames, consulta médica, incidência familiar grave, adoção...).
- > Descansos por maternidade e paternidade, e adoção ou acolhida.
- > Licenças por motivos familiares e de estudo.

O quadro abaixo reflete o número de colaboradores beneficiados com alguma destas medidas em 2013:

MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PESSOAL E O TRABALHO	Nº DE COLABORADORES		
	ESPAÑA	AMÉRICA	OUTROS PAÍSES (Europa, Ásia, África e Oceania)
Horário de trabalho flexível	6.911	5.179	491
Trabalho em meio período	436	3.177	155
Jornada de trabalho reduzida	752	267	23
Trabalho remoto	98	28	80
Licenças remuneradas e não remuneradas	7.511	4.403	1.709
Licenças por motivos pessoais ou estudos	11	2	320
Programa de integração para colaboradores após uma licença de longa duração	--	--	7

COMUNICAÇÃO COM OS COLABORADORES E COM SEUS REPRESENTANTES

A MAPFRE compromete-se em escutar e manter um diálogo permanente com os colaboradores e com seus representantes, a ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes no desenvolvimento do negócio.

Os canais de comunicação com os colaboradores são a intranet, o e-mail, os boletins digitais e as revistas (O Mundo da MAPFRE, revista global para todos os colaboradores no mundo, e as revistas internas editadas nos diferentes países nos quais o Grupo está presente).

Os colaboradores têm à sua disposição recursos e ferramentas, como caixas de mensagem, pesquisas, blogs e fóruns, para conseguir uma comunicação bidirecional e receber seus comentários e sugestões.

A MAPFRE conta com áreas específicas para o colaborador dentro da sua intranet onde se publica a informação sobre gestão de pessoas, que inclui tanto notícias de interesse quanto informação sobre normas internas. Por meio dessa ferramenta é possível acessar o Autoatendimento do colaborador que permite aos colaboradores, entre outras atividades, a atualização de seus dados, a solicitação de benefícios sociais, a solicitação de vagas ou a realização da avaliação do desempenho anual.

Os colaboradores da MAPFRE no mundo realizaram 103.445 solicitações por meio do autoatendimento do colaborador.

Representantes dos colaboradores

A MAPFRE mantém uma linha de máximo respeito aos direitos dos trabalhadores em matéria sindical e de negociação coletiva, de acordo com a normativa aplicável em cada país, além de mecanismos de diálogo permanentes com seus representantes sindicais, reconhecendo a representação sindical como grupo de interesse.

NA MAPFRE HÁ 23.275 COLABORADORES COM COBERTURA DE ACORDOS COLETIVOS EM 22 PAÍSES, UM TOTAL DE 64,2 % DO QUADRO DE COLABORADORES REPRESENTADO

Os principais canais de comunicação com os quais a representação legal dos trabalhadores conta na Espanha são as comissões estabelecidas no acordo coletivo, especialmente a Comissão Mista, a Comissão de Desenvolvimento Profissional,

a Comissão de Igualdade de Oportunidades e o Comitê de Segurança e Saúde. Cada seção sindical dispõe de um espaço na intranet para incluir as comunicações que considera oportunas e de uma conta de e-mail. No ano 2013 realizaram um total de 36 comunicações, os representantes dos trabalhadores dispuseram de 112.560 horas, e contaram com a subvenção de 81.398 euros para a realização de suas atividades.

SAÚDE E BEM-ESTAR

A MAPFRE assumiu em seu Código de Ética e de Conduta o compromisso de proporcionar ambientes de trabalho seguros e saudáveis, garantindo o direito das pessoas à proteção de sua saúde e integridade, indo além do próprio ambiente de trabalho e envolvendo a família do colaborador. Para a MAPFRE uma empresa saudável é aquela onde a segurança, a saúde física e psíquica e o bem-estar do colaborador são políticas estratégicas da empresa que redundam em uma maior competitividade.

Em todos os países, a MAPFRE desenvolve diversas iniciativas em matéria de saúde e bem-estar de acordo com o Mapa de Riscos da companhia, tanto preventivas quanto de promoção da saúde.

Os colaboradores recebem todos os anos treinamento em matéria de saúde e hábitos saudáveis. Este ano foram realizadas 6.949 horas de treinamento dedicadas especificamente à saúde e ao bem-estar.

Prevenção

A empresa assume um modelo de prevenção participativo, baseado no direito dos trabalhadores a participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e saúde no trabalho, para o qual, se dispõe das formas representativas estabelecidas legalmente. No total, 26.429 colaboradores estão representados em comitês de saúde e segurança em conjunto entre diretoria-colaboradores, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de saúde e segurança no trabalho.

A ação preventiva é desenvolvida de acordo com o plano de prevenção específico de cada país, e inclui as especialidades de medicina do trabalho, segurança no trabalho, higiene industrial e ergonomia e psicossociologia aplicada. Esta ação preventiva está integrada na gestão geral da empresa, que estabelece responsabilidades em matéria de prevenção em todos os níveis hierárquicos

O Serviço de Prevenção é o órgão assessor da empresa na Espanha. O sistema geral de gestão da prevenção foi auditado quatro ocasiões por uma entidade independente, tal e como estabelece a normativa vigente, com resultado favorável. Anualmente são realizadas avaliações gerais de riscos nos centros de trabalho incluindo as disciplinas preventivas de segurança no trabalho, higiene industrial, ergonomia e psicossociologia aplicada. No ano de 2013, este Serviço realizou 111 avaliações de riscos e 64 estudos específicos de cargos e locais de trabalho. Além disso, durante o ano foi ministrada a formação em segurança viária a 1.306 colaboradores, já que os acidentes em viagem representam 56,3 % dos acidentes no trabalho que os empregados da MAPFRE na Espanha sofrem.

Na Colômbia, foram implantados os programas de vigilância correspondentes a risco cardiovascular, risco visual, risco osteomuscular, informação sobre drogas e álcool e cursos de ergonomia.

No Peru, foram desenvolvidos programas voltados para os brigadistas em temas de primeiros socorros, ações contra incêndio e evacuação, bem como medidas de treinamento sobre ergonomia, perigos biológicos, uso adequado de implementos de segurança, primeiros socorros, estresse no trabalho ou práticas de evacuação, em caso de terremoto.

Na Venezuela foram realizados os programas “Qualidade de Vida: Estilos de Vida Saudáveis”, “Indução Delegados de Prevenção”, “Formação de Brigadistas de Emergências”, “Oficina Saúde e Segurança no Trabalho: Gestão do Estresse”, voltados para difundir ferramentas de prevenção para desfrutar de uma vida saudável, garantir o bem-estar dos colaboradores e prevenir os riscos no trabalho.

Na Turquia foram realizadas medidas de treinamento sobre saúde e segurança no trabalho, primeiros socorros, Seminários de saúde ou ações preventivas, como vacinação contra a gripe.

No Chile foram celebrados cursos sobre primeiros socorros ou uso de extintores, entre outros.

Promoção da Saúde

A MAPFRE conta com uma área de Assistência e Promoção da Saúde, cujo objetivo é otimizar o atendimento no âmbito da saúde, estabelecendo formas e procedimentos de assessoramento e apoio médico e psicológico a executivos e colaboradores. Este serviço representa um valor agregado para as pessoas que trabalham na empresa, e repercute em seu melhor funcionamento.

Em todos os países são realizadas campanhas de promoção da saúde, fundamentalmente destinadas a cobrir os principais riscos identificados na companhia, especialmente os relativos a hábitos saudáveis, nutrição, vícios, gestão de estresse e problemas nas costas.



Os colaboradores que compõem as Equipes de Primeira Intervenção receberam formação em combate a incêndios

Algumas das campanhas realizadas em 2013:

> Espanha: Campanha de Alimentação Saudável, Campanha de Saúde Osteomuscular em SI24, Campanha Vacinação Anual da Gripe, Campanha de Vacinação Anual do Tétano Difteria, Campanha de Vícios-Tabagismo, Campanha do Câncer e Campanha da Osteoporose, com a participação de 10.503 empregados.

> Colômbia: Semana da Saúde MAPFRE. Esta iniciativa promove o cuidado da saúde e, a partir de diferentes atividades, são difundidas medidas para prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida. Entre as ações que foram realizadas se destacam vacinação, doação de sangue, citologias, exame optométrico, higiene oral ou palestras sobre nutrição e exercício.

> México: MAPFRE Cuide de sua saúde, Manual de Bem-estar Total 2011, Pergunte ao Médico, Consulta médica de Urgência e Primeiro Nível a colaboradores MAPFRE.

> Brasil: Programa de Bem-estar para as grávidas, Programa Ombudsman, campanhas de vacinação e medidas de treinamento sobre nutrição, entre outras.

> Porto Rico: MAPFRE FIT, MAPFRE Cuide de você, Uma gravidez saudável

> Panamá: Vida saudável, Médico em casa, Feira da Saúde e medidas de treinamento em primeiros socorros e programas educacionais em matéria de saúde, entre outros.

Na revista O MUNDO DA MAPFRE foram publicados os seguintes artigos: "Dermopatias, Trabalho e Maternidade, Osteoporose, Uso do notebook".

A empresa realiza um acompanhamento e controle das demissões de trabalho e em especial das demissões de longa duração. Além disso, conta com um grupo que analisa situações especiais de colaboradores com problemas graves de saúde.

Os dados de acidentes de trabalho e doença comum nos dois últimos anos foram os seguintes:

	2013				2012			
	ESPAÑA		OUTROS PAÍSES		ESPAÑA		OUTROS PAÍSES	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de acidentes de trabalho	35	59	135	146	39	52	158	203
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de acidente não trabalhista e doença comum	129.955	399.668	361.959	632.924	132.261	393.974	337.372	597.332
Número de horas perdidas por acidente de trabalho	3.708	6.745	17.869	13.562	5.533	6.147	26.723	25.512
Porcentagem de horas perdidas sobre total de horas teóricas	1,5	4,8	2,0	2,5	1,5%	4,7%	1,8%	2,4%



colaboradores da MAPFRE

SERVIÇOS AO COLABORADOR

A MAPFRE quer contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho a partir de atividades que permitem a relação entre os colaboradores e que fomentam o conhecimento e o trabalho em equipe. Os benefícios derivados das atividades sociais organizadas pela empresa são múltiplos.



- > AUMENTAM A MOTIVAÇÃO E COMPROMISSO DO COLABORADOR COM A EMPRESA
- > SÃO CONSIDERADAS MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO DA VIDA TRABALHISTA E PESSOAL MUITO APRECIADAS E VALORIZADAS
- > ATUAM COMO ELEMENTO INTEGRADOR, DADO QUE FACILITAM O CONHECIMENTO E A RELAÇÃO DE PESSOAS DE DIFERENTES ÂMBITOS DA EMPRESA E NÍVEIS HIERÁRQUICOS
- > PERMITEM COMPARTILHAR ATIVIDADES DE ENTRETENIMENTO, ESPORTE E CULTURA
- > MELHORAM A IMAGEM DA COMPANHIA E REFORÇA O ORGULHO DE FAZER PARTE DELA

As atividades sociais desenvolvidas anualmente estão dirigidas tanto a colaboradores quanto a seus familiares, algumas têm âmbito global e outras são locais.

As principais atividades realizadas são:

- > ATIVIDADES ESPORTIVAS, CORRIDAS, COMPETIÇÃO DE FUTEBOL, BASQUETE, TÊNIS, PINGUE-PONGUE, BOLICHE, ATLETISMO
- > ATIVIDADES CULTURAIS, PROMOÇÃO DE VISITAS A EXPOSIÇÕES E MUSEUS
- > OFERTAS E DESCONTOS PARA COLABORADORES EM PRODUTOS E NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIALIZADOS POR ENTIDADES DA MAPFRE E OUTRAS ENTIDADES EXTERNAS
- > FESTAS COM COLABORADORES E CRIANÇAS E FESTA DE NATAL
- > JORNADAS DE PORTAS ABERTAS

No ano de 2013, um total de 45.996 colaboradores e familiares participaram destas atividades sociais.

Na Espanha foram criadas duas plataformas para o colaborador a Plataforma de Entretenimento e Cultura “Me Gusta”, com 5.016 colaboradores inscritos, e a plataforma “Cuidamos de vocês, Colaboradores”, com 9.340 inscritos.

MEGUSTA é uma rede social interna a partir da qual a MAPFRE oferece a seus colaboradores atividades esportivas, culturais e de entretenimento. Estas atividades são propostas tanto pela empresa quanto pelos colaboradores e contribuem para criar um ambiente colaborativo.



Mais de 5.000 colaboradores cadastrados no MeGUSTA, o Clube de lazer, cultura e esporte da MAPFRE

CUIDAMOS DE VOCÊS, COLABORADORES oferece um espaço com ofertas e descontos em entretenimento, saúde e beleza, restauração, tecnologia, entre outros serviços. Além disso, conta com serviços de orientação psicológica, pediátrica, assistente nutricional, assessoria fiscal, assessor mecânico virtual, gestor para assuntos pessoais, telefarmácia, segunda opinião médica, entre outros.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A MAPFRE promove o voluntariado corporativo entre seus colaboradores e conta com um Programa Geral, que estabelece as linhas básicas para o desenvolvimento dos Planos Locais de Voluntariado.

O Programa funciona conjuntamente com a FUNDACIÓN MAPFRE, por meio das atividades de voluntariado que esta elabora, organiza e desenvolve em 21 países da América, Ásia e Europa: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Espanha, Filipinas, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Turquia, Uruguai e Venezuela.

Durante o ano de 2013, o voluntariado contou com 37.528 participações de colaboradores em 429 atividades sociais e ambientais, por meio de jornadas, campanhas solidárias e iniciativas sociais, investindo 6.867 horas e beneficiando mais de 88.799 pessoas sem recursos ou em risco de exclusão social.

As atividades foram de âmbito local e internacional, com destaque para o mês de novembro como o “Mês Solidário MAPFRE”.

Os colaboradores também participaram de 821 horas de cursos presenciais e *e-learning* sobre diferentes temas relacionados à atividade solidária.

O voluntariado se consolida como um dos programas corporativos com maior repercussão na sociedade, permitindo canalizar o espírito solidário dos grupos de interesse da MAPFRE, destacando os colaboradores como os maiores participantes, por meio de atividades sociais coordenadas pela empresa, e tendo grande relevância as iniciativas propostas pelos trabalhadores. Com o voluntariado, os colaboradores podem ajudar a melhorar a qualidade de vida das pessoas de seu ambiente imediato, tornando os familiares parte desta iniciativa.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E COMPROMISSO

Durante o ano de 2013 foram realizadas pesquisas de satisfação, compromisso e reputação em alguns dos principais países onde a MAPFRE está presente

> REPTRACK, de Reputation Institute, mede a reputação das empresas, identificando os fatores chave entre os grupos de interesse. Na pesquisa realizada com 12.106 colaboradores da MAPFRE em cinco países (Brasil, Espanha, EUA, México e Turquia), foram obtidos resultados de 82,7 pontos no “Índice de reputação” e de 85 pontos no “Orgulho de fazer parte”, considerando-se ambas as pontuações como nível forte/robusto.

> Great Place To Work, da qual participaram 19.976 colaboradores, que representam 55,1 % do quadro total de trabalhadores. Em 2013 Brasil, México, Honduras, República Dominicana e Paraguai foram eleitas em seus respectivos países como Best Place to Work.

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A MAPFRE considera necessária a participação dos colaboradores na implantação e melhoria de seu Sistema de Gestão Ambiental e Energética.

Os colaboradores são corresponsáveis junto com a empresa, de contribuir para minimizar o impacto que a MAPFRE gera em seu ambiente. Por isso, são desenvolvidos planos de sensibilização ambiental, foram projetados cursos e-learning e se difunde sua política nesta matéria tanto na intranet quanto no site corporativo.

Além disso, existe um espaço na intranet dedicado exclusivamente a temas ambientais, que em 2013 recebeu mais de 400 visitas, e que inclui uma caixa de sugestões e o endereço de e-mail medioambiente@mapfre.com, o que facilita a comunicação direta dos colaboradores com a Diretoria de Meio Ambiente.



Campanha de sensibilização ambiental de Porto Rico



Grupo de voluntários da MAPFRE

A seguir são destacadas “boas praticas de sensibilização” realizadas:

- > Calendário de mesa com mensagens de sensibilização ambiental criado na Colômbia.
- > Campanha “Recy” de comunicação e sensibilização ambiental a colaboradores de Porto Rico.
- > Feira interna ambiental de economia de água em Porto Rico.
- > Campanha “TEO (uma arara vermelha)” para sensibilização ambiental (reciclagem, economia de recursos, etc.) realizada no México.
- > Projeto “Compartilhe o carro”, desenvolvido na Espanha.
- > Projeto “Assinatura verde”, no qual mais de 5.300 colaboradores de 39 países selecionaram a mensagem corporativa de sensibilização sobre a impressão de e-mails.



Sede Social da MAPFRE

MAPFRE e seus clientes

A MAPFRE concentrou sua estratégia no cliente, como eixo de todas as suas ações, e continuou durante o ano 2013 avançando nesta linha para melhorar sua eficiência, reduzindo os custos operacionais e beneficiando assim os seus segurados e clientes.

O compromisso com a satisfação das necessidades dos clientes, por meio de serviços e prestações de alta qualidade, se articula mediante uma ampla oferta dirigida a particulares e a empresas, e uma profissionalizada rede comercial, que distribui os produtos da MAPFRE a partir de múltiplos canais.

A MAPFRE é líder em vários dos mercados nos quais opera e a participação de mercado do Grupo nos principais países nos quais desenvolve sua atividade é a seguinte:



PAÍS	Participação de mercado Não Vida*
Argentina	3,2
Brasil	14,7
Chile	11,2
Colômbia	7,2
Costa Rica	2,0
Equador	4,1
El Salvador	16,8
Espanha	15,3
EUA (Massachusetts)	29,0
Guatemala	7,0
Honduras	14,6
México	6,0
Nicarágua	9,2
Panamá	12,3
Paraguai.	21,8
Peru	14,7
Porto Rico	14,1
República Dominicana	14,9
Turquia	5,0
Uruguai	6,8
Venezuela	6,9

*Últimos dados disponíveis

O objetivo da MAPFRE é aumentar o número de clientes, fidelizar os já existentes e aumentar sua participação, potencializando a venda cruzada de seus produtos.

A ampla oferta de produtos e serviços faz com que o perfil do cliente do Grupo seja muito diverso, incluindo tanto pessoas físicas quanto jurídicas, e dentro destas tanto pequenas e médias empresas quanto grandes grupos industriais ou financeiros. Para isso, são elaborados produtos específicos para atender às necessidades de cada segmento de cliente e prestar, assim, um serviço integral e especializado de máxima qualidade e eficiência.

No exercício de 2013, as entidades seguradoras da MAPFRE pagaram conjuntamente prestações no valor de 11,014.60 bilhões de euros com queda de 3,18 % com relação a 2012, de acordo com o seguinte detalhe:

DIVISÕES	PRESTAÇÕES		VARIÇÃO (%)
	2013	2012	
SEGUROS ESPANHA E PORTUGAL			
MAPFRE FAMILIAR	2.439,47	2.552,68	(4,44)%
EMPRESAS	461,60	387,17	19,23%
VIDA	2.901,49	3.246,22	(10,62)%
PORTUGAL	97,74	124,34	(21,39)%
SEGUROS INTERNACIONAIS			
AMÉRICA	3.490,97	3.417,46	2,15%
INTERNACIONAL	1.261,14	1.243,77	1,40%
NEGÓCIOS GLOBAIS			
MAPFRE RE	0,00	0,00	
ASSISTÊNCIA	162,70	106,85	52,27%
GLOBAL RISKS	199,49	298,08	(33,07)%
TOTAL	11.014,60	11.376,57	(3,18)%

VALORES EM MILHÕES DE EUROS

Informação referente ao seguro direto



Escritórios do Grupo MAPFRE

INOVAÇÃO EM PRODUTOS E SERVIÇOS 2013

A MAPFRE desenvolve um trabalho permanente de pesquisa para elaborar novos produtos e serviços inovadores. A inovação converteu-se em um pilar estratégico que permite melhorar o negócio e aumentar a eficiência e oferecer um melhor atendimento aos clientes. Com a finalidade de integrar toda a organização neste processo, foram projetadas ferramentas específicas que permitem canalizar a capacidade criativa e inovadora de todos seus colaboradores e compartilhar as melhores práticas de cada um dos países e negócios.



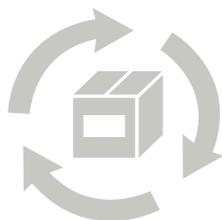
Aplicativo móvel de assistência rodoviária



Guinchos MAPFRE

Nos quadros estão incorporados os produtos lançados no mercado em 2013:

PRODUTOS LANÇADOS NO MERCADO EM 2013



PAÍS	RAMO	MODALIDADES DE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
ALEMANHA <i>mapfre-Assistência.de</i>	Assistência	<ul style="list-style-type: none"> - Neotime: seguro elaborado especificamente para veículos de exposição ou testes. - Garantia para motocicletas: seguro de Assistência para motocicletas. - Aluguel de pacote de automóveis: pacotes de produtos criados para valorizar mais os negócios de empresas de aluguel de carros, proporcionando valor agregado e serviços para os clientes finais que alugam esse tipo de carro. Este produto é comercializado em todos os países pela divisão de Assistência.
ARGENTINA <i>www.mapfre.com.ar</i>	Automóveis	<ul style="list-style-type: none"> - Ap Motos: seguro de motocicletas de até 150 cc de cilindrada. - Guinchos-Taxi: apólice que inclui a possibilidade de contratar o serviço de guincho de forma independente.

PAÍS	RAMO	MODALIDADES DE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
BRASIL www.mapfre.com.br www.brasilassistencia.com.br	Automóveis	<ul style="list-style-type: none"> - Meu Automóvel: produto para financiar a compra de veículos. - Processos de inspeção online: serviço que permite enviar fotografias do veículo sinistrado para peritagem.
	Vida	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Proteção Educacional MultiFlex: seguro de Vida que inclui, entre outras coberturas, indenizações para que os filhos do segurado possam continuar estudando em caso de morte ou invalidez deste. - MAPFRE Crédito Privado Fundo de Investimentos Renda Fixa Longo Prazo: fundo de investimento de renda fixa. - MAPFRE Inversión - Fundo de Investimento multimercado hiperagressivo: fundo de investimento de renda fixa.
	Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Saúde: seguro de Saúde.
	Patrimoniais	<ul style="list-style-type: none"> - Meu Imóvel: produto com o qual é possível financiar a compra de imóveis por meio de parcelas mensais.
	Agronegócio	<ul style="list-style-type: none"> - Seguro Floresta ABC: seguro para plantações de eucalipto, pinheiros e outras espécies.
	Assistência	<ul style="list-style-type: none"> - Assistência psicológica por luto: cobertura de orientação psicológica em caso de falecimento de um familiar. - Descarte inteligente e Orientação ambiental: serviços que realizam a remoção de eletrodomésticos antigos das residências dos segurados e serviço de orientação para redução do consumo de energia no lar.
	CHILE www.mapfre.cl	Automóveis
Casa		<ul style="list-style-type: none"> - Residência Ripley: seguro residencial. - Ap Ripley Ramo: seguro residencial, que inclui cobertura por acidente ou doença e por falecimento acidental.
COLÔMBIA www.mapfre.com.co www.andi.imaginart.me	Casa	<ul style="list-style-type: none"> - Seguro de Assistência Elétrica: apólice residencial, que inclui assistência em caso de avaria elétrica.
	Assistência	<ul style="list-style-type: none"> - Garantia Implantes mamários: seguro que cobre os gastos de substituição das próteses mamárias.
COSTA RICA www.mapfre.cr	Automóveis	<ul style="list-style-type: none"> - Auto Total: apólice que inclui cobertura de avarias mecânicas e garantia de pneus.
EQUADOR www.ecuassistencia.com.ec	Assistência	<ul style="list-style-type: none"> - Assistência Tablet: seguro para tablet.
ESPANHA www.mapfre.com www.verti.com	Automóveis	<ul style="list-style-type: none"> - Conta kms: seguro de Automóveis no qual o prêmio é fixado em função dos quilômetros contratados.
	Vida	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança 3,50%: seguro de Vida-Poupança em que a metade do investimento oferece uma rentabilidade de 3,5 % e o resto está vinculado à evolução da cotação dólar-euro. - Garantia 18: seguro de Vida-Poupança por cinco anos vinculado à evolução do Euribor por três meses. - FondMAPFRE Rendimiento I e II: fundos de investimento que pagam rendimentos anualmente e cujas carteiras estão compostas fundamentalmente por bônus emitidos pelo Instituto de Crédito Oficial (ICO). - MAPFRE Puente Garantía 7 e MAPFRE Puente Garantía 12: fundos de investimento vinculados à revalorização do Eurostoxx 50. - Tempo Vida e Cover Vida: seguros de Vida-Risco anuais. - Fórmula Seguro Poupança 5 Plus e Fórmula Seguro Poupança 5 Top: seguros temporários com prêmio único de cinco anos de duração.
	Empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Autoempreendedor: seguro destinado a autônomos, que oferece proteção completa e maior flexibilidade na contratação.
	Automóveis	<ul style="list-style-type: none"> - BiciMás: seguro para ciclistas não profissionais.
	Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuda a Domicílio: pack que inclui, entre outros serviços, assistência pós-parto ou telefarmácia.
	Casa	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado energético: serviço que permite aos clientes obter o certificado energético de suas moradias seguradas.

PAÍS	RAMO	MODALIDADES DE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
ESTADOS UNIDOS <i>www.insureandgousa.com</i>	Assistência	- Assistência em Viagem: seguro de Viagem.
FILIPINAS <i>www.mapfreinsular.com</i>	Acidentes	- Assistência: seguro de Viagem, que inclui assistência sanitária e indenização por cancelamento de viagem.
	Patrimoniais	- Minha Casa: seguro residencial que inclui, entre outras, cobertura de incêndios. - Meu Negócio: apólice para estabelecimentos comerciais ou escritórios.
FRANÇA <i>www.mapfre-Assistência.fr</i>	Assistência	- Credit Car: seguro para cartões de crédito. - Group: seguro de Assistência em Viagem para grupos com diferentes modalidades de contratação. - Peregrinação: seguro de Assistência em Viagem para peregrinações a Hadj e Omra. - Vitale+ e Axess: apólices para veículos de segunda mão, que incluem, entre outras coberturas, assistência na estrada. - GAR: Seguros de Assistência em Viagem. - Seguro Ciclista: apólice para bicicletas que cobre danos, vermelho e assistência na estrada. - Ajuda Auditiva: seguro que cobre a perda, roubo ou avaria do aparelho auditivo. - Securycar: seguro que cobre o roubo do veículo. - Garantia Bom Tempo: seguro de Viagem que inclui indenização em caso de mau tempo. - Proteção de Aluguel de moradias de férias: seguro que inclui o cancelamento do aluguel de uma moradia de férias ou indenização caso a moradia seja diferente da anunciada.
GUATEMALA <i>www.mapfre.com.gt</i>	Automóveis	- Seguro de Automóvel PRIME: seguro de Automóveis para veículos de alta gama com menos de cinco anos de antiguidade.
HONDURAS <i>www.mapfre.com.hn</i>	Vida	- Vida Total: seguro de Vida que inclui, entre outras coberturas, indenização por hospitalização, por incapacidade total e permanente ou por falecimento. - Seguro de Proteção contra o câncer: apólice de Saúde, que inclui tratamentos para combater o câncer.
HUNGRIA <i>www.mapfre-Assistência.hu</i>	Assistência	- Cobertura Sunshine: seguro, que inclui, entre outras, indenização em caso de mau tempo. - Comodidade em Viagem: apólice de Viagem que se vende em postos de gasolina. - Falha de Linha Aérea: seguro que compensa o viagem em caso de falência da companhia aérea. - Comodidade RSA: apólice para veículos de segunda mão, que inclui assistência na estrada.
ITÁLIA <i>www.mapfreAssistência.com/masistsite/inicio.do</i> <i>www.mapfrewarranty.it</i>	Assistência	- Seguro de celular: apólice que cobre os danos, roubo ou uso fraudulento do celular. - Garantia Bom Tempo: seguro de Viagem que inclui indenização em caso de mau tempo. - Cobertura a animais de estimação: cobertura incluída no seguro de Viagem do dono do animal de estimação.
MALTA <i>www.middlesea.com</i>	Saúde	- Saúde Familiar: seguro de Saúde, que inclui, entre outras coberturas, a possibilidade de consultar uma segunda opinião médica.
	Mascotas	- Seguros de animais de estimação: seguro para cachorros ou gatos que inclui, entre outras, cobertura em caso de falecimento acidental ou roubo.
MÉXICO <i>www.mapfre.com.mx</i> <i>www.mapfre.com/mapfreAssistência/es/empresa.shtml</i>	Patrimoniais	- Lar Bem Seguro sob medida: seguro que inclui, entre outras, coberturas de roubo e assistência informática.
	Vida	- Devolução de prêmios ou doação em 5 anos: seguro de Vida.
	Assistência	- Assistência aros: seguro que cobre os danos acidentais sofridos pelo veículo. - Seguro de equipamentos informáticos: apólice que oferece orientação telefônica e assistência remota para solucionar avarias dos equipamentos informáticos.
	Agropecuária	- Amigo Seguro: seguro para cachorros de companhia.

PAÍS	RAMO	MODALIDADES DE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
PANAMÁ <i>mapfre-Assistência.com.pa</i>	Assistência	- Gadget Insurance: seguro que cobre os danos e o roubo de telefones celulares.
PARAGUAI <i>www.mapfre.com.py</i>	Automóveis	- Seguro de Maquinaria Agrícola: seguro para maquinaria agrícola que inclui, entre outras coberturas, roubo e Responsabilidade Civil dos tomadores. - Si 24 Serviço Integral 24 horas: unidades móveis que prestam assistência no local do sinistro.
PERU <i>www.mapfreperu.com</i>	Acidentes pessoais	- AP Ripley Massivo: seguro de Acidentes que inclui, entre outras coberturas, indenização por hospitalização. - AP Scotiabank Massivo: seguro de Acidentes com cobertura em caso de falecimento acidental.
PORTUGAL <i>mapfre-Assistência.com.pt</i>	Assistência	- Seguro de celular: apólice que cobre os danos, roubo ou uso fraudulento do celular.
PORTO RICO <i>www.mapfrepr.com</i> <i>www.fedassist.com</i>	Automóveis	- Trébol ViP: seguro de Automóveis a Todo Risco. - I-Care: apólice de Automóveis, que permite incorporar coberturas adicionais até os 7 anos de antiguidade. - Cuidados Completos para Automóveis: seguro de Automóveis, que inclui cobertura de danos estéticos, entre outras.
	Saúde	- MAPFRE Protetor: apólice de Saúde que inclui, entre outras, coberturas de hospitalização, quimioterapia, cirurgia, etc.
	Vida	- Apólice Escolar de Acidente Seguro Básico: seguro de Acidentes para estudantes que inclui, entre outras coberturas, indenização em caso de morte acidental ou assistência fora do país. - Seguro de Acidente para Centros de Cuidado Infantil: apólice que cobre os acidentes que as crianças possam sofrer em uma creche.
	Patrimoniais	- Seguros de Responsabilidade por Práticas no Emprego: seguro de Responsabilidade Civil. - Apólice de inundação privada: apólice residencial que inclui cobertura de inundação.
	Personales	- SegurViaje Não Residentes: seguro de Viagem.
	Assistência	- Assistência na estrada para veículos de peso médio: seguro de Assistência na estrada, que inclui, entre outras coberturas, o reboque do veículo ou a troca de pneus. - I-Care: seguro de assistência na estrada, que cobre avaria mecânicas ou elétricas, entre outras. - Cuidados Completos para Automóveis: Seguro de Assistência na estrada que inclui serviços de reparação.
	REPÚBLICA DOMINICANA <i>www.mapfrehd.com.do</i>	Patrimoniais
TURQUIA <i>www.mapfregenelsigorta.com</i>	Automóveis	- Kaskojet: seguro de Automóveis.
	Vida	- Seguro de Vida com devolução do prêmio: apólice de Vida.
	Personales	- Seguro de Cancelamento de Passagens: seguro de Viagem, que inclui indenização em caso de cancelamento de voos.
URUGUAI <i>www.mapfre.com.uy</i> <i>mapfre-Assistência.com.uy</i>	Acidentes Personales	- AP Sênior: apólice de acidentes pessoais para maiores de 65 anos.
	Assistência	- Assistência Gadget: seguro para dispositivos eletrônicos. - Assistência Bici: seguro de Assistência para viagens feitas de bicicleta.
VENEZUELA <i>www.mapfre.com.ve</i>	Personales	- Cobertura Culminação Ano Escolar: seguro de Acidentes que cobre os gastos de escolarização em caso de falecimento dos progenitores ou tutores legais do aluno. - Ajuda Psicológica: cobertura incluída nos seguros de Vida, Acidentes Personais e Falecimentos.
	Falecimentos	- Serviço Médico Forense: seguro de falecimentos.

Além disso, para prestar um serviço de qualidade, o Grupo conta com:

- > Centros próprios (1.026) de perícia e pagamento rápido de sinistros de automóveis, com profissionais formados nas técnicas mais avançadas, e cinco oficinas próprias (3 na Espanha, 1 em Porto Rico, e 1 na Venezuela para a reparação dos veículos sinistrados).
- > Centros de serviço ao automóvel (12 na Espanha, 6 na Turquia, 7 na Venezuela e 2 no Paraguai), nos quais se administra, coordena e supervisiona a reparação do veículo que sofreu um sinistro, oferecendo aos clientes um veículo de substituição enquanto o seu é reparado.
- > Unidades de análise do automóvel (9 na Espanha, 2 em El Salvador e 1 na Argentina) para realizar revisões gratuitas dos veículos e fomentar assim a segurança.
- > Oficinas (6.252) com as quais se têm acordos para reparar os veículos sinistrados.
- > Centros de pesquisa e desenvolvimento de sistemas de prevenção de acidentes de circulação e de reparação de veículos (CESVIMAP) na Espanha, Argentina, México, Brasil, Colômbia e França, cujas pesquisas são uma referência para a manutenção da segurança.
- > Policlínicas próprias de Saúde (13) na Espanha (2) no Paraguai para prestar assistência sanitária e especialidades médicas.
- > Clínicas (1.281) acordadas nas quais a entidade presta assistência de seus segurados.
- > Clínicas dentais (2 na Espanha) equipadas com a última tecnologia e os equipamentos mais avançados em saúde dental.
- > Centros médicos para o atendimento de acidentados de trânsito (5 com área de reabilitação e dos segurados de Assistência deslocados (1 na República Dominicana, 1 em El Salvador e 2 em Honduras).
- > Centros de gestão de negócio de empresas (63), nos quais se atendem às companhias de forma integral.
- > Aplicativos móveis específicas em cada país para acessar determinados serviços do Grupo.

PRODUTOS E SERVIÇOS DE ALTO CONTEÚDO SOCIAL E AMBIENTAL

A MAPFRE desenvolveu produtos voltados especificamente a grupos com níveis limitados de renda, sobretudo em países da América Latina, com o objetivo de favorecer o acesso da população com menos recursos a produtos de seguro. Trata-se de seguros com coberturas básicas (colheitas, falecimentos ou residencial, etc.) adaptadas às necessidades concretas de cada país e com prêmios reduzidos, que são distribuídos, sobretudo, através de canais não convencionais. Este tipo de produtos contribui para prevenir e cobrir os riscos pessoais destes grupos e fomentam a cultura seguradora nos diferentes países onde são comercializados.

No quadro a seguir são apresentados, de forma esquemática, os principais seguros voltados especificamente para grupos com níveis limitados de renda:



BRASIL www.mapfre.com.br				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Vida	Vida protegida Premiada: seguro de Vida, que inclui descontos na compra de medicamentos em determinadas farmácias	3,99	1,40	2.243.142
	BB Seguro Amparo Familiar: apólice de Falecimentos	0,0001	0,000358	185
	BB Microseguro Proteção Pessoal: seguro de Vida que inclui, entre outras coberturas, indenização em caso de hospitalização	0,0005	0,001301	1.963
	Agroamigo: seguro para pequenas empresas	0,0177	0,0504	1214.07
	Crediamigo: apólice de Falecimentos	0,0760	0,215	37.842
	PASI: seguro de Vida que inclui, entre outras coberturas, indenização por invalidez	0,3965	1,13	584.475
	Programa Conta Protegida Telefônica: seguro de proteção de pagamentos	0,0262	0,074	77.926
	MAPFRE Inversión Fondo de Inversión Multimercado: fundo de investimento.	0,26	3,21	779
	MAPFRE AACD Referenciado DI: fundo que destina parte de suas comissões a donativos para associações humanitárias	0,01	0,18	6
	PGBL/VGBL vinculados ao Fundo MAPFRE GOVERNANCE: fundo que destina 5% de sua comissão de gestão a uma instituição beneficente	0,74	0,97	n.d
Auto	Seguro AutoMais Responsável: apólice de automóveis, cujo prêmio pode ser pago até em 4 prestações.	0,1254	0,3627	33.125
Agro-negócio	Seguro Vida Agricultura e Familiar: seguro agrário, que inclui, entre outras, a amortização dos empréstimos contratados pelo titular em caso de falecimento	0,5138	3,9068	412.165
	Multirisco Simplificado: seguro Agrário que cobre danos a maquinário, entre outros	0,0113	0,03207	90

COLÔMBIA www.mapfre.com.co				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Falecimentos	Exéquias: seguro de Falecimentos	2,00	92,00	282.360
Vida	Seguro de Vida, que inclui, entre outras, coberturas de Saúde	2,00	2,00	262.760
	Seguro de vida que garante o pagamento da dívida de microcréditos	0,08	3,00	116.614
Acidentes	Seguro de Acidentes com indenização em caso de morte ou incapacidade	1,00	81,00	151.684
Residência	Seguro Residencial	0,22	27,00	65.022
Pequenas e médias empresas	Seguro para pequenos negócios ou indústrias	0,11	11,00	24.154
Saúde	Seguro de Saúde com cobertura odontológica	0,05	100	3.846
	Seguro de Saúde com serviço 24 horas de atendimento telefônico para consultas	0,04	34,00	3.120
EL SALVADOR www.lacentro.com				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Vida	Plano AVE: seguro de vida para pessoas envolvidas em atividades relacionadas ao comércio	2,00	3,00	3.048
GUATEMALA www.mapfre.com.gt				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Pessoas	Saldo negativo FINCA de Guatemala. Este produto tem por objetivo garantir a quitação de uma dívida em caso da morte do segurado. É um microsseguro com microcréditos que a empresa contratante oferece às pessoas com poucos recursos	0,57	3,70	47.800
ESPAÑA www.mapfre.com www.verti.com				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Autos	Conta Kms: seguro de Automóveis para pessoas que fazem uso esporádico de seu veículo	0,3	0,32	1.448
Saúde	Saúde Escolha: seguro de Saúde que cobre testes de diagnóstico e indenização em caso de hospitalização	0,41	0,41	12.863
Falecimentos	Falecimentos essencial: seguro de Falecimentos	1,56	6,12	179.422

MÉXICO www.mapfre.com.mx				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Automóveis	Seguro Básico Padronizado: apólice de Automóveis que cobre os riscos ligados à Responsabilidade Civil	0,0107	0,116	706
Vida	Seguro de Vida	19,4	48,61	3.323.427

PANAMÁ www.mapfre.com.pa				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Vida	Exéquias: seguro de Falecimentos	0,17	1,23	5.863

PERU www.mapfreperu.com				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Vida	Vida Ripley: seguro de Vida anual	0,07	0,7	16.706
	Vida Financeiro: seguro de Vida anual	0,12	1,2	7.410
Saúde	MAPFRE Saúde Chiclayo e MAPFRE Saúde Chiclayo Plus: seguros de Saúde que cobrem indenização em caso de hospitalização	0,01	0,2	98
Patrimoniais	Proteção de pagamentos Ripley: seguro que cobre os créditos solicitados em caso de desemprego ou incapacidade permanente	0,11	0,3	49.613

PORTO RICO www.mapfrepr.com				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Automóveis	Apólice Trébol: seguro de Automóveis que inclui, entre outras coberturas, assistência rodoviária	0,02	0,06	319
	Seguro Obrigatório de Responsabilidade: apólice de Automóveis	0,23	0,92	5.692

REPÚBLICA DOMINICANA www.mapfrebhd.com.do				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prêmios da empresa	% sobre o total de prêmios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Patrimoniais	MAPFRE 1000: seguro para pequenos negócios com coberturas contra incêndio e roubos, entre outras	0,00035	0,017701	2
Automóveis	MAPFRE 1000: seguro de Automóveis que possui indenização em caso de lesões corporais ou morte, entre outras coberturas	0,006096	0,011705	14

VENEZUELA www.mapfre.com.ve				
RAMO	Tipo de produto e/ou serviço	% sobre o total de prémios da empresa	% sobre o total de prémios no ramo	Nº de Clientes/segurados
Pessoais	Pólizas Solidarias: Seguros de Saúde, Falecimentos e Acidentes Pessoais	0,041	0,107	1.115

Além disso, o compromisso da MAPFRE com a conservação do meio ambiente, o progresso da economia e eficiência energética, e a vontade de enfrentar a mudança climática está, dentre outras ações, na criação de produtos específicos oferecidos pela seguradora, ambos para projetos relacionados ao desenvolvimento sustentável e a gestão de risco ambiental. As ações ambientais destinadas a clientes podem ser agrupadas em três categorias:

1 Gestão de Risco Ambiental: cobre Danos, Responsabilidade Civil e Responsabilidade Ambiental; serviços para a identificação, análise, avaliação e controle de riscos, como revisão e acompanhamento da avaliação dos riscos e das suas soluções. Esta linha de negócio representa uma renda anual de 9,63 milhões de euros (Ver pág. 18 Gestão de riscos ambientais, sociais e de governança)

2 Produtos de seguros para projetos sustentáveis: energia renovável, explorações florestais e ações relacionadas à eficiência e economia de energia.

3 Serviços que favorecem a proteção ambiental e a economia de recursos: instalações para carregamento de veículos elétricos, recuperação de peças para veículos, reformas para proporcionar economia de energia, etc.

A tabela a seguir mostra dados importantes dos produtos e serviços ambientais:

PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS		
PRODUTO / SERVIÇO		2013
Coberturas para riscos ambientais	nº de apólices	8.389
Seguros para projetos sustentáveis	Prémios Líquidos (€)	34.518.704
Serviços ambientais e de economia de energia	Faturação (€)	67.800

A seguir, estão detalhados os principais seguros relacionados ao escopo ambiental:

SEGURO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO
APÓLICES ECOLÓGICAS	- Primeiro seguro com pagamento por uso para veículos elétricos, híbridos e ecológicos Este produto é comercializado na Espanha
SEGURO DE DANOS E RESPONSABILIDADE CIVIL	- Produtos para centrais de energia solar, fotovoltaicas, parques eólicos e plantas de cogeração Este produto é comercializado na Espanha

SEGURO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO
SEGURO DE CONTINGÊNCIA	- Apólice que cobre a falta de sol e vento em plantas de geração fotovoltaica e eólica Este produto é comercializado na Espanha
APÓLICE PARA PLANTAÇÕES FLORESTAIS	- Seguro que garante o reflorestamento após um sinistro Este produto é comercializado no Brasil e na Espanha
APÓLICE DE DANOS E RESPONSABILIDADE CIVIL	- Seguro que cobre as diferentes fases (projeto, construção, implementação e exploração) de grandes plantas de energias renováveis (termossolares e eólicas) Este produto é comercializado pela MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE ASSISTÊNCIA
SEGURO DE ENERGIA LEDS	- Apólice que cobre o defeito na economia de energia obtida frente ao estimado inicialmente na implementação de instalações de LEDS Este produto é comercializado na Espanha
APÓLICE DE RESPONSABILIDADE CIVIL AMBIENTAL	- Seguro especificamente para a reparação de danos causados no meio ambiente Este produto é comercializado pela MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE ASSISTÊNCIA Também é comercializado nos Estados Unidos e no Brasil pela Unidade de seguro
SEGURO RC AMBIENTAL	- Apólice de Transportes que cobre a reparação de danos por contaminação derivada de vazamentos de produtos perigosos Este produto é comercializado nos Estados Unidos
POSTO DE GASOLINA SEGURA	- Seguro que cobre a Responsabilidade Civil por contaminação Este produto é comercializado no México

A tabela a seguir apresenta os principais indicadores da dimensão ambiental relacionados às soluções de seguros comercializadas. No caso de cosseguro, os indicadores só levam em consideração a participação correspondente à MAPFRE.

	Unidade	2013	2012
Apólices Responsabilidade Civil ambiental assinadas	nº	8.389	3.203
Instalações de energia eólica seguradas	MW	10.311	11.780
Aerogeradores segurados	nº	7.547	9.368
Explorações florestais sustentáveis	ha	28.805	16.537
Apólices Ecológicas Carros	nº	6.073	2.054
Prémios Líquidos em produtos ambientais	€	34.518.704	31.816.463

Em conjunto, em 2013, foram emitidas mais de 16.500 apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais, que supõem um volume de prémios superior a 31,8 milhões de euros.

Em caso de serviços ambientais e de energia, alguns deles estão ligados de forma direta a prestações de seguro, tais como serviço de assistência para bicicletas elétricas, para atender pequenos problemas ou reparos mecânicos que não exigem a transferência do veículo, introduzido este ano no Brasil, e pesquisas sobre técnicas para a reparação de veículos danificados executados pelos Centros de Experimentação e Segurança Viária (CESVI) na Espanha e na América, que contribuem para a economia no consumo de recursos poluentes, como tintas ou solventes, e para minimizar os impactos ambientais nas atividades de reparação de veículos.

Em outros casos, este tipo de serviços ambientais está diretamente relacionado a serviços prestados a terceiros, como o caso do CESVIMAP, ITSEMAP e MULTIMAP

O CESVIMAP, por meio do CESVI RECAMBIOS, assegura a gestão dos veículos fora de uso. Em 2013, 2.455 veículos fora de uso foram tratados e um total de 74.021 peças e componentes foram recuperados, o que representa um crescimento positivo em comparação com os dados de 2012.

RECUPERAÇÃO DE PEÇAS DE VEÍCULOS	Unidade	2013	2012	% Evolução
Veículos fora de uso (VFU) tratados	ud	2.455	2.386	+2,9
Peças de VFU recuperadas	ud	74.021	68.924	+7,4

O ITSEMAP não só tem funções de suporte à gestão de riscos ambientais na MAPFRE, mas também oferece serviços de assistência técnica e treinamento em gestão ambiental das empresas, assessorando no cumprimento dos requisitos legais e análise de risco ambiental.

Os serviços ambientais prestados pela MULTIMAP são destinados principalmente para a economia e eficiência energética. Esta empresa oferece pontos de recarga para veículos elétricos que podem ser instalados em garagens de residências ou em estacionamentos da comunidade de vizinhos, como também oferece serviços integrais de eficiência e economia energética em edifícios e instalações. Em 2013, foram realizadas 13 representações de economia de energia com a implementação de LED: 63 inspeções com apresentação do certificado energético e uma instalação de pontos de recarga para veículos elétricos. Com isso, houve um volume de negócios de €67.800 em serviços ambientais.

RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

MAPFRE zela por preservar a confiança de seus clientes, cumprindo com o compromisso de dar-lhes o melhor atendimento, implementando órgãos internos de proteção dos seus direitos em todos os países onde atua.

Na Espanha, o Grupo conta com a Comissão de Defesa do Segurado, criada em 1984, e a Diretoria de Reclamações desde 2004. Há também serviços de defesa do cliente no Brasil, Colômbia, Argentina e Chile, e países que possuem uma Defensoria, como Panamá, Costa Rica, Nicarágua, México, Peru, Honduras e El Salvador. Os dois últimos países aderiram voluntariamente aos sistema de regulação extrajudicial de conflitos previstos na sua legislação, por meio de várias associações de entidades de seguro.

Portugal tem um Serviço de Reclamações e Malta um Departamento de Queixas. Em 2013, foi implementado uma Unidade para o atendimento das reclamações na Turquia e nas

Filipinas. Os Estados Unidos têm uma Unidade especializada para lidar com reclamações e um Provedor para Seguro de Automóveis.

Os objetivos da política de gestão e reclamações e queixas são:



INDIVIDUAL

- Fornecer ao cliente um processo extrajudicial gratuito, voluntário, flexível, simples e breve, com o objetivo de atender, tratar e resolver essas reclamações que, em seu entender, a empresa deixou de atender com suas pretensões.
- Fornecer informações sobre esse processo nas apólices e no site de cada país. Esse processo extrajudicial não impede o direito dos clientes de exercer as ações previstas legalmente, tanto judiciais como administrativas.
- Implementar, sempre que necessário, o departamento do Defensor do Segurado, de acordo com os procedimentos estabelecidos em cada país, para prestar contas e resolver as reclamações dos segurados ou beneficiários de apólices de seguro, bem como dos participantes ou beneficiários de planos de pensões solicitados, administrados ou depositados na MAPFRE e os titulares de direito de todos eles.

COLETIVO

- Preservar a confiança dos clientes no desempenho e na capacidade das empresas MAPFRE com a qual ele tem produtos contratados. Para isso, a Diretoria de Reclamações e, sempre que necessário, o Defensor do Segurado emitirão anualmente critérios gerais de atividades a serem exercidas e recomendações provenientes da experiência em lidar com essas reclamações, a fim de reduzir o seu número e melhorar o serviço.

Os princípios que regem a gestão de reclamações e queixas no qual esse serviço será baseado são:

- Criação, em cada país na qual a MAPFRE realiza operações de seguros, de um Departamento de Reclamações e aprovação de um Regulamento para a Resolução de Conflitos entre as Sociedades do GRUPO MAPFRE e os usuários dos Serviços Financeiros.
- Divulgação aos usuários da existência dos Departamentos de Reclamações.
- Separação do Departamento de Reclamações dos outros serviços comerciais ou operacionais da empresa.
- As cartas de rejeição de qualquer sinistro, prestação ou circunstância decorrente do contrato de seguro deverão conter informações para uma reivindicação.
- Implementação opcional de um Defensor do Segurado ou Comitê de Defesa do Segurado.
- Caráter vinculante das decisões do Departamento de Reclamações e, sempre que necessário, das resoluções do Provedor do Segurado.
- Informações ao Conselho de Administração sobre a entidade ou órgão de governança equivalente e informações periódicas.
- Critérios Gerais de ações e Recomendações.

- Informações consolidadas de gestão de reclamações e queixas.
- Avaliação do procedimento de resolução extrajudicial de conflitos.
- Informação setorial.



DADOS IMPORTANTES DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E TRATADAS EM 2013 NOS PAÍSES ONDE A MAPFRE REALIZA OPERAÇÕES DE SEGURO E DE ASSISTÊNCIA

DIVISÃO/ MAPFRE		RECLAMAÇÕES E QUEIXAS 2013											
		PAÍS	Recebidas			Pendentes A/A	Volume Total	Resolvidas / Temas					Pendentes 12/2013
			Processadas	Não processadas	Total			Estimadas	Não estimadas	Outros Temas	Não processadas	Total	
S. ESPANHA G. RISKS ASSISTÊNCIA	Espanha ¹	DR	7.015	1.583	437	9.035	2.944	3.534	672	1.583	8.733	435	
		OTR	100	0	0	100	32	61	0	0	93	7	
	SUBTOTAL ESPANHA		7.115	1.583	437	9.135	2.976	3.595	672	1.583	8.826	442	
AMÉRICA *	Brasil		26.643	164.610	15.388	206.641	24.497	22.161	29.837	164.610	241.105	6.171	
	México		9.445	477	775	10.697	5.409	3.350	891	477	10.127	272	
	El Salvador		125	0	5	130	125	0	0	0	125	70	
	Costa Rica		200	0	10	210	190	0	0	0	190	10	
	Venezuela		1.450	0	430	1.880	1.880	0	0	0	1.880	0	
	Colômbia		3.682	22	89	3.793	1.620	2.062	0	22	3.704	56	
	Argentina		2.878	0	179	3.057	2.878	0	915	0	3.793	167	
	Chile		475	0	36	511	255	135	0	0	390	10	
	Peru		527	0	23	550	280	255	0	0	535	15	
	Porto Rico		32	2	0	34	32	2	0	0	34	0	
SUBTOTAL 10 PAÍSES		45.457	165.111	16.935	227.503	37.166	27.965	31.643	165.109	261.883	6.771		
INTERNACIONAL *	EUA.		439	0	7	446	96	350	0	0	446	7	
	Turquia		4.991	0	0	4.991	1.487	3.215	113	0	4.815	176	
	Malta		46	18	3	67	34	18	0	18	70	1	
	Portugal		367	0	0	367	367	317	0	0	684	0	
	Filipinas		26	0	0	26	26	0	0	0	26	1	
	SUBTOTAL 5 PAÍSES		5.869	18	10	5.897	2.010	3.900	113	18	6.041	185	
NEGÓCIOS GLOBAIS *	MAPFRE Assistência	Bélgica	127	170	10	307	170	127	21	170	488	63	
		França	230	759	56	1.045	230	759	15	759	1.763	41	
		Irlanda	210	216	20	446	219	210	0	216	645	34	
		Reino Unido	1.621	1.190	566	3.377	1.133	1.635	0	1.190	3.958	407	
		Itália	281	14	0	295	49	182	50	14	295	0	
SUBTOTAL 5 PAÍSES		2.469	2.349	652	5.470	1.801	2.913	86	2.349	7.149	545		
TOTAL 21 PAÍSES		60.910	169.061	18.034	248.005	43.953	38.373	32.514	169.059	283.899	7.943		

(1) DR Grupo: Competência sobre Sociedades principais e filiais; OTR Seguro Espanha: Competência sobre VERTI e empresas com participação

* Fonte: Responsabilidade Social Corporativa

Exemplo da política de proteção dos direitos dos clientes são algumas ações que a Diretoria de Reclamações da Espanha promove, entre elas:

> **Pesquisas de satisfação**, que fornecem informações sobre o grau de satisfação dos clientes que fizeram reclamações e queixas:

ÍNDICES PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS NOS NEGÓCIOS PATRIMONIAIS E DE AUTOMÓVEIS	<p>Tempo máximo para a resolução de reclamações e queixas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE FAMILIAR melhora significativamente o prazo legal de dois meses após a apresentação, atingindo uma média de 29,4 dias até junho de 2013. - Índice de projeção de reclamações e queixas em MAPFRE FAMILIAR: 43,4% das cartas foram processadas e resolvidas. O conjunto das Divisões foi de 41,9 por cento.
RESULTADOS DE DESTAQUE DA PESQUISA	<ul style="list-style-type: none"> - 67,2% dizem que há uma chance de apresentar uma reclamação ou queixa perante qualquer incidência. - 53,8% acreditam que o tempo de retorno da reclamação ou queixa é adequado. - 50% acham que a resposta à sua reclamação ou queixa é clara em seu conteúdo e argumento. - 49,8% recomendariam a marca MAPFRE.

> **Relatórios sobre aspectos específicos** da sua influência no negócio, como, por exemplo, o impacto das reclamações e queixas em rescisões de contratos ou controle das reclamações e queixas não processadas.

> **Recomendações e critérios gerais de atuação** emitidos para melhorar o relacionamento com os clientes, com base nos argumentos alegados nas queixas e reclamações processadas, e posterior implementação e supervisão.

Durante o ano de 2013, foram implementadas 31 recomendações emitidas pelo Comitê de Defesa do Segurado no ano de 2012.



MOTIVO	RECOMENDAÇÃO 2012	ATIVIDADES REALIZADAS EM 2013
FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO	Melhorar a informação e documentação contratual enviadas para os segurados em apólices coletivas	Obter a assinatura dos segurados a respeito da aceitação das Condições Gerais para que os clientes não se confundam com documentos informativos sobre ofertas, promoções, etc., que não foram validadas pela Entidade
	Incluir um questionário de saúde na contratação de uma apólice de Falecimentos	Lembrar-se de apresentar um questionário de saúde aos candidatos para seguros de Falecimentos e também coletar a sua assinatura como prova de consentimento
REDAÇÃO DO CONTRATO	Melhorar a redação de algumas cláusulas do seguro pessoal, como a do período de incapacidade nos seguros de Indenização, das despesas para adoção em apólices de Assistência Sanitária ou das definições nos seguros de Acidentes Pessoais para a prática de esportes	Coletar mais precisamente os termos da cobertura pretendida e modificar, uma vez definidos, a redação do condicionado correspondente
	Definir o texto sobre as condições gerais das apólices de Residência em áreas como assistência em viagem ou definições mobiliárias	
	Revisar algumas cláusulas das apólices de Assistência em Viagem relacionadas com o cancelamento das viagens	
	Reconsiderar a redação da garantia de interdição do direito de conduzir em apólices de Automóveis	

MOTIVO	RECOMENDAÇÃO 2012	ATIVIDADES REALIZADAS EM 2013
INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO	Modificar a interpretação de algumas cláusulas como os períodos de carência nos seguros de Assistência Sanitária ou as coberturas de defesa jurídica em apólices de Residência	Interpretar restritivamente as exclusões de cobertura prevista nos condicionados gerais, ao tratar de uma exceção à regra geral de cobertura, e reformular os artigos conforme o caso
PROCEDIMENTOS DE GESTÃO	Exigir maior rigor e fundamentação nos relatórios com destinos a peritos e investigadores que trabalham com a Entidade	Instruir a rede de peritos a fim de reforçar a importância de informar e documentar relatórios de perícia técnica, com foco no esclarecimento de questões específicas, para evitar suposições e confrontar dados
	Fortalecer a comunicação com os clientes, informando de maneira mais precisa e completa sobre a liquidação ou rejeição dos sinistros, bem como sobre os serviços de defesa jurídica prestada	Ter certeza de oferecer aos clientes informações precisas, e mais claras e completas possíveis, levando em consideração todas as questões decorrentes e a nitidez nas redações que informam sobre a decisão da Entidade
	Limitar a capacidade para a rescisão de apólices de Saúde, por doenças crônicas ou prolongadas em casos nas quais ocultações dolosas podem ocorrer ou não, ou suspender as despesas por consequência de uma doença manifestada durante a vigência da apólice	Considerar inadmissível a rescisão da apólice se o segurado adquirir uma doença crônica durante a sua vigência, indiferente da data de contratação, e se houver uma ocultação fraudulenta no momento indicado

A Comissão de Defesa do Segurado da MAPFRE no seu Relatório Anual 2013 formulou 46 recomendações para melhorar a qualidade do serviço aos clientes. Essas recomendações foram retiradas das 870 reclamações resolvidas, dentre as 888 processadas. Dentre elas estão:

> Clarificar a redação de determinadas cláusulas em alguns contratos de seguro patrimoniais (Residência, Negócios, Proteção Aluguel), que muitas vezes resultam em conflitos em termos de âmbito, como definição de jóia, recuperação de dados de informática, tratamento de cozinhas vitrocerâmicas ou mudança de uma moradia alugada.

> Especificar, nas condições dos seguros de Assistência Sanitária, os conceitos de caráter preventivo para testes genéticos, considerando as licenças maternidade ou um tratamento médico inovador, etc.

> Reconsiderar a interpretação de algumas cláusulas como existência de conflito de interesses ou a classificação de roubo nas apólices de Automóveis, ou a existência de uma atitude intencional do segurado nos seguros de Responsabilidade Civil Profissional.

> Adequar a articulação de prestações da Assistência Sanitária em determinadas áreas geográficas onde não haja nenhum serviço subsidiado.

> Ampliar as suposições do derivado da circulação no seguro de Automóveis, e estabelecer um tratamento específico em casos de multas aplicadas ao segurado por falta de seguro obrigatório ao pleitear uma identificação da apólice na qual consta um erro material.

> Melhorar os procedimentos de cobranças e reintegração de prêmios, levando em consideração os efeitos da falta de pagamento de frações de prêmio em caso de sinistro, continuidade da apólice, etc. Reconsiderar as suposições que devem mostrar resultados aplicáveis dos prazos de prescrição.

> Estabelecer nos seguros de Falecimentos um procedimento que tem um registro escrito constante sobre a renúncia de familiares da prestação parcial de serviços.

> Preservar nas instruções para rede de peritos a importância do conteúdo técnico dos relatórios.

> Melhorar o conteúdo das comunicações escritas destinadas a clientes e seus representantes.

Fruto de relatórios relativos, a Diretoria de Reclamações estabeleceu em seu Relatório Anual de 2013 um total de 14 critérios gerais de atuação que visam reduzir o número de reclamações e queixas de usuários, entre eles:

> Influenciar o uso de comunicações alternativas nas áreas de Prestações e Emissão para transmitir aos clientes o compromisso contínuo de melhoria e aproximação, como também personalizar e agilizar a solução do problema para um relacionamento melhor e mais próximo com eles.

> Informar os segurados sobre os dados e localização dos medidores oficiais, tendo em conta os registros de riscos atmosféricos, para que se possa verificar se eles ultrapassaram ou não os limites de vento e chuva estabelecidos na apólice.

> Revisar a cobertura de danos por água nas moradias unifamiliares, quando esses são causados indiretamente, como também comparar o tratamento em caso de danos em moradias situadas em blocos de apartamentos.

> Ampliar as informações obtidas pelos advogados da empresa antes de serem oferecidas aos segurados na defesa de seus interesses e incentivo do uso da nota de ordem profissional.

> Utilizar peritos terceirizados para suposições que cumprem função efetiva, oferecendo aos clientes um procedimento extrajudicial de resolução de conflitos sobre discrepâncias meramente técnicas e não de outra causa.

> Melhorar os procedimentos de revisão dos trabalhos realizados pelos colaboradores da empresa ao prestar serviços de correção nas apólices multirriscos de danos materiais.

> Aumentar a atividade de pesquisa da empresa para adquirir provas suficientes em defesa jurídica em caso de reclamações de danos de veículos ou lesões pessoais.

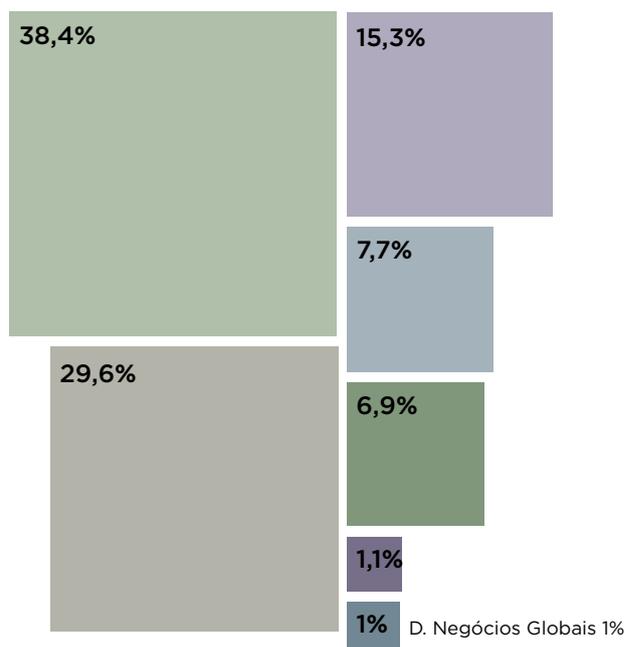
> Definir precisamente os conceitos de nicho ou sepultura para determinar qual serviço a ser prestado pela empresa nos seguros de Falecimentos, evitando assim interpretações erradas.

> Ampliar as informações aos segurados sobre os médicos participantes nas apólices de Indenização Temporal Total, dispensada do hospital por causa do seguro enquanto o médico da Segurança Social tem outro critério sobre a situação.

> Melhorar a qualidade e o nível das informações transmitidas aos clientes nos produtos mistos Vida com relação às características, duração, custo e valor do reembolso.

Os critérios gerais de atuação acima, após aprovação da diretoria, têm como objetivo apresentar as Unidades que analisam e valorizam as implementações como um instrumento para melhorar o serviço aos clientes e usuários.

As Recomendações e Critérios foram retirados das reclamações e queixas processadas em 2013. Foram recebidas 8.598 cartas recebidas pela Diretoria de Reclamações: 99% dizem respeito aos negócios da Espanha e apenas 1% à Divisão de Negócios Globais (28 cartas recebidas não puderam ser identificadas para qual entidade se dirigiam). Das cartas citadas acima, foram processadas 7.015: 3.999 reclamações com pretensões concretas de conteúdo econômico e 3.016 queixas relacionadas a incidências no trâmite das pretensões.



NEGÓCIO NA ESPANHA 99%

- Residencial e multiriscos
- Automóvel
- Saúde, acidentes e falecimentos
- Empresas
- Vida
- Demais seguros

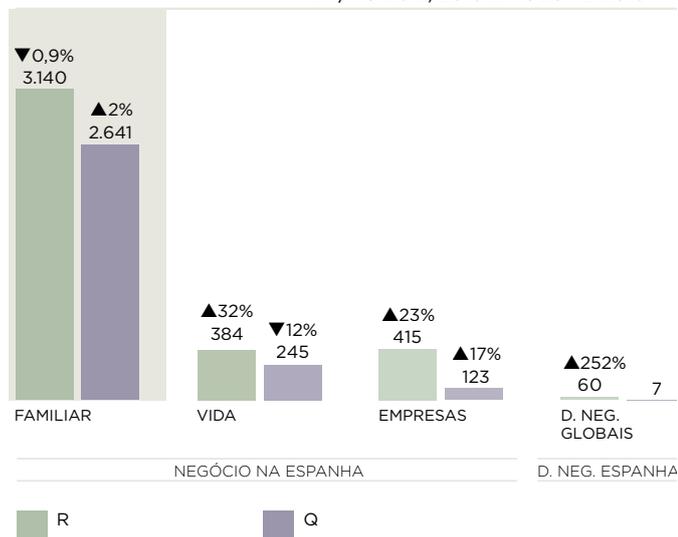
DADOS POR UNIDADES

- Familiar: 82,4%
- Empresas: 7,7%
- Vida: 9%
- Global Risks: 0,1%
- M. Assistência: 0,9%

Durante o ano de 2013, 1.583 trâmites não foram processados por não atenderem legalmente aos requisitos, porém os usuários foram contatados, de forma motivadora, para que estas deficiências fossem corrigidas.



CARTAS PROCESSADAS: VARIAÇÃO 2012/2013 E VOLUME 2013

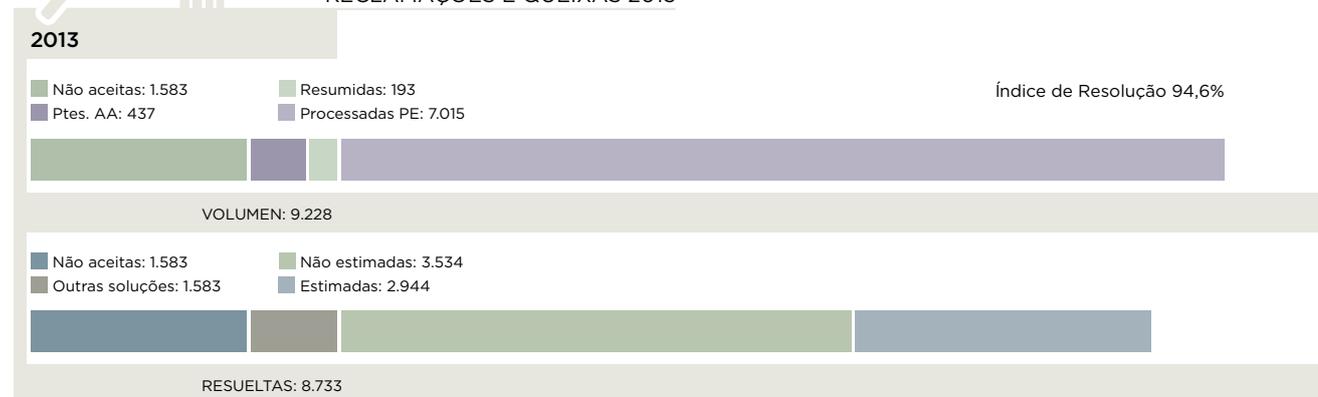


Resultou em 0,7% mais reclamações e queixas que no ano anterior, estimando 41,2%, percentual sensivelmente superior ao ano de 2012, e denegando 49,4%, percentual inferior ao ano anterior. Além disso, outras soluções foram outorgadas em 9,4 por cento dos casos (alternativa pericial, conhecimento do trâmite iniciado pelo demandante, processo judicial ou administrativo, retirada da queixa pelo demandante, etc.).

Melhorar o atendimento ao cliente reduzindo o tempo médio de resolução de 11%, atingindo 22,3 dias (período de rotação).



RECLAMAÇÕES E QUEIXAS 2013



FIDELIZAÇÃO E QUALIDADE NA MAPFRE

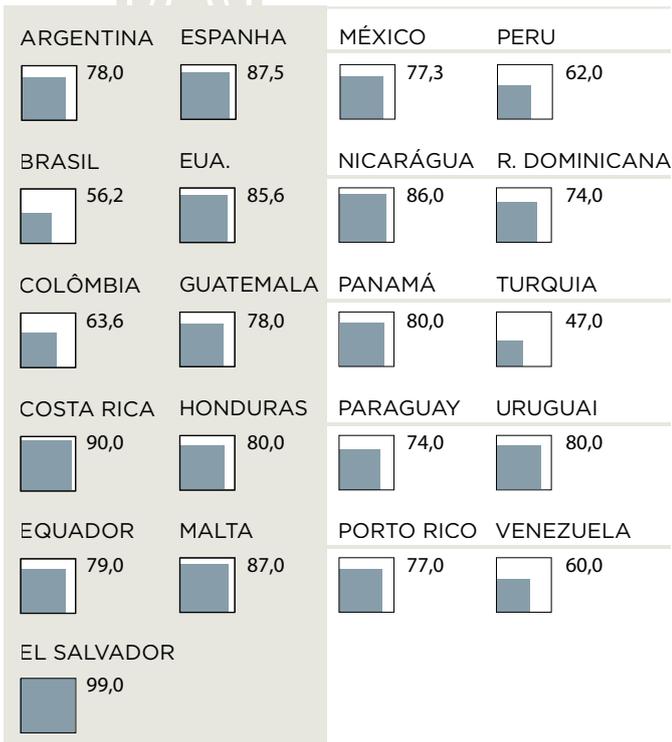
A fim de fornecer um serviço local e aumentar o seu vínculo, a MAPFRE realiza diferentes ações de fidelização e venda cruzada, tendo em mente que cada cliente ou segurado requer uma gestão diferente com relação às suas necessidades. Para isso, foram desenvolvidos diversos programas de fidelização (teCuidamos e “Cuidamos tu empresa”, na Espanha, *Club MAPFRE* no Brasil, *Club MAPFRE* na Argentina, *MAPFRE Dólar* no Perú, *Plan Pas* em El Salvador, etc). Esses programas possuem promoções, descontos e ofertas exclusivas e beneficiam 4.476.935 sócios em todo o mundo.

A MAPFRE trabalha permanentemente para alcançar altos níveis de qualidade no serviço prestado aos segurados e clientes, especialmente para que a resolução dos sinistros sejam feitas de forma rápida, eficaz e equitativa.

Esse compromisso com a qualidade é uma constante em todos os países onde a MAPFRE atua e reflete a confiança dos clientes, como demonstram os índices de renovações nos principais países onde o Grupo opera.



CLIENTES QUE RENOVAM ANUALMENTE SEU SEGURO EM %



Além dos sistemas internos que a empresa utiliza para medir a qualidade percebida pelos clientes, a MAPFRE também emprega diferentes órgãos reconhecidos pelo setor que avaliam tanto a qualidade da contratação como a prestação de serviços.

De las encuestas realizadas en varios países para medir la satisfacción general de los clientes, las principales conclusiones que se desprenden son las siguientes:

NEGÓCIO DE AUTOMÓVEIS	% clientes satisfeitos ou muito satisfeitos
Argentina	81,8
Equador	85,0
El Salvador	86,0
Espanha	93,4
Estados Unidos	88,0
Nicarágua	93,0
Porto Rico	86,6
República Dominicana	83,0
NEGÓCIO DE ASSISTÊNCIA	% clientes satisfeitos ou muito satisfeitos
Assistência en carretera	93,0
Assistência médica	91,0
Assistência Residencial	93,0

É muito importante para a MAPFRE os controles internos de gestão que avaliam os tempos de resposta e estudam os incidentes e reclamações, as visitas de controle de qualidade e as pesquisas de satisfação ao cliente. Nessas pesquisas, há um segmento especial sobre a resolução das solicitações, a qualidade oferecida e percebida em relação à forma de atendimento, a expressão oral, o uso da linguagem, o tratamento das chamadas, a solução para o primeiro contato, e o conhecimento e capacidade de adaptação às situações.

Esses relatórios permitem monitorar periodicamente a qualidade percebida pelos clientes e a avaliação da carteira, como também estabelecer ações específicas encaminhadas à fidelização e redução de cancelamentos. Além disso, para os empregados que prestam atendimento ao cliente, estabelecem-se planos de treinamento nas habilidades trabalhistas desempenhadas e nas técnicas necessárias para o seu trabalho, entre elas estão:

ORIENTAÇÃO AO CLIENTE
TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
ESTRATÉGIAS DE VENDA TELEFÔNICA
GESTÃO DE CONFLITOS
COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL
PRODUTOS MAPFRE
PROCEDIMENTOS INTERNOS (GESTÃO DE COBRANÇAS , SINISTROS E RECLAMAÇÕES)

A MAPFRE tem 342 colaboradores trabalhando no segmento e no controle da qualidade em todo o mundo e diversas empresas com certificados de qualidade, cuja renovação requer alto padrões no serviço ao cliente. A este respeito, é importante salientar que a MAPFRE tem o certificado ISO 9001:2008 no Barein, Brasil, Colômbia, Chile, China, Filipinas, Itália, México, Nicarágua, Tunísia, Turquia e Venezuela; o certificado ISO 14001 na Colômbia e Porto Rico. Na Espanha, está em vigor a norma UNE-EN ISO 9001:2008 para serviços de prestações e fornecedores Patrimoniais e de Automóveis, para SI24 e para centros de serviço. Os produtos YCAR, apólice ecológica e EBIKE estão apoiados pelo Regulamento Particular R.P. B14.04.

Em relação ao atendimento telefônico em 2013, o número total de chamadas atendidas pelos centros telefônicos aumentou para 33.630.535 (12.155.540 na Espanha, 12.467.298 no Brasil, 2.351.551 nos EUA e 6.656.146 em outros países) - 1,29% em relação ao ano anterior.

As tabelas a seguir fornecem uma seleção de dados com a avaliação do funcionamento dos serviços telefônicos.



PAÍS	CHAMADAS COMERCIAIS		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
ARGENTINA	37.976	32.631	86
BRASIL	(1)	(1)	(1)
CHILE	82.470	68.776	83
COLÔMBIA	(1)	(1)	(1)
ESPAÑA	209.419	196.898	94
EUA	(1)	(1)	(1)
MÉXICO	63.834	54.776	86
PERU	9.295	7.827	84
PORTUGAL	4.981	4.981	100
PORTO RICO	25.401	23.138	91
TURQUIA	496.881	473.793	95
VENEZUELA	133.434	113.455	85

PAÍS	CHAMADAS PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
ARGENTINA	340.651	296.199	87
BRASIL	3.680.299	3.565.151	97
CHILE	79.520	57.628	72
COLÔMBIA	571.500	510.582	89
ESPAÑA	7.992.976	7.681.909	96
EUA	395.823	332.983	84
MÉXICO	1.053.019	1.008.380	96
PERU	279.902	270.587	97
PORTUGAL	83.326	77.567	93
PORTO RICO	45.520	40.798	90
TURQUIA	399.748	389.295	97
VENEZUELA	658.572	578.650	88

(1) Esse tipo de ligação não é registrado

A rede de plataformas telefônicas da MAPFRE ASSISTÊNCIA atendeu em 2013 um total de 22.236.846 chamadas - 1,12% mais que em 2012. Os dados mais significativos são:

PAÍS	CHAMADAS ASSISTÊNCIA PRESTAÇÕES		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
BRASIL	966.617	917.913	95
COLÔMBIA	2.035.401	1.896.079	93
EUA	2.921.951	2.691.339	92
TURQUIA	2.116.216	2.031.418	96

PAÍS	CHAMADAS ASSISTÊNCIA ATENDIMENTO GERAL		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
BRASIL	1.734.267	1.646.883	95
COLÔMBIA	153.202	142.716	93
EUA	121.748	112.139	92
TURQUIA	2.116.216	2.031.418	96

PAÍS	CHAMADAS ATENDIMENTO GERAL		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
ARGENTINA	551.157	446.742	81
BRASIL	9.304.314	8.942.701	96
CHILE	66.181	57.953	76
COLÔMBIA	303.790	277.379	91
ESPAÑA	2.532.676	2.366.214	93
EUA	829.894	774.646	93
MÉXICO	628.222	574.417	91
PERU	288.306	242.995	84
PORTUGAL	237.033	171.155	72
PORTO RICO	386.782	352.671	92
TURQUIA	(1)	(1)	(1)
VENEZUELA	207.347	128.927	62

PAÍS	CHAMADAS DE SUPORTE A ENTIDADES QUE DISTRIBUEM PRODUTOS MAPFRE		
	Nº chamadas recebidas	Nº chamadas atendidas	% atendidas
ARGENTINA	153.042	136.463	89
BRASIL	838.794	782.131	93
CHILE	59.652	39.059	65
COLÔMBIA	67.648	65.313	97
ESPAÑA	472.967	446.575	94
EUA	1.311.470	1.241.388	95
MÉXICO	26.857	25.229	94
PERU	971	818	84
PORTUGAL	44.117	43.309	98
PORTO RICO	(1)	(1)	(1)
TURQUIA	(1)	(1)	(1)
VENEZUELA	26.918	25.799	96

(1) Esse tipo de ligação não é registrado

A confidencialidade e segurança dos dados que os clientes confiam à MAPFRE é um compromisso inalienável. Esses procedimentos incluem cláusulas de confidencialidade dos trabalhadores, colaboradores e fornecedores e auditorias periódicas que garantem a proteção dos dados dos clientes.

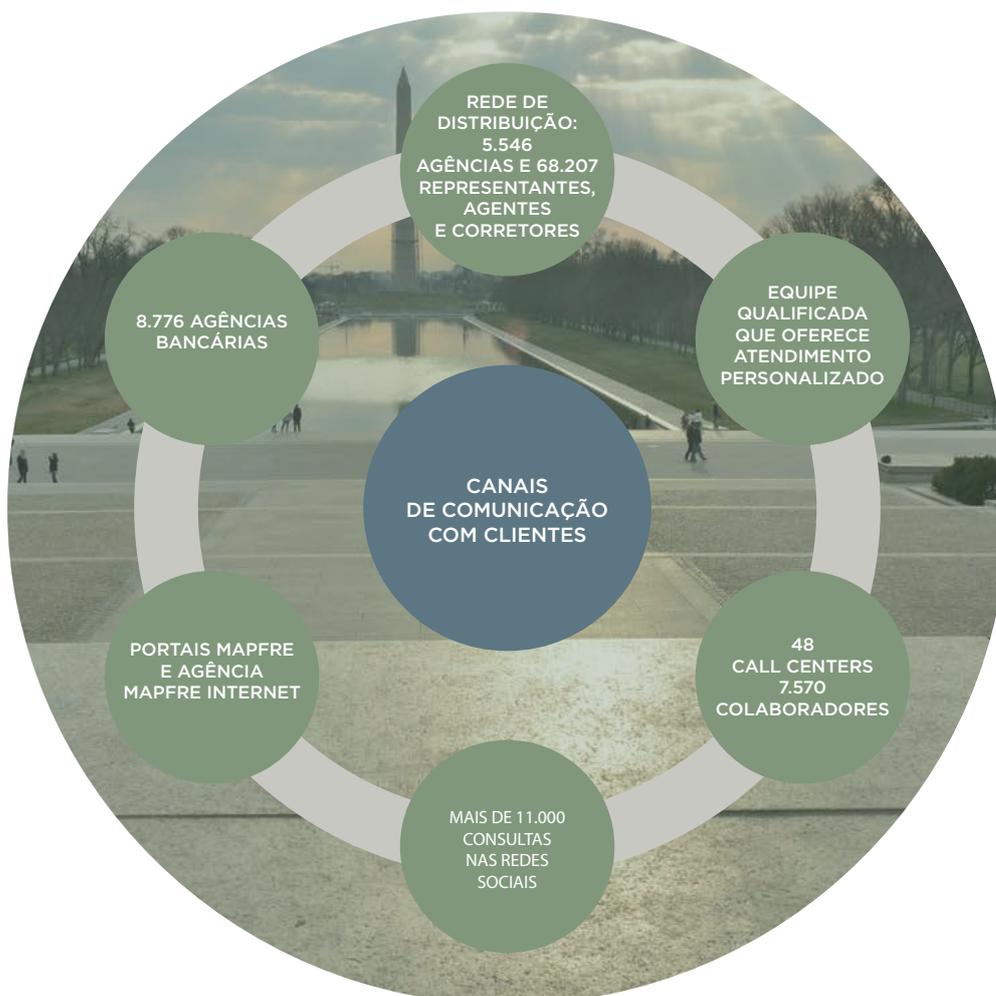
A MAPFRE dispõe de um Corpo Normativo de Segurança da Informação baseado na normativa ISO, que é aplicável a todos os processos e atividades das quais participam as entidades do GRUPO, o que permite cumprir os padrões internacionais de segurança mais exigentes.

Da mesma forma, a MAPFRE cumpre de maneira cuidadosa os requerimentos legislativos em matéria de segurança da informação, além de vigiar e monitorar seu cumprimento mediante a implantação dos controles e procedimentos exigidos, em seu corpo normativo próprio Texto DISMA.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A oferta da MAPFRE na plataforma multicanal envolve a distribuição de produtos por meio de diferentes canais (escritórios, internet, telefone, acordos com entidades, etc.), oferecendo aos clientes a possibilidade de escolher o canal que eles preferem para interagir com a empresa.

A comunicação entre a MAPFRE e seus clientes se dá por meio dos seguintes canais:



> **A REDE própria de distribuição do Grupo**, formada por 5.546 escritórios (3.114 na Espanha e 2.432 em outros países), facilita um atendimento pessoal e direto por meio de 68.207 delegados, agentes e corretores (17.474 na Espanha e em Portugal, e 50.733 no restante do mundo).

> **Agências bancárias** (total de 8.776, entre elas 3.273 localizadas na Espanha e Portugal, e 5.503 em outros países) das entidades com as quais o Grupo possui acordos para a comercialização de seus produtos.

> **Pessoal específico**, altamente qualificado para responder ao clientes que requerem um atendimento especializado (indústrias e grandes riscos industriais, setor agrário, produtos para economia, etc.) e especialistas com amplo treinamento e conhecimento nos diferentes mercados.

> **Plataformas telefônicas**, que oferecem um atendimento 24 horas todos os dias do ano e que permitem aos clientes a realizar consultas e sugestões relacionadas aos seguros e serviços contratados.

O Grupo conta com 48 call centers (8 na Espanha, 5 no Brasil, 7 no Panamá e 28 em outros países) nos quais trabalham 7.570 colaboradores (7.171 em 2012) - 1.112 localizados na Espanha e 6.458 em outros países.

> **No Portal MAPFRE e na Agência MAPFRE Internet**, nos sites da MAPFRE em diferentes países, os clientes podem, entre outras coisas, contratar determinados produtos, consultar suas apólices, notificar sinistros, alterar dados pessoais ou bancários, pedir duplicatas de documentos, consultar comunicações ou avisos de cobrança.

> **Redes Sociais**, permitindo dentre outras funcionalidades, realizar consultas e acessar as plataformas de resolução de dúvidas e/ou incidentes. Com isso, foram estabelecidos processos de atendimento ao cliente considerando as particularidades e características de cada rede social. No ano de 2013, foram administradas mais de 11.000 consultas por intermédio desses canais.

MAPFRE e seus acionistas

A gestão socialmente responsável do negócio está baseada na ética, transparência e geração de valor, compromissos assumidos pela MAPFRE com seus acionistas. Nesse sentido, no ano de 2013, destaca-se o crescimento do lucro consolidado do Grupo, por meio da diversificação do negócio e da prudência na gestão.

O comportamento como empresa favorável ao desenvolvimento sustentável e ao respeito aos Direitos Humanos foi reconhecido com a inclusão nos principais índices de sustentabilidade seguidos pelos mercados financeiros. Dessa forma, a MAPFRE faz parte desde 2006 dos índices FTSE4Good e FTSE4Good Ibex, e desde 2010 dos Dow Jones Sustainability World e Dow Jones Sustainability Europe.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS ACIONISTAS

Em relação às ações promovidas em 2013 para desenvolver os canais de comunicação com os acionistas, destacam-se:



O SERVIÇO TELEFÔNICO DE ACIONISTAS (902 024 004) ATENDEU MAIS DE 1.100 CONSULTAS RELACIONADAS PRINCIPALMENTE COM A AVALIAÇÃO DA AÇÃO, ASSEMBLEIA GERAL, PAGAMENTO DE DIVIDENDOS E INFORMAÇÕES FINANCEIRAS.

A SEÇÃO "ACIONISTAS E INVESTIDORES" NO SITE CORPORATIVO INCLUI LINKS QUE FACILITAM O ACESSO À DOCUMENTAÇÃO DE ESPECIAL IMPORTÂNCIA PARA O ACIONISTA, COMO A ASSEMBLEIA GERAL.

DE ACORDO COM A MODIFICAÇÃO DE 1 DE JULHO DE 2010, NA LEI DO MERCADO DE VALORES DA ASSEMBLEIA GERAL DO DIA 5 DE MARÇO DE 2011, FOI CONSTITUÍDO O FÓRUM ELETRÔNICO DE ACIONISTAS QUE VOLTOU A OPERAR PARA A ASSEMBLEIA GERAL NO DIA 9 DE MARÇO DE 2013.

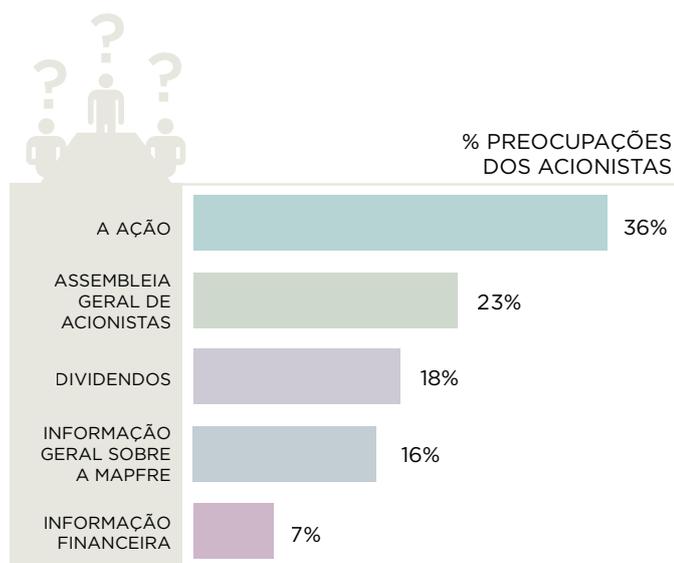
EM 2013, FOI IMPLEMENTADO O ACESSO À SEÇÃO "ACIONISTAS E INVESTIDORES" NA VERSÃO MÓVEL DO PORTAL MAPFRE, QUE PODE SER ACESSADO A PARTIR DE QUALQUER DISPOSITIVO.

FORAM DISTRIBUÍDOS DOIS BOLETINS COM INFORMAÇÕES SEMESTRAIS SOBRE OS RESULTADOS, AS ATIVIDADES MAIS RELEVANTES E A AVALIAÇÃO DO PREÇO DA AÇÃO DA SOCIEDADE.



Jornada sobre a Responsabilidade Social das empresas europeias

Esses canais de comunicação permitem identificar as principais preocupações dos acionistas, conforme detalhado na tabela a seguir:



A AÇÃO DA MAPFRE

A tabela a seguir mostra as informações básicas sobre a ação da MAPFRE no final do ano de 2013:

- NÚMERO DE AÇÕES EM CIRCULAÇÃO

3.079.553.273 totalmente subscritas e integralmente desembolsadas.

- VALOR NOMINAL DE CADA AÇÃO

0,1 euro.

- TIPO DE AÇÃO

– Ordinária, representada em forma escritural. Todas as ações em circulação têm os mesmos direitos políticos e econômicos.

- MERCADOS NOS QUAIS SUAS AÇÕES SÃO NEGOCIADAS NA BOLSA

– Bolsas de Madrid e de Barcelona (Mercado Contínuo).

- PRINCIPAIS ÍNDICES DA BOLSA NA QUAL A AÇÃO É INCLUÍDA

– IBEX 35;
 – Dow Jones Stoxx Insurance;
 – MSCI Spain;
 – FTSE All-World Developed Europe;
 – FTSE4Good⁽¹⁾ y FTSE4Good IBEX⁽¹⁾
 – DJSI World⁽¹⁾ y DJSI Europe⁽¹⁾

- CÓDIGO ISIN

– ES0124244E34

(1) Índices que avaliam o comportamento das empresas em função de suas atuações a favor do desenvolvimento sustentável e do respeito aos Direitos Humanos.

COMPOSIÇÃO DA BASE DE ACIONISTAS

No final do ano de 2013, a Sociedade contava com um total de 266.984 acionistas, dos quais 263.435 eram residentes na Espanha, com uma participação individual inferior a 0,10% do capital. A FUNDACIÓN MAPFRE, mediante sua participação direta e indireta, era titular de 67,7% do capital social e os investidores espanhóis, com uma participação superior a 0,1% representavam 3,8%. Quanto aos acionistas residentes em outros países, 17,7% correspondiam a investidores com participação superior a 0,1% e 1,5% para o restante. A tabela a seguir mostra o desmembramento das participações de acionistas por países:

PAÍS	%
Espanha	80,8
Reino Unido	1,5
Alemanha	1,5
Estados Unidos	1,2
França	1,2
Países Nórdicos	0,9
Países Baixos	0,5
Suíça	0,3
Canadá	0,3
Áustria	0,1
Portugal	0,1
Sem identificação	11,6

No dia 25 de setembro de 2013, o Grupo BFA-BANKIA realizou a venda de 12% do capital da MAPFRE, o que gerou grande interesse entre os investidores institucionais e fundos de investimento. A maioria dos títulos foram adquiridos por investidores institucionais estrangeiros, que agradeceram a oportunidade de entrar no capital da MAPFRE, com o seu atraente “equity story” e perspectivas de crescimento. A FUNDACIÓN MAPFRE aproveitou essa oportunidade para aumentar 3 por 100 da sua participação na MAPFRE, afirmando que a maioria da colocação estava destinada a aumentar o capital de livre circulação da Bolsa de Valores do Grupo. Neste sentido, essa operação oferece mais liquidez ao valor, algo muito valorizado pela comunidade de investimentos.

VALOR E RENTABILIDADE DA AÇÃO

Entre os principais compromissos da MAPFRE, encontram-se a geração de valor e a remuneração adequada de seus acionistas. O Conselho Administrativo concordou em pagar um dividendo por conta dos resultados do exercício de 2013 de 0,05 euros por ação, elevando o total de dividendo pago no ano para 0,12 euros por ação, o mesmo valor que o do ano anterior. O total de desembolso em 2013 com relação a dividendos cresceu 369,6 milhões de euros. Desde que a atual crise econômica e financeira em 2007 teve início, a MAPFRE aumentou o valor do dividendo para 47,6%.

O dividendo proposto para a Assembleia Geral como dividendo complementar do ano de 2013 é de 0,08 euros brutos por ação.

A avaliação do dividendo e da rentabilidade por dividendo, calculada com base no preço médio das ações, são:

	2013	2012	2011	2010	2009
Dividendo (euros)	0,12	0,12	0,15	0,15	0,15
RENTABILIDADE POR DIVIDENDO	4,4%	6,1%	5,9%	6,3%	6,3%

A tabela a seguir mostra o comportamento da ação da MAPFRE nos últimos cinco anos, em comparação com o comportamento dos dois principais índices de referência (o seletivo IBEX 35 e o setorial Dow Jones Stoxx Insurance):

	1 ANO	3 ANOS	5 ANOS
MAPFRE	34,5%	49,8%	29,7%
DJ Stoxx Insurance	28,9%	47,8%	69,7%
IBEX 35	21,4%	0,6%	7,8%

No mesmo período, o lucro por ação (BPA) da MAPFRE tem o seguinte comportamento:

	2013	2012	2011	2010	2009
BPA (euros)	0,26	0,22	0,32	0,31	0,33
AUMENTO	18,2%	(31,3)%	3,2%	(6,1)%	--

INFORMAÇÃO PÚBLICA

As informações sobre o desempenho dos negócios e as atividades relevantes da Sociedade são disponibilizadas ao público investidor por meio da publicação periódica dos seguintes documentos:

FREQUÊNCIA	TIPO DE INFORMAÇÃO
ANUAL	Relatórios anuais individuais e consolidados
	Valor intrínseco do negócio de Vida e Economia
TRIMESTRAL	Relatórios de acordo com os formatos exigidos pela Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV)
	Apresentações de resultados

COMUNICAÇÃO COM OS MERCADOS FINANCEIROS

A comunicação com os mercados financeiros é materializada principalmente a partir dos seguintes canais:

- > Depósito anterior nos registros da CNMV de toda a informação publicada, que pode ser consultada pelo site da Comissão.
- > Publicação de informações na seção do site da empresa (www.mapfre.com) dedicada aos acionistas. Os documentos publicados no site podem ser consultados em castelhano e em inglês.
- > Distribuição de e-mail para um banco de dados de mais de 400 analistas e investidores institucionais previamente registrados.

Reuniões com analistas financeiros e investidores institucionais na Espanha e no exterior.

As reuniões presenciais e as teleconferências que apresentam os resultados de cada trimestre são transmitidas ao vivo pela Internet ("webcasts") com intuito de facilitar o acesso do público à empresa. No ano de 2013, foram realizadas 4 retransmissões desse tipo.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Em 2013, foi desenvolvida uma intensa atividade de comunicação com os analistas financeiros, acionistas e investidores institucionais. Dentre os principais temas discutidos, incluem-se as perspectivas macroeconômicas nos países em que o Grupo atua, especialmente na Espanha e no Brasil, a retração do volume de negócios na Espanha como consequência da atividade econômica, a avaliação dos resultados do ano por áreas de negócio, e a tendência esperada dos próximos dividendos.

A tabela a seguir mostra a atividade de comunicação com os mercados financeiros em 2013:

Apresentações de resultados	4
Teleconferências	4
Reuniões com analistas e investidores institucionais espanhóis	102
Reuniões com analistas e investidores institucionais de outros países	327
Participação em fóruns de investidores institucionais	9

Em novembro de 2013, investidores institucionais participaram de fóruns como a "Conferência Sustentável + Responsável: Financials & Property Investor Day" organizada pelo Morgan Stanley em Paris, nos quais comentaram com analistas especializados nessa área sobre o desenvolvimento e a política da Responsabilidade Social da MAPFRE.

Em 2013, começou a colaboração com a agência de classificação Vigeo e com a sociedade de análises OEKOM, dedicadas à elaboração e divulgação de relatórios sobre a atuação das empresas cotadas com relação ao meio ambiente, governança corporativa e direitos humanos, e riscos relacionados a esses assuntos.

Desde 2001, a MAPFRE participa ativamente da assembleia de diretores da Associação Espanhola de Relações com Investidores (AERI).

DADOS DA BOLSA

Durante o exercício de 2013, as ações da MAPFRE S.A. foram cotadas em 255 dias no Mercado Contínuo, com um índice de frequência de 100%. Foram contratados 2.480.589.582 títulos, comparado com 2.421.572.407 em relação ao ano anterior, com um aumento de 2,4%. O valor efetivo dessas transações aumentou de 4,739.4 bilhões de euros em 2012 para 6,695.9 bilhões de euros em 2013, com um aumento de 41,3%.

No fim de 2013, 8 bancos de negócios espanhóis e internacionais recomendaram a "compra" das ações da Sociedade, contra 7 recomendações de "manter" e 7 de "vender".

MAPFRE e seus corretores e parceiros de negócio

Na MAPFRE, a comercialização de produtos e serviços está baseada, na maioria dos países em que atua, por meio de uma ampla rede de distribuição de distribuidores e parceiros de negócio com os quais a empresa mantém um diálogo permanente por meio de estruturas comerciais específicas. A relação da empresa com este Grupo de Interesse reflete o compromisso de manter com esses profissionais e entidades colaboradoras relacionamentos honestos e construtivos que promovem confiança e desenvolvimento mútuo.

O Grupo, como parte da sua estratégia multicanal, aposta na manutenção de redes próprias e na utilização de outros canais de distribuição com o intuito de oferecer ao cliente todas as opções possíveis de contato e relação com a entidade. O fato de estar orientada ao cliente, a oferta global de produtos e a adaptação às particularidades jurídicas e comerciais de cada um dos mercados na qual está presente são algumas das chaves para o sucesso de seu modelo de negócio, baseado na captação e fidelização de clientes como um motor para o crescimento futuro.

A rede comercial da MAPFRE no mundo é composta por 5.546 escritórios próprios (1.218 diretos, 4.305 delegadas e 23 de representação), 8.776 de seguros bancários e a soma de outros pontos de venda correspondentes a diferentes acordos de distribuição.



Novo escritório em Madri especializado em clientes de origem chinesa

Por outro lado, 7.406 colaboradores do Grupo realizam um trabalho relacionado com a atividade comercial (2.626 na Espanha e Portugal, 4.132 na área de Seguros - Internacional e 648 nos Negócios Globais). A tabela a seguir mostra em detalhe a composição da rede comercial da MAPFRE no mundo.



ESCRITÓRIOS	2013	2012
Seguros Espanha e Portugal		
Próprios	3.179	(*)
Seguros bancários	3.273	(*)
TOTAL ESPANHA E PORTUGAL	6.452	—
Seguros - Internacional		
Próprios	2.282	2.250
Seguros bancários	5.503	5.426
Negócios Globais	85	71
TOTAL NO EXTERIOR	7.870	7.747
TOTAL OFICINAS	14.322	14.865

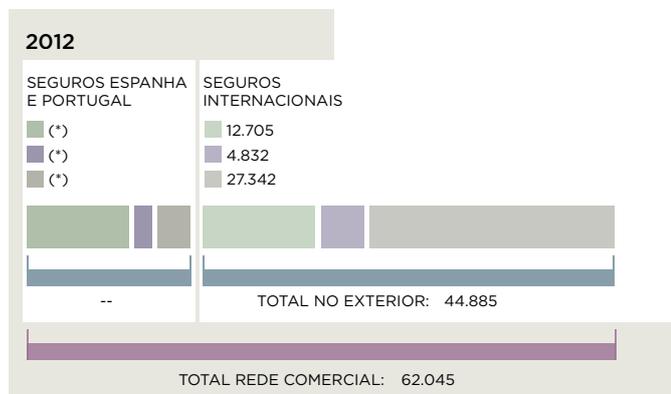
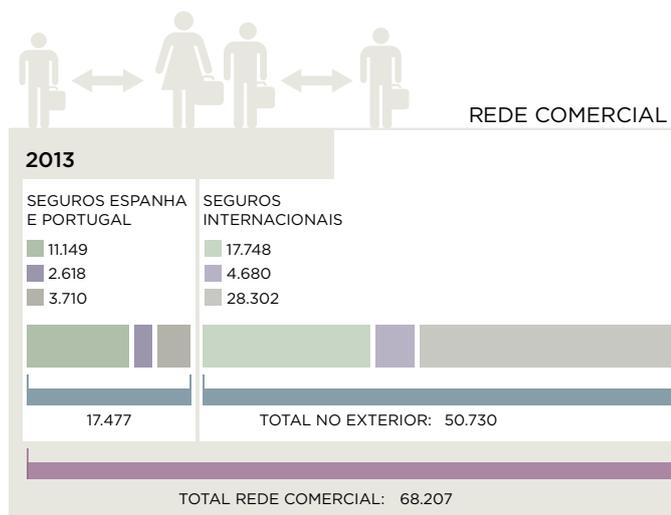
(*) Em 2012, apenas foram relatados os valores correspondentes à Espanha: escritórios próprios 3.069; escritórios de Seguros bancários 4.049

Os modelos de organização comercial desenvolvidos para cada país ou região aumentam a presença da entidade na região com objetivo de melhorar o foco no cliente e empresa e explorar sinergias para aumentar a eficiência e dirigir, de forma ordenada, a complementaridade dos distintos canais de distribuição.

A Direção Global do Seguro Direto, criada em 2012 para o desenvolvimento global das vendas online e telefônicas do Grupo, continuou a sua estratégia para avançar nesse âmbito e colaborou, com outras áreas da empresa, no desenvolvimento de iniciativas de vendas eletrônicas em diferentes países. Em 2013, Argentina, Chile, Colômbia e México participaram da primeira fase do Projeto Regional de Comércio Eletrônico com base na plataforma tecnológica "Neuron" e no design de um produto comum e uma estratégia de distribuição homogênea.

DISTRIBUIDORES

Na mediação de seguros, a MAPFRE colabora com diferentes figuras ou perfis de negócio. Na Espanha e na América Latina, a entidade apoia o crescimento orgânico de um amplo grupo de profissionais especializados na distribuição de seguros que mantêm diferentes níveis de vínculo e relacionamento com a empresa (distribuidores, agentes, corretores e outros parceiros). Todos eles desempenham papel relevante na comercialização das operações e no atendimento aos segurados. A tabela a seguir mostra a distribuição por coletivo dos mediadores do Grupo:



(*) Em 2012, apenas foram relatados os valores correspondentes à Espanha: agentes 10.495; Delegados 2.623; Corretores 4.042



Por outro lado, a MAPFRE mantém em diferentes países acordos de colaboração com as principais associações de distribuidores, corretores de seguros, produtores de seguro, entidades micro financeiras e outros órgãos ligados à distribuição. Esses acordos promovem a melhora contínua da relação com os distribuidores e o desenvolvimento de atividades conjuntas que facilitam a profissionalização da distribuição de seguros.

RELAÇÕES COM OS DISTRIBUIDORES

As relações da MAPFRE com as entidades e profissionais que atuam na distribuição de suas operações são realizadas com a foco na estabilidade, permanência e profissionalismo. Na Espanha e nos países da América Latina, onde se desenvolve o modelo de distribuição comercial com distribuidores e redes próprias, destaca-se o alto nível de vínculo desses profissionais com a entidade e o baixo índice de rotatividade neste âmbito. Esse vínculo contribui com a globalização da oferta do Grupo, que oferece aos seus distribuidores um importante valor agregado, permitindo-lhes apresentar uma oferta integral personalizada e adaptada às necessidades de cada cliente e o compromisso da empresa com essas redes de distribuição.

Os distribuidores valorizam também a solvência e reputação da MAPFRE, já que ambos aspectos reforçam a sua gestão com o cliente.

O aumento nos últimos anos de uma estratégia de distribuição multicanal, comum em todos os países que a MAPFRE atua, promove a complementaridade das redes tradicionais com outros interlocutores e com a venda online e por telefone.

Estão para ser desenvolvidas plataformas online para distribuidores que favorecem o aproveitamento da internet e das redes sociais na gestão comercial. Assim, podemos destacar o desenvolvimento de "A REDE na Rede" na Espanha, uma plataforma que reforça a presença dos escritórios da MAPFRE na internet e sua capacidade de relação com o cliente. De forma geral, esses novos meios de comunicação são cada vez mais usados para interagir com os diferentes canais e como ferramenta para promover a fidelização dos clientes. O uso das redes sociais e os aplicativos para dispositivos móveis (smartphones e tablets) ajudam também a promover o posicionamento da marca na internet e a redirecionar o negócio aos distribuidores.

Nos países nos quais a MAPFRE tem maior implementação e volume de negócios, a entidade tem estruturas comerciais territoriais, mais ou menos amplas, cujo principal objetivo é coordenar a relação da entidade com os distribuidores, manter esse grupo formado e informado sobre novos produtos e estratégias de negócios da empresa, e transmitir adequadamente as diretrizes e critérios do seu desempenho profissional em cada caso.



A entidade também desenvolveu em alguns países plataformas operativas, ferramentas de comunicação e de trabalho, documentação e manuais corporativos que favorecem o desenvolvimento da atividade comercial dos distribuidores. Em alguns casos, ela também desenvolve revistas especializadas dirigidas a esses profissionais. Para facilitar a

venda de seguros das empresas, foi desenvolvido na Espanha o modelo de gestão comercial "Empresas 360º", cujo os resultados serão analisados para implantação posterior em outros países.

Além disso, todos os países continuaram impulsionando as plataformas tecnológicas vinculadas a comercialização, campanhas comerciais, planos de incentivo e programas de captação e treinamento para fortalecer e incentivar, no mercado local, o posicionamento da entidade e a distribuição de seguros.

A entidade mantém na gestão de grandes riscos relações próximas e fluídas com os principais corretores ou intermediários de seguros em todos os países que ela atua.

O objetivo da MAPFRE também é fomentar a conscientização ambiental entre seus corretores, impelindo medidas que respeitem o meio ambiente do qual participam, além de economia no consumo de papel e energia elétrica. Na Espanha e Portugal, já foram implantadas medidas de assessoria para a rede comercial no assunto de gestão de resíduos e de economia de energia, para implantar políticas que favoreçam ambos os aspectos. Avaliando a média de economia atingida por equipe, é estimado que a redução de consumo de energia em 2013 foi de mais de 200.000 kWh somente neste meio.

SELEÇÃO E FORMAÇÃO

A seleção de novos distribuidores possui um protocolo de testes psicométricos, testes comerciais e testes de orientação psicológica que avaliam tanto as habilidades e as competências profissionais como outros aspectos como a eficácia comercial ou as atitudes de orientação na venda.

Nesses processos geralmente estão envolvidos profissionais das áreas de Recursos Humanos e Comerciais que trabalham em colaboração para escolher profissionais com capacidade, potencial e ética na sua atuação.

Outro aspecto que também diferencia a MAPFRE em sua relação com os distribuidores é a importância à formação. A entidade dirige continuamente a profissionalização de seus parceiros por meio de treinamentos adaptados às necessidades de cada distribuidor, com uma atenção especial a cursos sobre novos produtos, fidelização dos clientes, treinamento inicial e de reciclagem e informações centralizadas. Em alguns casos, continuou-se com o programa de treinamento específico para escritórios de canais complementares adaptados às necessidades específicas.

A formação para distribuidores que a entidade desenvolve é para ajudar a cumprir os objetivos estabelecidos e para contribuir no desenvolvimento profissional das pessoas a quem se dirige. Responde às necessidades formativas de cada perfil e à experiência de cada aluno. Os programas de formação também incluem informações corporativas com o intuito de transmitir a política, cultura, estratégia e valores da empresa; treinamento técnico para o conhecimento dos processos das diferentes áreas ou divisões do Grupo, e a formação comercial para conhecer os produtos, as ferramentas, as habilidades e as técnicas de vendas.

Em 2013, foram ministrados mais de 1,5 milhões programas de treinamento para corretores no mundo todo, com programas focados principalmente em treinamento comercial e técnico, e de outros assuntos.

Ao longo de 2013, a formação foi dividida da seguinte forma:



DISTRIBUIDORES		Tipo	HORAS
COMERCIAL	Multimídia		332.904
	Em pessoa		599.670
TRANSVERSAL	Multimídia		89.578
	Em pessoa		165.068
TÉCNICA	Multimídia		39.040
	Em pessoa		265.279
TOTAL GERAL			1.491.540

ACORDOS DE DISTRIBUIÇÃO

Podemos também destacar a contribuição dos negócios e o atendimento especializado prestados pelos canais adicionais procedentes de acordos com entidades financeiras, oficinas, concessionárias de veículos, centros comerciais, etc.

Alguns países criaram áreas específicas para dar apoio adequado às redes de venda das entidades colaboradoras e otimizar a comercialização de seguros. Foram contemplados também a melhora contínua dos produtos, o desenvolvimento de programas de treinamento para as respectivas estruturas, e a adaptação das plataformas de comercialização.

No fim de 2013, o Grupo contou com 2.247 acordos de distribuição que complementam as atividades comerciais da sua rede.

A MAPFRE distribuiu seus produtos em 2013 por meio de 8.776 escritórios de seguros bancários, 3.273 na Espanha e em Portugal e 5.503 em outros países, números que incluem a extensa rede do BANCO DO BRASIL, entre outras entidades.

PRINCIPAIS ACORDOS DE DISTRIBUIÇÃO COM ENTIDADES FINANCEIRAS

PAÍSES	Entidades Financeiras	Nº de acordos
Argentina	Banco Patagonia/Santander/ ICBC Banco de Crédito y Securitización (BACS)/Banco Hipotecario	20
Brasil	Banco do Brasil	79
Colômbia	Corpbanca/Gmac/Crezcamos	5
Chile	Banco Bice/Banco Itau-Banco Chile	7
ESPAÑA* e Portugal	Bankia/Bankinter/Banco Castilla-La Mancha/Banco de Caja ESPANHA de Inversiones Salamanca y Soria/ Catalunya Banc	60
Malta	Bank of Valleta	1
México	Santander-Scotiabank/CI Banco	6
Panamá	Banvivienda Delta/BAC/BANISI/MULTIBANK/BICSA/ CORPORACIÓN DE CRÉDITO	7
Paraguai	BBVA/Itau/Banco Regional	6
Peru	Scotiabank/ Ripley/ Banco Financiero/Santander/BanBif y principales Cajas del país	21
Porto Rico	Banco Popular/Doral Bank/Reliable Financial	8
República Dominicana	Banco BHD/ARS PALIC Saúde/BANCO POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS	1
Turquia	Aktifbank/Finansbank	2
Uruguai	Citibank/Itau/HSBC/BBVA/Santander-Creditel	6

* Na Espanha, alguns dos acordos mencionados vêm de outros anteriores: Bankia/Caja Madrid; Banco Castilla-La Mancha/CCM; Banco de Caja España de Inversiones Salamanca e Soria/Caja Duero e Catalunya Banc/Catalunya Caixa

MAPFRE e seus fornecedores

A MAPFRE mantém com seus fornecedores relações baseadas na qualidade dos serviços e dos produtos oferecidos e na integridade de suas práticas empresariais, ao mesmo tempo em que lhes garante transparência, igualdade de tratamento e utilização de critérios objetivos para sua seleção, nos termos que estabelecem o Código de Ética e Conduta e a nova Norma Corporativa de Compras, aprovada pela Comissão em junho de 2013.

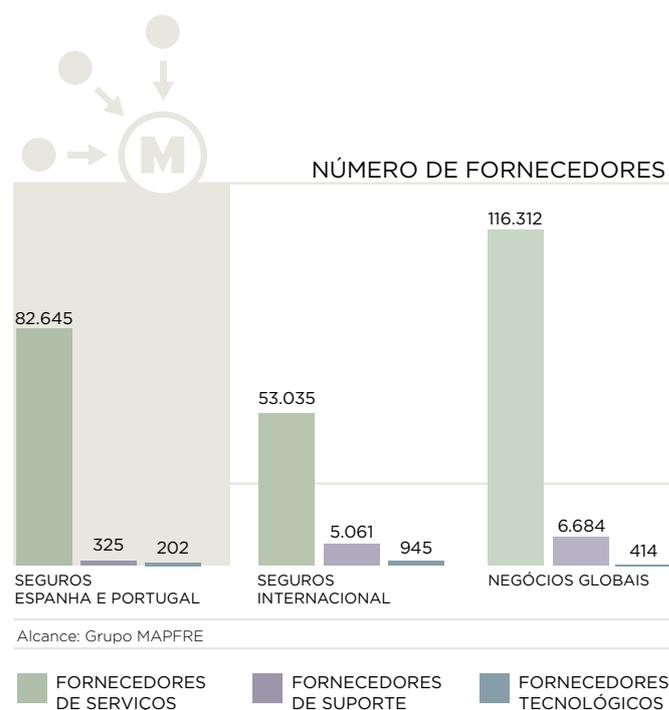
Essa norma de caráter social tem por objetivo estabelecer tanto os critérios e princípios de cumprimento obrigatório observados em qualquer contratação feita em nome da MAPFRE como a gestão da relação com os fornecedores do Grupo, dos serviços operativos de negócios, e dos fornecedores de suporte, visando garantir um processo ético e socialmente responsável em todas as medidas tomadas pelos envolvidos na cadeia de suprimento em qualquer empresa do Grupo e em qualquer parte do mundo.

TIPOS DE FORNECEDORES

No Grupo, é feita a diferenciação das seguintes categorias de fornecedores:

- > Fornecedores de serviços - aqueles que realizam prestações originadas pelos contratos de seguro ou de serviços oferecidos pelas empresas de seguro do Grupo ou suas filiais.
- > Fornecedores de suporte - qualquer outro fornecedor que se diferencie dos anteriores.
- > Fornecedores tecnológicos - aqueles cujas qualificações são capazes de oferecer ao Grupo ou suas filiais, além de soluções padrões, soluções agregadas à tecnologia necessária para o desenvolvimento do negócio.

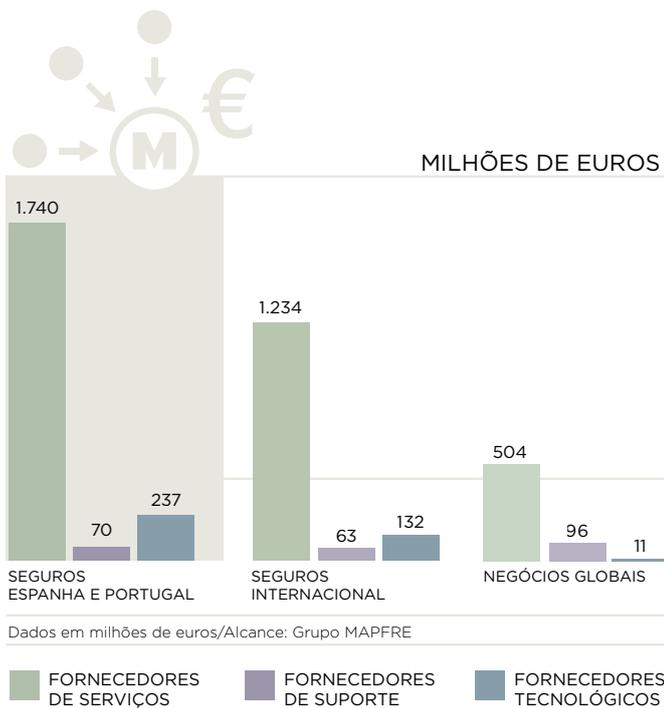
No total, a MAPFRE manteve relação com 265.623 fornecedores em 2013, divididos da seguinte maneira:





Guinchos MAPFRE

Em 2013, o custo total faturado pelos fornecedores e entidades de seguros do Grupo aumentou para mais de 4,087 bilhões de euros, da seguinte maneira:



CANAIS DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E SISTEMAS DE APOIO

No geral, a relação com os fornecedores acontece por meio de plataformas web, portais específicos, plataformas telefônicas próprias ou consertadas, linhas telefônicas, redes sociais, boletins e grupos de trabalho. Essa comunicação acontece mesmo que existam fornecedores responsáveis para cada área de negócios e bens e para serviços tecnológicos que administram a relação com os mesmos. Dessa forma, além dos canais desenvolvidos para cada tipo de fornecedor, existe uma comunicação permanente e periódica com esse grupo.

Entre as novidades em canais específicos, com o objetivo de criar um canal de comunicação crescente e contínuo com os fornecedores do GRUPO BB e MAPFRE, foi elaborada pela primeira vez no Brasil a Revista SIM - Rede de Serviços, de periodicidade trimestral e que conta com um boletim online. A Colômbia estreou também um portal para fornecedores.

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PARA FORNECEDORES

A MAPFRE espera que seus fornecedores e empresas contratadas executem suas atividades mantendo o compromisso com um comportamento baseado na integridade e na ética profissionais, evitando conflitos de interesse, extorsão, suborno ou qualquer outra forma de corrupção, bem como todas as práticas de competência desleal ou contrária aos direitos humanos (principalmente relativos ao trabalho) ou a respeito do meio ambiente em suas atividades e também nos serviços prestados.

A seleção e contratação de produtos ou serviços prestados a terceiros devem ser feitos no âmbito da Lei e dos princípios básicos estabelecidos no Código de Ética e Conduta e na Norma Corporativa de Compras, cumprindo critérios técnicos profissionais e econômicos adequados para satisfazer às necessidades e interesses do Grupo.

Considera-se, entre outros fatores, a importância do fornecedor para a empresa, seu poder de negociação e o volume de negócios com o Grupo, que não pode representar mais de 50% do faturamento total do fornecedor, estabelecendo que, como critério geral, não deverá ser superior a 25%. As exceções a este limite deverão ser aprovadas pelos órgãos de diretoria da entidade.

Como regra geral, os contratos não deverão ser feitos com pessoas físicas. Se for necessário, dentro dos interesses do Grupo, devem-se tomar as medidas necessárias para evitar que a pessoa física contratada se torne um fornecedor que dependa do mesmo. Para isso, será aplicada a norma geral mencionada de que o faturamento total não seja superior a 50% das receitas do fornecedor. Essas contratações deverão ser validadas especificamente com as áreas jurídicas respectivas para que sejam realizadas de forma apropriada.

Os colaboradores devem dar preferência aos interesses da empresa em relação aos seus próprios interesses em todas as negociações realizadas em nome da MAPFRE. Nenhum colaborador poderá receber ou oferecer quantias pecuniárias em conceito de comissão ou gratificação, presentes ou favores de qualquer outra natureza, por atividades que estejam sendo realizadas em nome da MAPFRE, exceto os brindes de cortesia que tenham valor simbólico ou aqueles de caráter publicitário, de acordo com o estabelecido nas normas internas de contratação e gastos.

A nova Norma Corporativa de Compras estabelece que as etapas do processo de compras devem ser executadas com a maior objetividade, imparcialidade e igualdade de oportunidades possível. Todos aqueles que participam do processo, sejam eles compradores que agem em nome da MAPFRE ou os fornecedores, deverão observar e cumprir os compromissos fielmente. Essas são as etapas estabelecidas:

> ANÁLISE DAS NECESSIDADES
> HOMOLOGAÇÃO DOS DIFERENTES TIPOS DE FORNECEDORES
> ANÁLISE DAS CAPACIDADES OFERECIDAS PELOS FORNECEDORES E SUA COBERTURA GEOGRÁFICA
> COMPROVAÇÃO DA FLEXIBILIDADE EM CASO DE MUDANÇAS
> PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO DEFININDO OS PREÇOS E TARIFAS DE MERCADO A SEREM APLICADOS
> REVISÃO DA QUALIDADE DO MATERIAL OU SERVIÇO FORNECIDO, ANALISANDO OS VALORES AGREGADOS E IMPLANTANDO OS MODELOS DE GESTÃO NECESSÁRIOS PARA SUA MENSURAÇÃO
> VERIFICAÇÃO DA OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS
> PROCESSO DE PAGAMENTO

Todos os contratos adotam um comportamento que respeite o meio ambiente, fomentando, no desempenho dos serviços, as boas práticas e os critérios implantados na MAPFRE e que são descritos na Política de Meio Ambiente e Energética do Grupo.

A MAPFRE contribui para o desempenho ambiental de seus fornecedores de três maneiras:

- > Critérios de seleção de fornecedores que valorizam o comportamento ambiental e o impacto ambiental nos seus produtos e serviços, com especial atenção àqueles que são considerados de maior impacto ambiental ou energético. Novas plataformas corporativas de gestão de fornecedores descritos nos critérios de sustentabilidade nas especificações de compra e nas matrizes utilizadas para as comparações de ofertas.
- > Cláusulas ambientais em todos os contratos de serviços que são realizados nas instalações da MAPFRE.
- > Informações disseminadas aos fornecedores de atividades ou serviços sobre boas práticas no desenvolvimento de sua atividade com impacto no meio em que operam em centros de trabalho com certificação ambiental. Uma iniciativa importante realizada no Brasil é a das "Academias de Sustentabilidade", que consistem em reuniões sobre questões específicas de acordo com a necessidade dos fornecedores, corretores e colaboradores.

Os fornecedores de serviços ambientais da MAPFRE estão em um processo de avaliação contínua para garantir a continuidade de suas autorizações e capacidade de serviço. O cumprimento destas medidas está sujeito à auditoria por parte da Diretoria Geral de Auditoria Interna da MAPFRE.

HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

A homologação de fornecedores é um requisito imprescindível para todas as empresas que desejam fazer contrato com a MAPFRE, já que ela garante que os fornecedores disponham da capacidade técnica, financeira e qualitativa necessária para cumprir com os compromissos firmados. A análise da avaliação deverá levar em consideração principalmente a robustez e confiabilidade da empresa desde o ponto de vista financeiro, de solvência e técnico.

Os requisitos gerais imprescindíveis para atingir a categorização de fornecedor homologado são: ter um comportamento no mercado compatível com os princípios éticos do Grupo, executando todas as suas atividades dentro do âmbito jurídico em vigor e, especificamente, cumprindo a legislação que regulamenta suas atividades, bem como estar em dia com suas obrigações trabalhistas, de prevenção de riscos de trabalho e com as obrigações tributárias.

Não será homologado o fornecedor que recusar a assinar ou descumprir qualquer cláusulas de Proteção de Dados, Tratamento de Dados de Fornecedores, Carta de Compromisso Ambiental e Energético, Cláusula de Igualdade para Fornecedores, Declaração da relação de empresas contratadas, acionistas ou pessoas vinculadas ao fornecedor que possui vínculos com a MAPFRE, e Cláusulas de Responsabilidade Social.

FIDELIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

A MAPFRE possui uma alta satisfação proveniente dos fornecedores, na qual a rapidez do pagamento é um dos fatores mais valorizados. Sua rotatividade é, em geral, reduzida. As razões mais comuns para as demissões são o não cumprimento das obrigações ou a incapacidade de se adaptar aos requerimentos do serviço.

A MAPFRE desenvolveu programas de fidelização para seus fornecedores em diferentes países, oferecendo-lhes vantagens como descontos em seguros, viagens ou veículos. Como exemplos, na Espanha, além do já mencionado, é elaborado um ranking anual por categorias profissionais oferecendo prêmios para os dez melhores em cada grupo. Destaca-se o sistema de pagamento rápido no Paraguai, com um serviço de 48 horas. A MAPFRE ASSISTÊNCIA oferece descontos em pneus, navegadores, combustível, mensagens e roupa de trabalho a seus fornecedores em países como Turquia, EUA, Grécia, Irlanda e Itália.

Todas as entidades do Grupo têm um segmento da qualidade do serviço prestado pelos fornecedores, principalmente por meio de visitas às instalações do fornecedor ou pesquisas de satisfação dos clientes. As avaliações de qualidade e os critérios utilizados variam dependendo da função das atividades realizada pela MAPFRE. Geralmente é realizada uma avaliação do grau de cumprimento do serviço, do prazo em que foi efetuado, e da competitividade das tarifas.

O sistema de avaliação dos fornecedores extrai informações de diferentes canais como os incidentes detectados pelos operadores, visitas, reuniões ou convenções de fornecedores, comitês de compras, comunicação com o cliente, e auditorias internas. A MAPFRE ASSISTÊNCIA mede, em cada uma de suas unidades, uma série de parâmetros, incluindo razões de rejeição do serviço e de reclamações provenientes, o tempo médio de chegada ao local da assistência, satisfação do cliente e o status dos equipamentos e instalações.

No âmbito das relações com os fornecedores de bens e serviços tecnológicos, realizam-se também diversos controles por meio de pesquisas internas e reuniões de seguimento, com o intuito de medir diferentes atributos segmento eficácia dos projetos, integração, fiabilidade, transparência, eficiência de custos, liderança e gestão por processos realizados pela Diretoria Geral de Tecnologia e Procedimento.



Aenor certifica a qualidade do serviço de fornecedores da MAPFRE FAMILIAR

FORMAÇÃO

A MAPFRE também mantém um forte compromisso com a formação de seus fornecedores, como um meio de melhorar o serviço a seus clientes e segurados. Com esse objetivo, os fornecedores recebem informações sobre a cultura da MAPFRE e sua filosofia de qualidade.

Além da formação técnica, os fornecedores particulares e empresariais têm acesso aos princípios institucionais e empresariais do Código de Boa Governança e da política de Responsabilidade Social do Grupo.

Em geral, é prática padrão o desenvolvimento de sistemas, materiais, dossiês formativos, ferramentas e cursos online e presenciais para fornecedores, com o intuito de facilitar seus trabalhos e manter atualizados seus conhecimentos sobre as modificações legislativas, os recursos tecnológicos e outros tópicos relevantes para o desenvolvimento de suas funções.

Um exemplo nesse sentido foi a MAPFRE Espanha, que se juntou com 396 fornecedores em 2013 e realizou com cada um deles ações de formação sobre temas como ferramentas de comunicação com a empresa e organizou reuniões conjuntas para profissionais da mesma atividade e reuniões individuais para fornecedores com prestação única da sua atividade numa determinada região. O Grupo também organizou visitas a fornecedores com riscos segurados e reuniões semanais com fornecedores nos quais detectaram alguma falha na prestação de serviço. Como prova da eficácia da dedicação dos fornecedores, a maioria dos clientes valoriza a satisfação das suas expectativas nos serviços de guincho (97%), carroceria e lataria (94%) ou rent a car (93%), com uma qualificação alta, de entre 7 e 10.

Muitos outros países se destacam por iniciativas como o treinamento de fornecedores em matéria de Política Ambiental e Energética e Gestão de Resíduos, como no caso da Colômbia ou a formação especializada de sistemas de informática, como no caso de Porto Rico.

No Brasil, foi desenvolvido um Modelo de Gestão Sustentável de Fornecedores (em 2012) que oferece formação, avaliação e a classificação dos fornecedores segundo o grau de sustentabilidade de seus processos. Por isso é importante trabalhar com eles e estabelecer um modelo de acompanhamento e avaliação que forneça aos fornecedores estratégicos um reforço de acordo com os princípios e valores da MAPFRE.





5

Dimensão Ambiental

O conceito de Responsabilidade Social integra uma parte importante do comportamento com o meio ambiente adotado pela MAPFRE, que assume o compromisso de "ajudar a satisfazer as necessidades presentes e futuras da Sociedade". Esse posicionamento está focado no desenvolvimento da atividade empresarial de forma responsável e com respeito pelo Meio Ambiente, lembrando-se dos três pilares da Política Ambiental e Energética:

INTEGRAÇÃO DO MEIO AMBIENTE E ENERGIA NO NEGÓCIO

GESTÃO AMBIENTAL E ENERGÉTICA

PROMOÇÃO DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E ENERGÉTICA

(Ver. Política de Meio Ambiente e Energia. Publicada em www.mapfre.com)

Estratégia ambiental da MAPFRE

O Grupo lançou um projeto estratégico de gestão ambiental orientado para a contribuição do desenvolvimento sustentável e com base na melhoria contínua das ações.

Esse projeto estabelece as diretrizes da na Política Ambiental e Energética, a fim de permitir a implementação global nas entidades do Grupo por meio da estratégia baseada nas seguintes linhas de estratégia de atuação:

- > Desenvolvimento e implementação de um Sistema Integrado de Gestão Ambiental e Energética (SIGMAYE) para a gestão ambiental e energética seguindo as Normas Internacionais ISO 14001 e ISO 50001.
- > Definição das linhas de atuação específicas para os seguintes grupos de interesse da MAPFRE:
 - > **Segurados e Clientes:** pesquisa de soluções para seguradoras de caráter ambiental e prestação de serviços ambientais aos clientes.
 - > **Acionistas e Investidores:** adesão aos principais programas e iniciativas para os que valorizam a gestão ambiental da empresa.
 - > **Sociedade:** cumprimento da legislação ambiental e energética de aplicação, utilização dos recursos de maneira racional e avaliação permanente da otimização do uso dos mesmos, como também difusão e promoção das práticas ambientais por fóruns nacional e internacionais como modo de contribuição à sociedade.

- > **Fornecedores:** estabelecimento de critérios ambientais ao tomar decisões sobre os processos de compras corporativas, como também os processos para estender os compromissos ambientais e energéticos à cadeia de valor e cálculo do impacto ambiental associado aos serviços prestados.
- > **Colaboradores:** formação e conscientização por meio de diversas iniciativas de caráter global e local.
- > **Globalidade** com base no desenvolvimento e implementação do Plano Estratégico Ambiental de Expansão Internacional.

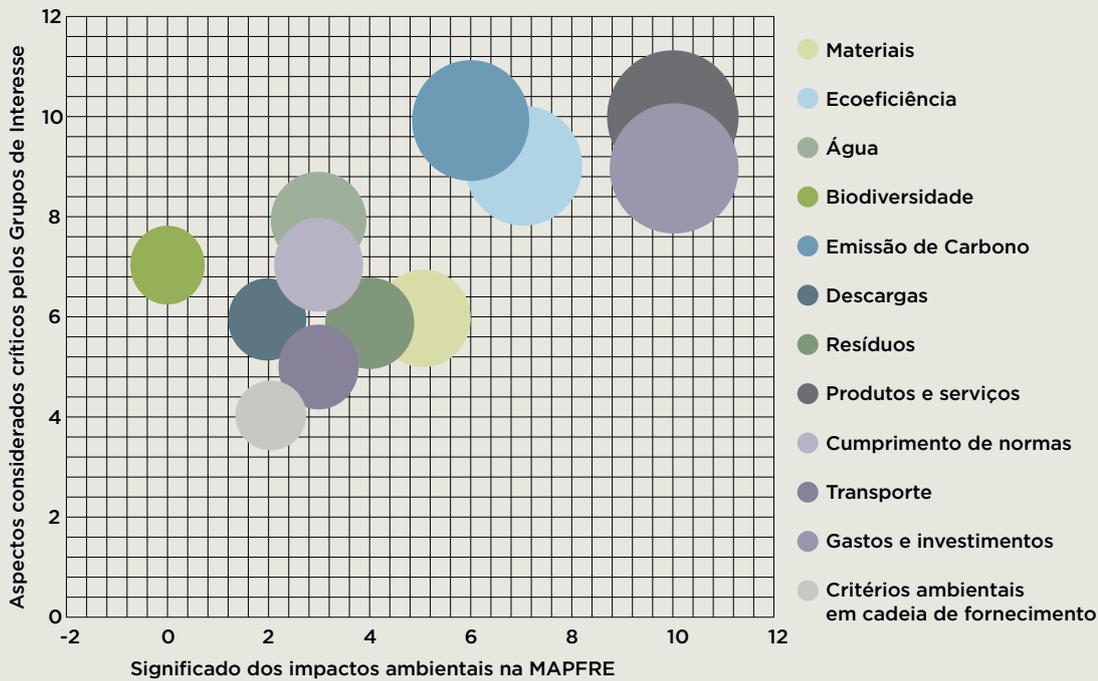


> **Análise da materialidade ambiental:**

Na Diretoria do Meio Ambiente, foi realizada uma análise inicial dos aspectos ambientais que, por sua relevância, tanto para a entidade como para os grupos de interesse mencionados acima, são considerados "materiais".

Neste Relatório Anual, faz-se referência a cada um destes aspectos:

ANÁLISE DA MATERIALIDADE



ASPECTOS AMBIENTAIS CHAVE DA MAPFRE

- > **PRODUTOS E SERVIÇOS** Ver capítulo MAPFRE e seus clientes, pág. 42
- > **AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES** Ver capítulo MAPFRE e seus fornecedores, pág. 65
- > **ECOEFICIÊNCIA** Pág. 77 deste capítulo
- > **EMISSÃO** Pág. 78 deste capítulo

Objetivos e planos estratégicos

A MAPFRE estabeleceu uma estratégia ambiental formada por planos trienais e objetivos anuais, cujo cumprimento é uma amostra do desempenho do Grupo.

OBJETIVOS AMBIENTAIS E CONQUISTAS DE 2013

OBJETIVOS 2013	AÇÕES REALIZADAS E CONQUISTAS
AUMENTO DE COLABORADORES TRABALHANDO EM CENTROS CERTIFICADOS AMBIENTALMENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação da Sede da MAPFRE PORTO RICO. - Certificação da Sede da MAPFRE COLÔMBIA. - Certificação da Sede da Diretoria Geral Territorial Leste na Espanha.
EXPANSÃO DO PLANO ESTRATÉGICO AMBIENTAL A NOVAS ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de requisitos legais, diagnóstico ambiental e aprovação do Plano Estratégico local na: <ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE VENEZUELA - MAPFRE PARAGUAI - MAPFRE REPÚBLICA DOMINICANA - MAPFRE PORTUGAL - Elaboração de diagnóstico ambiental na: <ul style="list-style-type: none"> - Sede da MAPFRE PORTUGAL - MULTICENTRO de Pamplona - Edifício Singular Llodio 2-4 de Madri - Implantação do Sistema Integrado de Gestão Ambiental e Energética Corporativa na: <ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE BRASIL - MAPFRE MÉXICO - MAPFRE ARGENTINA
REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE ALCANCE 1, 2 E 3 (CONFORME GHG PROTOCOL)	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de controle de consumos em edifícios mediante instalação de novos medidores. - Melhoria da eficiência energética das instalações de iluminação e ar condicionado através da substituição e/ou renovação de equipamentos ou ativação por meio de detecção de presença. - Melhoria dos sistemas existentes de controle e manutenção das instalações dos edifícios. - Medidas relativas ao revestimento de edifícios, como a instalação de proteções ou renovação de elementos da fachada que incluam eficiência energética.
MELHORIA DO COMPORTAMENTO AMBIENTAL E ENERGÉTICO DE FORNECEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliação do alcance do Sistema operacional de gestão de energia de equipamentos de informática da rede de escritórios delegados. - Incorporação de critérios ambientais e energéticos na Norma de Compras Corporativa. - Revisão do processo de comunicações ambientais a contratadas e fornecedores. - Uso de agentes extintores que respeitam o meio ambiente em novas instalações fixas de proteção contra incêndios.
INCLUSÃO DAS POLICLÍNICAS SAÚDE 4 E CENTROS DE SERVIÇO NO MODELO DE GESTÃO CENTRALIZADA DE RESÍDUOS DA MAPFRE NA ESPANHA	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporação dos serviços de gestão de resíduos sanitários, resíduos perigosos e outros, aos acordos macro de gestão centralizada alcançando uma melhoria do serviço e otimização dos custos prévios de gestão.
AUMENTAR OS PROCESSOS DE REUTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO EM RELAÇÃO À RECICLAGEM EM USINA DE TRATAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento e melhoria dos canais para a doação de equipamentos. - Definição de processos de reutilização interna na MAPFRE.

Por outro lado, no Plano 2014-2016, foram estabelecidas linhas de atuação que visam continuar a expansão do Plano Estratégico nas entidades internacionais e melhorar globalmente as operações de obtenção, verificação e relatório de dados e, em especial, os relacionados à emissão de carbono e ecoeficiência da MAPFRE:

LINHAS DE ATUAÇÃO 2014-2016

E-LEARNING CORPORATIVO:
atualização e elaboração de novos conteúdos sobre sustentabilidade e pegada ambiental

ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO AMBIENTAL CORPORATIVO

AMPLIAÇÃO DO ALCANCE DO PLANO ESTRATÉGICO AMBIENTAL CORPORATIVO

Certificação de novas Sedes da instituição e início de diagnósticos e planos estratégicos locais em países internacionais

Expansão do alcance do Sistema Integrado de Gestão ambiental e energética para a implementação e certificação de novas sedes da instituição de acordo com a norma ISO 50001 de Gestão de Energia

MELHORIA DA ECOEFICIÊNCIA DA MAPFRE

DEFINIÇÃO DOS NOVOS PROCESSOS PARA O CÁLCULO E VERIFICAÇÃO DA EMISSÃO DE CARBONO CORPORATIVA DA MAPFRE

Elaboração e implementação de procedimentos corporativos e instruções locais para calcular e verificar a pegada de carbono da MAPFRE

Elaboração de testes-piloto de controle e economia em agências diretas na Espanha e elaboração do plano de implementação

Definição do novo Plano de Eficiência Energética da MAPFRE e adoção de compromissos

Gestión medioambiental y energética

Gestão Ambiental

Até 2010, as principais ações referentes ao SIGMAYE vêm se desenvolvendo na Espanha, especificamente nos edifícios da Sede Social das Entidades e nos edifícios da Sede das Diretorias Gerais Territoriais, como também em outras localizações com diferentes atividades da MAPFRE, como as oficinas MULTISERVICAR, o centro de pesquisa do CESVIMAP e os policlínicos Saúde4.

O caráter corporativo e global do desenvolvimento do sistema permite ultrapassar limites para, depois de aprovado em 2010 o Plano Estratégico de Expansão Ambiental, iniciar em 2012 a implementação local do Sistema de Gestão Ambiental e Energética nos países com grande maturidade no negócio de seguros, como mostra o gráfico a seguir:



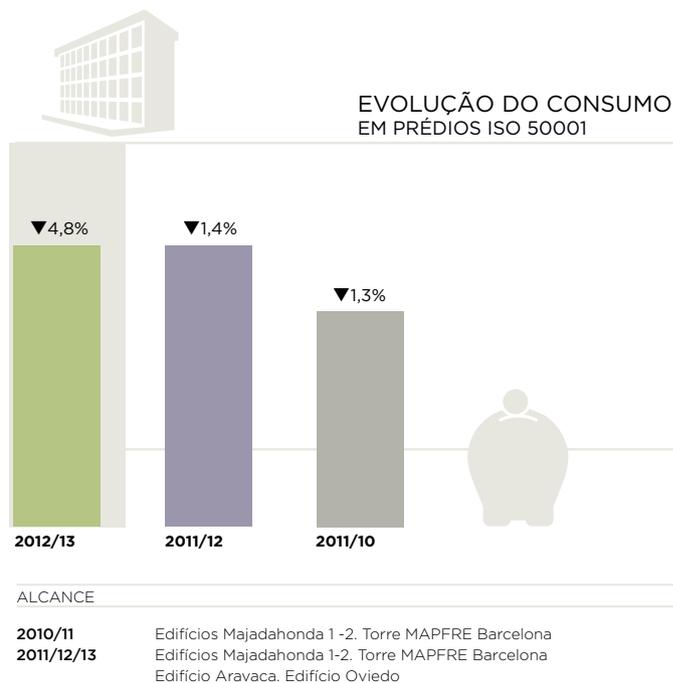
Fruto desse processo, 5.738 colaboradores da MAPFRE trabalham em edifícios com certificação ISO 14001.

	2013	2013	% variación
Colaboradores	5.738	4.549	26,14

Gestão Energética

Devido à maturidade do Sistema Integrado da Gestão na parte ambiental, a gestão energética está sendo promovida conforme os princípios definidos na política de referência da MAPFRE, para implementar globalmente as diretrizes de eficiência energética e mudança climática.

O certificado ISO 50001 é a implementação de um Sistema de Gestão de Energia Corporativo, como parte do Sistema de Gestão Ambiental (SIGMAYE), que se baseia na identificação de fontes de energia, controle de consumo e identificação de usos e instalações com maior demanda de energia nos edifícios, a fim de desenvolver ações de melhoria contínua, que resultam em um desempenho mais eficiente.



A implementação da norma ISO 50001 do complexo da Sede Social de Majadahonda (Madrid), incluindo os Edifícios 3 e 4 será finalizada no ano de 2014. Sob essa regra se encontrarão 34.152 m², mais de 2.000 colaboradores e uma demanda energética anual cerca de 20.000 MWh no complexo de edifícios. Com a inauguração do novo edifício 4 da Sede Social do Grupo, será incluída pela primeira vez a gestão de energia solar sob o Certificado ISO 50001.

O Sistema de Gestão Energética fornece suporte à adaptação contínua do âmbito legal, na qual a MAPFRE requer as instalações com uso de energia significativa, como, por exemplo, a adaptação da nova legislação nas instalações frigoríficas e térmicas.

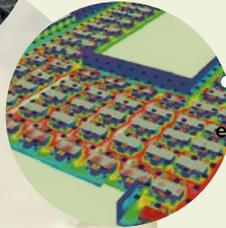
O segmento do comportamento de cada um dos edifícios administrados sob o ISO 50001 se realiza a partir de uma série de indicadores que constituem o ponto de partida e referência ao dimensionar a evolução. Esses indicadores estão disponíveis no site da empresa: <http://www.mapfre.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/politica-medioambiental-mapfre.shtml#>

CASO DE SUCESSO: implantação ISO 50001 no edifício Aravaca (Madrid)

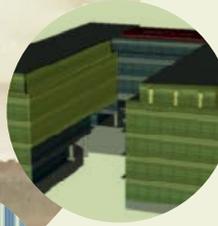
Um verdadeiro exemplo do efeito da implementação da gestão energética nos edifícios se baseia nas economias obtidas no edifício da MAPFRE em Aravaca (Madrid), sede da Diretoria Geral de Tecnologias e Procedimentos do Grupo, no qual, partindo de uma posição de eficiência, se obtiveram os resultados apresentados no gráfico.

EDIFÍCIO ARAVACA

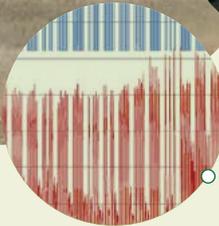
- Superfície construída de 9.800 m²
- 85% correspondente a escritórios
- 900 postos de trabalho
- Consumo de linha base 2.628 Mwh



- Análise do perfil de desempenho energético do edifício indicando que a climatização e a iluminação (43% e 25% do total do consumo de energia elétrica respectivamente) constituem os usos mais significativos sobre os quais estão centrados os esforços



- Certificação do Edifício conforme a Norma ISO 50001 de Gestão Energética
- Destaque para o forte compromisso da equipe de trabalho multidisciplinar



- Modificação dos horários de ligação e desligamento dos principais equipamentos de climatização
- Implantação de medidas de aproveitamento de luz natural e otimização de horas de acendimento de luminárias

CASO DE SUCESSO:
Edifício Sede Social
da Diretoria Geral
de Tecnologia e Processos
(ARAVACA; MADRID)

Redução de 13%
do consumo
elétrico (do total
do edifício)

Economia de
334.000 kWh

97 toneladas a
menos de
emissão de CO₂
eq anuais

ECOEFIÊNCIA

A MAPFRE, de acordo com a estratégia definida pela Política Ambiental e Energética, desenvolve medidas para satisfazer, de forma sustentável, as necessidades energéticas. Ao mesmo tempo que os compromissos sobre as mudanças climáticas se fortalecem, a redução de custos é alcançada. Dentro das medidas da ecoeficiência realizadas em 2013, ambos a níveis corporativos e locais, destacam-se:

- > Desenvolvimento de uma Norma corporativa de Compras no quais critérios energéticos na homologação e seleção de fornecedores são incorporados.
- > Uso do esfriamento gratuito - Freecooling - e ajuste dos pontos de equipamentos de controle para a climatização de escritórios e outros edifícios de uso administrativo.

> Aplicação das políticas de economia energética no software da gestão das plataformas de informática.

> Políticas de economia a partir da racionalização dos horários de operação dos edifícios.

> Aplicação de critérios de eficiência energética no design e construção dos novos Centros de Processos de Dados.

Renovação de instalações de iluminação e climatização com critérios de eficiência energética.

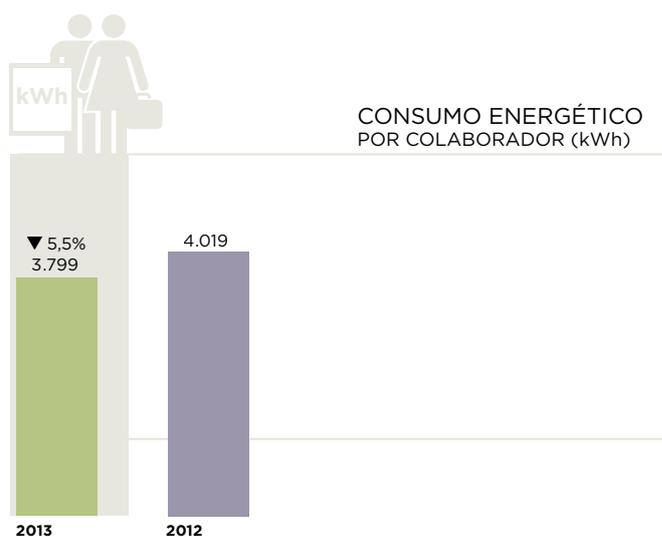
> Conclusão do projeto para a implementação da gestão central de impressão, cujas funções incluem o monitoramento. Esse projeto significou em uma economia de cerca de 150.000 kWh em 2013.



A tabela abaixo mostra os indicadores de consumo de energia nos estabelecimentos da MAPFRE:

	INDICADORES DE CONSUMO DE ENERGIA		
	Unidade	2013	2012
Consumo energia total	MWh	129,97	112,41
Total energia consumida por colaborador	kWh/ colaborador	3,799	4,02
Consumo energia elétrica	MWh	113,79	98,21
Consumo gás natural	MWh	12,22	10,63
Consumo de diesel em edifícios	L	399.625,51	364.750,32

Em seguida, os indicadores globais representam a intensidade energética da MAPFRE:



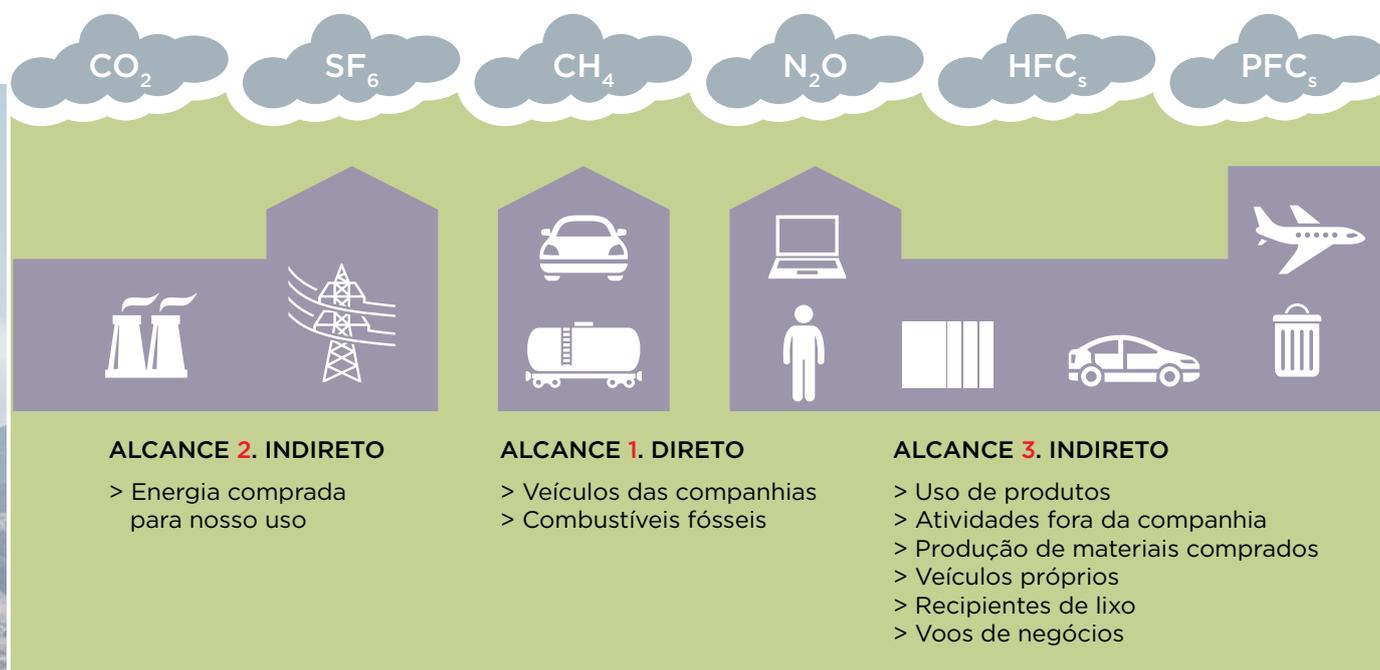
Emissão de carbono

Um dos desafios enfrentados pela entidade é alcançar um desenvolvimento econômico sustentável e competitivo e contribuir para a melhora do meio ambiente, reduzindo, entre outras coisas, as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) e outros poluentes.

A MAPFRE determina, quantifica e avalia as emissões de carbono causadas por sua atividade, com base nas seguintes normas e métodos:

- > Metodologia proposta para o Setor de Escritórios pelo "The Greenhouse Gas (GHG) Protocol". A Corporate accounting and reporting standard", do World Business Council for Sustainability Development.
- > As novas categorias incluídas no Alcance 3 são obtidas segundo a classificação do Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard del GHG Protocol.
- > Fatores de emissão específicos são utilizados em conformidade com as diretrizes do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) de 2006 para os inventários nacionais de GEE e de outras fontes documentais e bibliográficas comparáveis.

A classificação das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) visadas no inventário são feitas de acordo com os alcances exibidos no gráfico a seguir:



Fonte gráfico GHG Protocol

Para cada um dos alcances, é apresentado a seguir um inventário de emissões de CO₂ da MAPFRE⁴.

Alcance 1. Emissões diretas de GEE: aquelas que são controladas pela empresa, e que provêm de prédios, escritórios, oficinas e frotas de veículos.

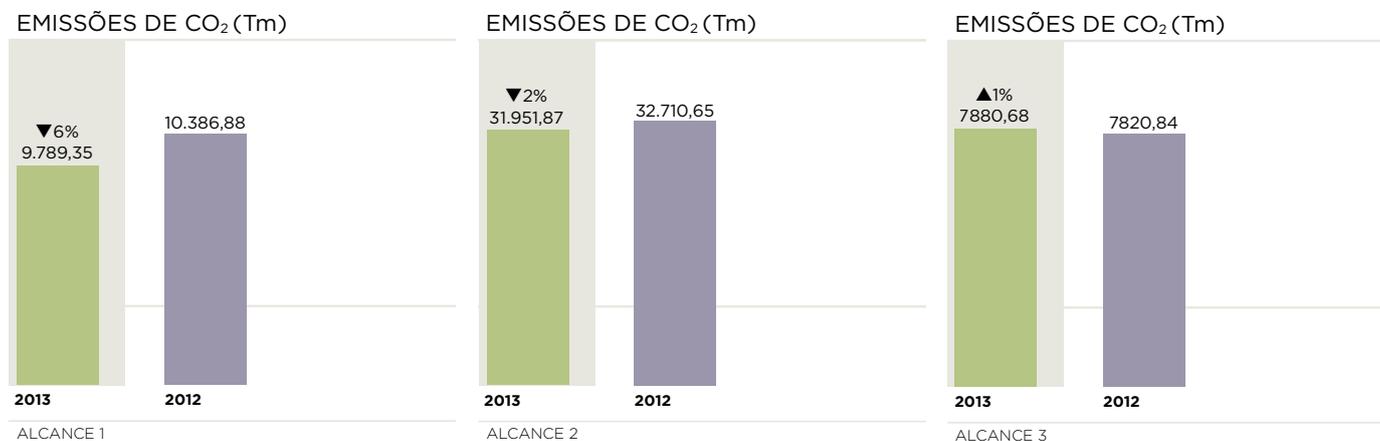
A MAPFRE oferece programas de manutenção e de controle, cujo objetivo não é só garantir que as instalações suscetíveis de gerar emissões atmosféricas atendam aos parâmetros estabelecidos por lei, mas também que o desempenho seja melhor e as emissões sejam mínimas.

Alcance 2. Emissões indiretas do consumo de energia elétrica causado pelas atividades realizadas dentro dos estabelecimentos.

A MAPFRE faz um acompanhamento dos consumos, permitindo avaliar o efeito dos programas e das iniciativas de economia de energia individuais ou em grupo realizada na empresa.

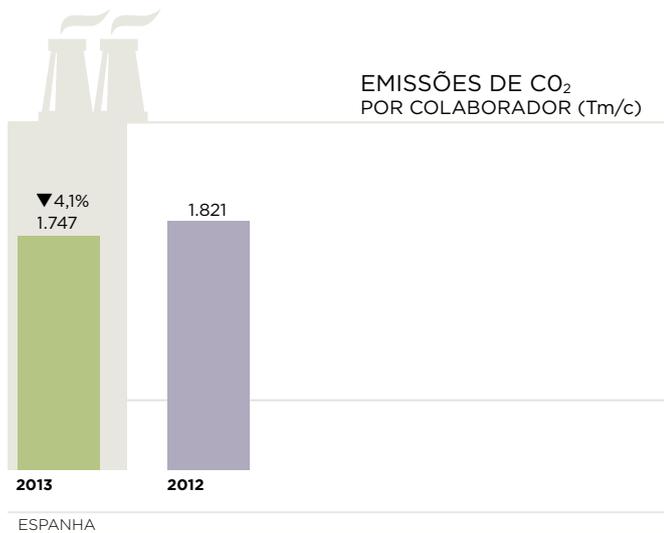
Alcance 3. Emissões indiretas correspondentes a bens e serviços necessários para a atividade empresarial.

A MAPFRE calculou as emissões relativas a viagens de negócio das instituições sediadas na Espanha, de consumo de papel, bem como aquelas que foram evitadas pela reciclagem de papel nas instituições situadas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, México e Porto Rico. Essas categorias são apresentadas conforme as informações no "Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard del GHG Protocol".



(4) Envolve as emissões de atividades realizadas pela MAPFRE na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, EUA, México, Porto Rico e Turquia

Gráfico. Emissões de CO₂/ colaborador



A seguir, estão apresentadas as várias iniciativas desenvolvidas para o Alcance 3, que visam reduzir as emissões relacionadas a bens e serviços de atividade empresarial:

OBJETIVO	INICIATIVAS
TELECOMUNICAÇÕES	Os programas de redução dessas emissões se concentram no desenvolvimento do trabalho remoto e na promoção de conferências e videoconferências, para evitar, assim, o deslocamento de colaboradores entre diferentes áreas geográficas
REDUCCIÓN CONSUMOS	Ecoeficiência em edifícios e controle de consumos de água, impulsionado pelo sistema SIGMAYE Projetos de aquisição de papel "zero emissões"
TRANSPORTE EMPLEADOS	A MAPFRE coloca uma série de serviços a disposição dos colaboradores com o intuito de promover medidas de mobilidade sustentável que buscam alternativas para veículos privados: - transportes de uso gratuito que comunicam os principais edifícios corporativos com pontos de ônibus nos principais pontos da cidade. Dispõe de transportes com serviços aos edifícios Sede de Majadahonda e Aravaca na Espanha, Turquia e Argentina - também foram desenvolvidas outras iniciativas como a aplicação "Compartilhe o carro" na Espanha e nos Estados Unidos, no qual facilita o contato entre os colaboradores que têm trajetos de trabalho semelhantes e que desejam compartilhar o veículo

Gestão de recursos

Gestão da água

A MAPFRE está ciente da importância da gestão adequada da água na conservação dos ecossistemas e no processo de adaptação às mudanças climáticas. Portanto, com o lema

"Cada gota conta", a MAPFRE vem desenvolvendo ações que visam tanto a conscientização dos colaboradores sobre o consumo de água como o controle operacional desse aspecto na manutenção dos edifícios:

> Convênio de Colaboração com o Canal de Isabel II para promover o consumo adequado e responsável de água dentro do Projeto "O Desafio da Água".



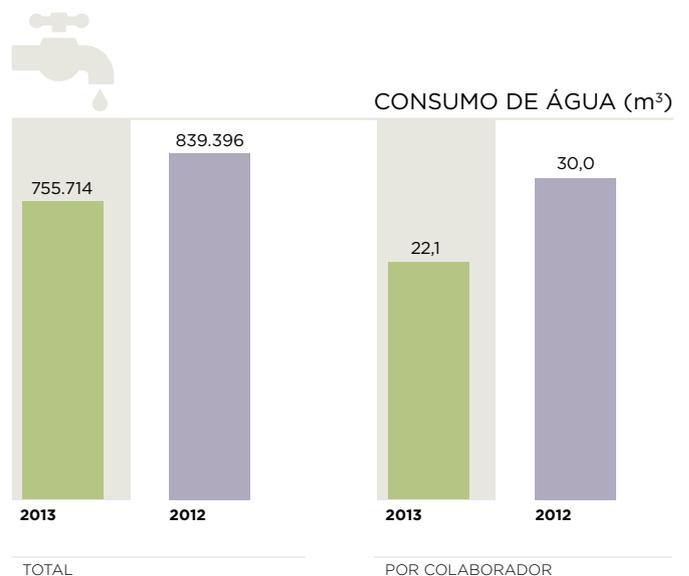
> Instalação de medidas de conservação de água (aeradores, temporizadores, sensores, dupla descarga, etc.) em todos os edifícios.

> Controle de consumos interno mediante a instalação de contadores próprios, uma medida encaminhada à otimização dos recursos.

> Manutenção contínua para detectar e reparar vazamentos.

> Campanhas de conscientização para os colaboradores.

Desde o início das ações ambientais, a MAPFRE conseguiu diminuir o consumo de água nos edifícios. Um exemplo disso é a redução do consumo de água superior a 30% registrado na sede em Porto Rico. Com isso, foi implementado e certificado em 2013, o sistema corporativo de gestão ambiental. México, que também se incorporou na instalação de medidas de conservação, conta com uma estação de tratamento de água.



Gestão do consumo de papel

A implementação do processo de gestão central de impressão inclui o monitoramento dos trabalhos de impressão e as configurações de conservação incorporados na maioria dos equipamentos de informática. Essa iniciativa também ajuda na economia significativa de papel e bens de consumo e na diminuição do consumo desses recursos, conforme demonstrado na tabela abaixo. A economia de consumo de papel atribuída a esse projeto é de 35.500 Kg.

A implementação progressiva de compra corporativa com critérios ambientais levou o uso de papel procedente de outras matérias-primas. Desde fevereiro de 2013, a MAPFRE COLÔMBIA vem usando impressões e cópias de papel feitas de fibra de cana-de-açúcar, matéria prima natural, renovável, reciclável e 100 por cento biodegradável.

Da mesma forma, generaliza-se o uso de papel que respeita o meio ambiente: o papel de cópias é livre de cloro (ECF) e ampliou o alcance dos certificados de exploração sustentável como o papel mais consumido. Enquanto nos anos anteriores esses certificados apoiavam de forma exclusiva o consumo na Espanha, em 2013, também foi utilizado em entidades do Brasil, Colômbia, México, Paraguai, Porto Rico e República Dominicana.

Também contribuiu para a economia de consumo de papel a iniciativa lançada em 2012 de apresentar um formato digital dos pacotes de boas-vindas com toda a documentação de seguro enviadas aos clientes que contratam seguros das modalidades Carros, YCAR, Caminhões, Apólice Ecológica e Motos.

INDICADORES DE CONSUMOS DE PAPEL E TÔNER	Unidade	2013	2012
Consumo total de papel	Tm	3.750	4.148
Consumo total papel reciclado	Tm	21,8	nd
Consumo total papel "carbono neutro"	Tm	65,5	12,8
Papel com etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	38,9%	nd
Papel consumido por colaborador	Tm	0,11	0,15
Consumo total de tóner	Ud	18.724	nd

Outras ações de economia de recursos são as implementadas sobre as políticas de impressão nas entidades da Colômbia, EUA, Guatemala, República Dominicana e Venezuela para economizar papel e bens de consumo.

Gestão de resíduos

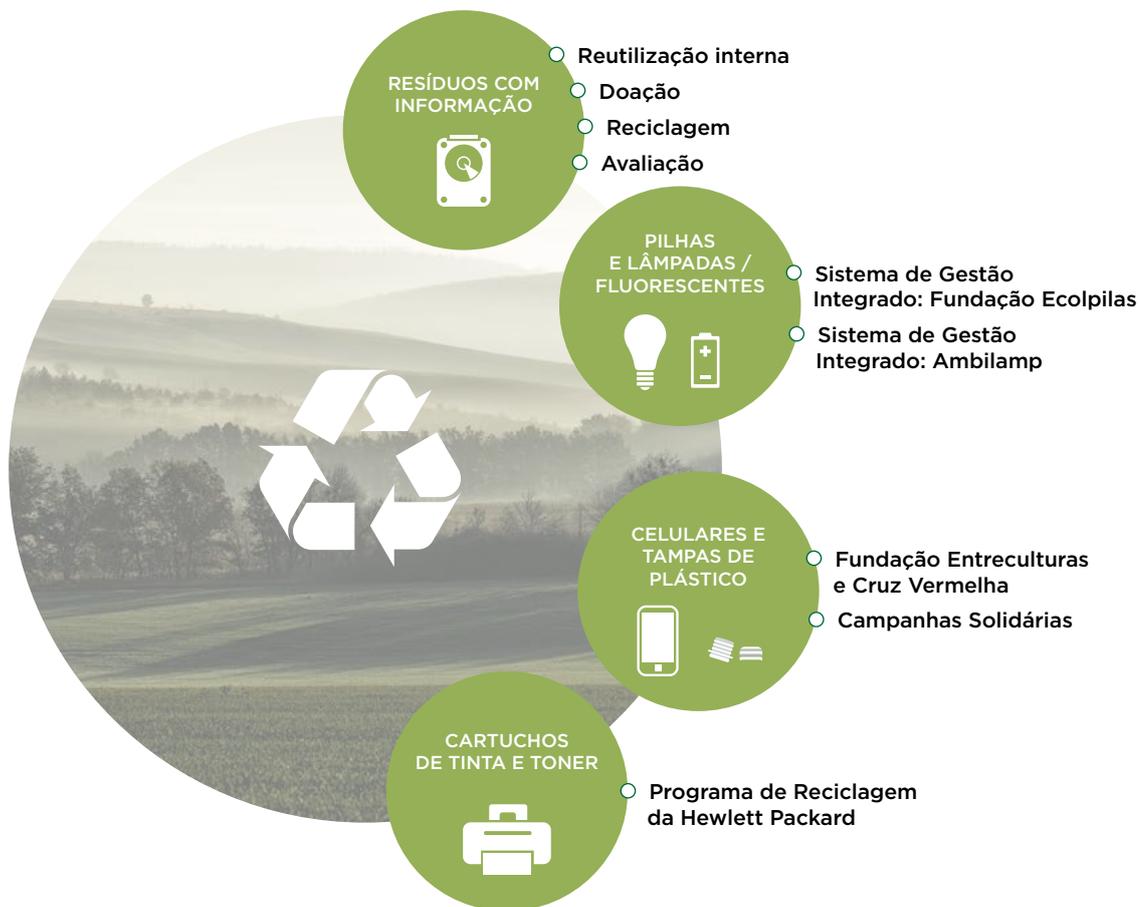
No âmbito do sistema integrado da gestão e no reforço do modelo dessa gestão, a MAPFRE possui procedimentos de gestão e controle de resíduos por meio dos protocolos de segregação, disponibilidade, armazenagem, controle e gestão posterior, tendo em conta o tipo de resíduos gerados e a fonte dos mesmos, de acordo com a tabela em anexo:

TIPOS DE RESÍDUOS GERADOS	Manutenção dos edifícios	Atividade Administrativa	Canal Doméstico	Atividade Sanitária
	Resíduos perigosos	Celulares		Resíduos Sanitários
		Pilhas		Medicamentos vencidos e suas embalagens
	Fluorescentes e lâmpadas	Papel	Radiografias	
		Cartuchos de tinta e toner	Tampas de plástico	
		Suporte de informática		
		Equipamentos informáticos fora de uso		

Todos os resíduos são administrados a partir de modalidades estabelecidas pela legislação e de acordo com as melhores práticas ambientais, sendo as principais a redução, a reutilização e a reciclagem. A tabela em anexo mostra os valores globais de tratamento de resíduos na MAPFRE em 2013.

RECICLAGEM E RECUPERAÇÃO DE RESÍDUOS		Medida
Toner reciclado		kg 12.848
Papel reciclado		kg 1.123.831
Computadores e equipamentos eletrônicos	Total de administrados	kg 75.846
	Doações	kg 25.149
		33
Lâmpadas fluorescentes no fim do seu ciclo de vida		kg 5.377
Pilhas		kg 3.254
Resíduos perigosos em Edifícios		kg 8.243
Resíduos perigosos nas Oficinas		Tm 81
Resíduos não perigosos nas Oficinas		Tm 1.204
Outros resíduos perigosos		kg 139.498
Resíduos Sanitários		kg 492
Medicamentos vencidos		kg 68
Radiografias		kg 1.580
Suportes de Informática administrados		kg 3.610
Telefones celulares reciclados (acumulados)		Ud 14.574

O modelo de gestão descrito tem um longo roteiro e permite otimizar continuamente os processos e os custos da gestão, estabelecendo, em muitos casos, vários acordos com as Fundações.



É importante destacar as ações realizadas a seguir:

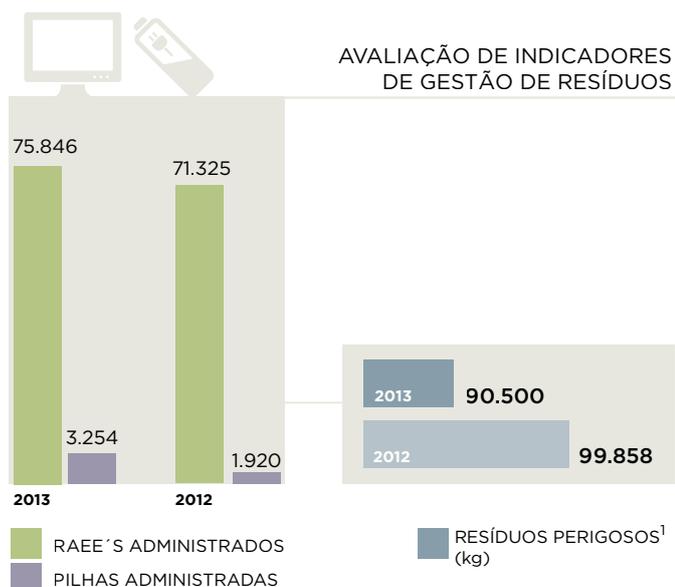
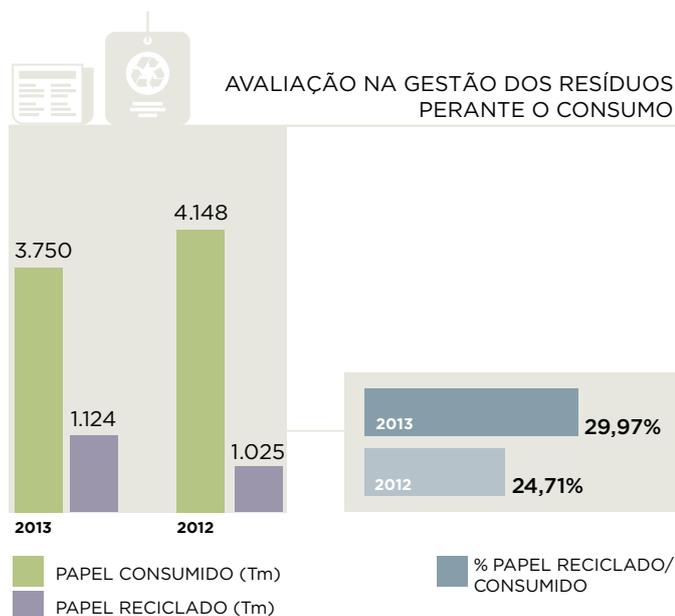
> A gestão de diferentes tipos de resíduos gerados nos Policlínicos Saúde 4 da Espanha, com destaque à gestão adequada dos resíduos sanitários. Está centralizada atualmente a gestão de 83% dos resíduos gerados nesses centros, com previsão de abranger a totalidade desses resíduos em 2014. Além de otimizar a gestão dos resíduos, obtêm-se economias de custo consideráveis.

> O processo de implementação da gestão externa da impressão na Espanha foi encerrado, com a orientação de que os bens de consumo sejam reciclados no fim de seu uso.

Por outro lado, a implementação dos procedimentos da gestão de resíduos corporativos, iniciada em nível internacional, permitiu alcançar marcos significativos em países onde se trabalham na implementação e certificação do Sistema Corporativo da Gestão Ambiental.

A MAPFRE trabalha com seus fornecedores para promover a geração do valor de resíduos gerados pela reutilização de materiais.

Em seguida, são exibidos os dados da avaliação na gestão dos resíduos perante o consumo:



Emissões e descargas

Os estabelecimentos com os quais a MAPFRE realiza as suas atividades são, principalmente, do tipo administrativo e de baixo impacto ambiental. Esses estabelecimentos oferecem serviços de manutenção que realizam inspeções periódicas de instalações com parâmetros definidos com o intuito de assegurar que as emissões atendam aos limites legais.

(1) Abrange os resíduos sanitários das classes II e III, medicamentos vencidos e resíduos perigosos de oficinas, manutenção de prédios e atividades sanitárias

No que diz respeito às emissões de gases refrigerantes, é importante destacar que em 2013 foi realizada a identificação e quantificação das instalações que utilizam R-22, estabelecendo um plano que inclui a mudança de refrigerante. Os equipamentos que não suportam esta possibilidade serão removidos antes de executar qualquer reparo sobre eles.

Em relação à atividade de oficinas de automóveis, foram formalizados acordos com os fornecedores para a implementação das melhores técnicas disponíveis do setor e o uso de produtos mais eficientes e menos poluentes. Foi realizada a total substituição das tintas à base de solvente por tintas à base de água, que não geram compostos orgânicos voláteis.

As descargas para a rede de saneamento e de atividades reguladas como as oficinas de reparação de automóveis são realizadas por meio de inspeções periódicas com limites de emissão de parâmetros, conforme as normas de aplicação. São realizadas análises periódicas nas oficinas.

Nas atividades com regulamentação, como as oficinas de reparação de automóveis, são realizadas análises periódicas dos dejetos na rede de saneamento.

Derramamentos e vazamentos

A Área de Meio Ambiente da MAPFRE controla as incidências ambientais que ocorrem nos estabelecimentos do Grupo, tanto em edifícios de escritórios como em oficinas, centros médicos ou centros de serviços.

Existe uma metodologia de comunicação desses incidentes que facilita a disponibilidade de documentos referentes ao alcance, à gestão e à resolução.

Em 2013, foram comunicados 4 casos de vazamentos, todos de diesel de sistemas auxiliares de energia. Não foram detectadas interferências nas redes de esgoto e sempre foram tomadas as medidas de ajuste necessárias e realizadas medidas corretivas correspondentes.

Custos ambientais

Como indicado expressamente na política, a MAPFRE coloca a disposição da sua Gestão Ambiental os recursos necessários para alcançar os objetivos e as metas.

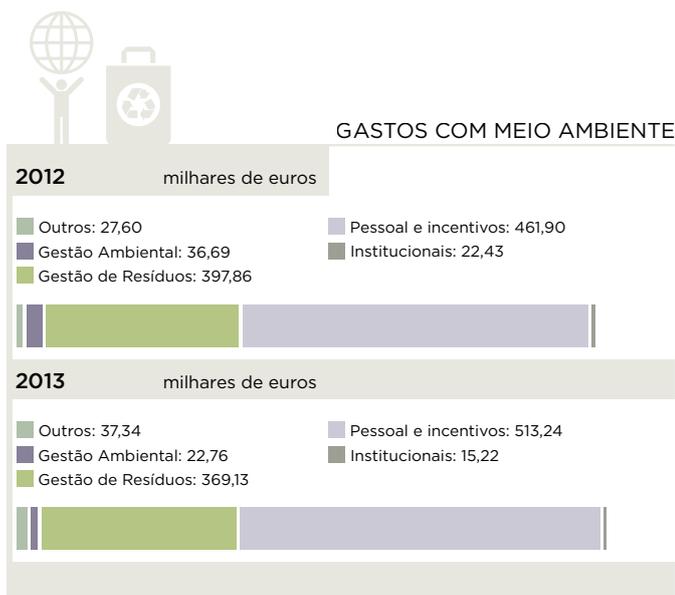
Os serviços que utilizam as principais parcelas descritas nos gastos ambientais são:

- > Gestão de resíduos: do custo desse serviço, deduz-se que a economia é feita por aqueles resíduos cuja gestão gera valor.
- > Serviços de consultoria na Gestão Ambiental e Eficiência Energética e Auditorias para a Certificação do Sistema Integrado da Gestão (SIGMAYE).
- > Participação em campanhas, fóruns e instituições.

Além dos custos de resíduos citados, os custos salariais e operativos dos colaboradores são também acrescentados exclusivamente à gestão ambiental ou energética.

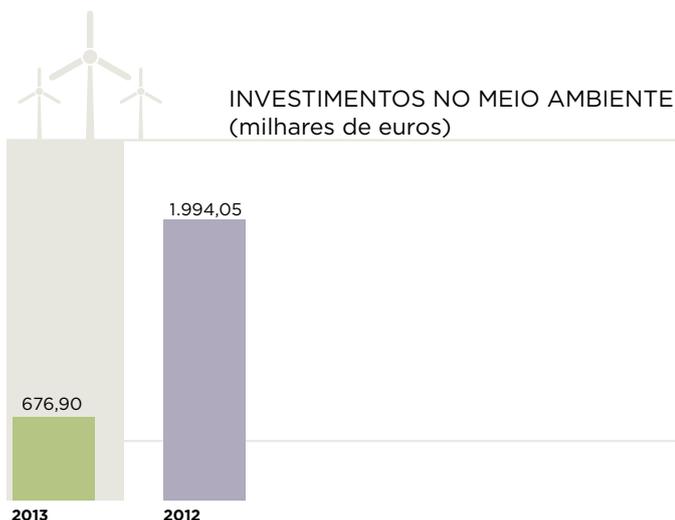
O total de custos correspondentes a 2013 foi de 1,31 milhões de euros.

Os gráficos a seguir mostram os principais dados de gastos ambientais e os retornos obtidos pela geração de valor de resíduos.



Além disso, são feitos investimentos para melhorar a eficiência energética nos edifícios. Em contrapartida, obtêm-se subvenções de programas nacionais e regionais. Os valores despendidos por esses conceitos nos últimos dois anos atingiu 2,67 milhões de euros, tendo obtido uma subvenção de 1,4 milhões de euros nos últimos três anos.

O gráfico a seguir resume os principais dados sobre investimentos ambientais.



Cumprimento normativo, processos de controle e avaliação

A MAPFRE identifica e avalia o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao desenvolvimento das atividades em todo território espanhol.

Desde 2010, identifica-se a legislação ambiental dos distintos países onde a MAPFRE desenvolve sua atividade mercantil.

É revisado o cumprimento da norma aplicável nos países que estão implementando o Plano Estratégico Ambiental de Expansão Internacional.

O Departamento de Meio Ambiente obtém informações completas sobre a legislação ambiental e as evidências do seu cumprimento, mediante o uso de ferramentas específicas e o estudo e análise das informações publicadas nos sites das Administrações em todos os países, assim como a estreita colaboração dos departamentos locais.

Em 2013, foram realizadas 57 visitas de controle nos edifícios do Grupo segundo estabelecido no Sistema Integrado da Gestão Ambiental e Energética nas quais, além do cumprimento normativo, identificaram e avaliaram os aspectos ambientais, os procedimentos de controle e a minimização do seu impacto. Como resultado dessas visitas, foram desenvolvidos planos de ação com sugestões de melhoria considerados na definição dos objetivos ambientais.

Os processos de controle e as revisões técnicas periódicas permitem verificar o cumprimento dos programas de manutenção e o controle das instalações capazes de gerar impactos significativos, a fim de garantir um melhor desempenho além do cumprimento que marca a norma.

Compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade

Em 1997, a MAPFRE assinou a Declaração Ambiental do Setor Segurador sob o patrocínio do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP). Desde então, o Grupo renovou seu compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade com a dupla intenção de melhorar seu desempenho ambiental e, como boa empresa segurada, assumir um papel predominante na promoção da gestão ambiental nas empresas e em outros parceiros sociais. Ao converter-se como referência para a Sociedade, isso recai dentro do programa UNEP e das empresas do setor segurador, devido a seus conhecimentos em gestão de riscos ambientais, com quem eles trabalham diariamente.



Avanços na pesquisa sobre o carro elétrico

Também é duplo o compromisso da MAPFRE como signatário dos Programas do "Climate Disclosure Project", no qual se trata do "Carbon Disclosure" assinado em 2012 e dos "Water Disclosure" e "Carbon Action". Por um lado, isso mostra transparência na divulgação do seu desempenho ambiental, e por outro, promove, juntamente com outras entidades

financeiras, como essa divulgação pode ser universalizada com o intuito de beneficiar o meio ambiente e a criação de respostas às mudanças climáticas.

A MAPFRE promove e divulga as boas práticas ambientais por meio de fóruns, conferências, publicações e estudos, de forma direta ou através de patrocínios e fundações. A MAPFRE também realiza promoções internas dessas práticas entre os colaboradores.

Uma amostra dessa dupla atuação é a participação em 2013, pelo quinto ano consecutivo, da iniciativa “A Hora do Planeta”, nas quais participaram as entidades da MAPFRE da Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, México, Paraguai, Portugal, Porto Rico, República Dominicana e Venezuela. A iniciativa envolve o um gesto simbólico de apagar durante uma hora as luzes dos letreiros luminosos da empresa e de seus cartazes publicitários em 43 edifícios e 309 escritórios comerciais, com o incentivo à participação através de comunicações internas, dos colaboradores, de mais de 6.000 colaboradores e de mais de 17.000 corretores e fornecedores.

Criação de valor aos stakeholders a partir da dimensão ambiental

As principais linhas de trabalho são apresentadas a partir da dimensão ambiental com alguns dos principais grupos de interesse, facilitando a localização das informações no presente Relatório:



GRUPO DE INTERESSE	LINHAS DE TRABALHO	
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> - Formação interna ministrada pela Diretoria do Meio Ambiente - Conscientização ao colaboradores por meio de diversas iniciativas de caráter global e local - Certificações de qualidade 	- Ver MAPFRE e seus colaboradores. Pág. 29
SEGURADOS E CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa de soluções para seguradoras de caráter ambiental e prestação de serviços ambientais - Certificações de qualidade 	- Ver MAPFRE e seus clientes. Pág. 42
ACIONISTAS E INVESTIDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Transparência na gestão ambiental - Colaboração permanente com a Diretoria de Responsabilidade Social e a Área de Relações com Investidores - Participação ativa com o Climate Disclosure Project (CDP) - Certificações de qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Ver MAPFRE e a Responsabilidade Social. Pág. 13 - Ver MAPFRE e seus acionistas. Pág. 59
FORNECEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecimento de critérios ambientais ao tomar decisões sobre os processos de compras corporativas, como também os processos para estender os compromissos ambientais e energéticos à cadeia de valor e cálculo do impacto ambiental associado aos serviços prestados - Certificações de qualidade 	- Ver MAPFRE e seus fornecedores. Pág. 65
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento da legislação ambiental e energética de aplicação, utilização dos recursos de maneira racional e avaliação permanente da otimização do uso dos mesmos, como também difusão e promoção das práticas ambientais por fóruns nacional e internacionais como modo de contribuição à Sociedade - Certificações de qualidade - Participação na iniciativa “A Hora do Planeta” 	<ul style="list-style-type: none"> - Ver Cumprimento normativo, processos de avaliação e controle. Pág. 20 - Ver Compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade. Pág. 71 - Relatório Anual 2013 da FUNDACIÓN MAPFRE



6

Informação Complementar

Princípios seguidos na elaboração do relatório corporativo de responsabilidade social

ALCANCE E PERFIL

Como nos anos anteriores, a MAPFRE elaborou seu Relatório de Responsabilidade Social de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão G3.1, tanto as relativas a indicadores gerais, centrais e adicionais, como as correspondentes ao Setor Financeiro aplicáveis às entidades seguradoras¹. A MAPFRE incluiu neste relatório alguns dos requerimentos do novo modelo G4 e os que serão relatados em 2015.

O Relatório cobre as ações empresariais da MAPFRE no âmbito de seguro.

CONFIABILIDADE E VERIFICAÇÃO

Os dados qualitativos e quantitativos que abordam os indicadores GRI foram verificados externamente pela empresa Ernst & Young e incluem os dados fornecidos pelas entidades da MAPFRE na Argentina, Brasil, EUA, Colômbia, Chile, México, Porto Rico, Turquia e Espanha (que juntos representam 83% do volume de negócios do Grupo).

Também foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos por outras entidades da MAPFRE.

A Diretoria Geral de Auditoria da MAPFRE colaborou no processo de análise e verificação do Relatório, que como era de se esperar, foi revisado pelo Comitê de Auditoria da MAPFRE, antes da sua aprovação final pelo Conselho de Administração.

Os dados que apoiam esse relatório corporativo foram obtidos mediante o CREDIT360, a ferramenta computadorizada de gestão de dados da responsabilidade social implantada no Grupo.

(1) Além disso, foram seguidas as recomendações da Norma AA1000 –que abrange os Princípios de AccountAbility AA 1000APS (2008)- e a Norma de Garantia de Sustentabilidade AA 1000 AS (2008), com relação aos princípios de inclusividade, relevância e capacidade de resposta, normas estas últimas cuja aplicação não foi verificada

CLAREZA, PRECISÃO E PLENITUDE

A informação é apresentada de uma forma sistemática, incluindo um índice geral que facilita a leitura (página 1), e um índice geral de indicadores GRI (páginas 89-108) que permite o acesso e a localização dos dados apresentados.

O relatório foi escrito em detalhes para que os diferentes grupos de interesse estejam qualitativa e quantitativamente cientes do desempenho econômico, social e ambiental da MAPFRE. Esse relatório também evitou, na medida do possível, o uso de termos técnicos e acrônimos, porém quando foi necessária sua utilização, foram incluídas notas explicativas.

Os relatórios sobre os últimos dez anos estão disponíveis para consulta no site do Grupo (www.mapfre.com).

FREQÜÊNCIA E COMPARABILIDADE

Esse Relatório é anual (de janeiro a dezembro) e apresentado na Assembleia Geral de Acionistas contendo informações financeiras do Grupo. Ele está disponível em formato digital e também no site da MAPFRE. ([www.mapfre.com/Responsabilidade Social/Relatórios Anuais](http://www.mapfre.com/Responsabilidade_Social/Relat%C3%B3rios_Anuais))

Seguindo a linha estabelecida nos anos anteriores, os dados quantitativos do relatório são comparados com aqueles reportados no ano anterior, permitindo assim analisar e comparar as mudanças experimentadas pela organização no desenvolvimento de sua atividade.

Qualquer variação significativa que se refere à cobertura, alcance, duração do período ou informações é identificada e explicada no índice correspondente.

EQUILÍBRIO

O Relatório reflete os aspectos positivos do desempenho da organização e os resultados que não atenderam às expectativas desejadas. Em tal circunstância, observa-se a seção correspondente.

MATERIALIDADE , RELEVÂNCIA E INCLUSÃO²

Representantes das diversas Áreas Corporativas, Divisões de Negócios e Sociedades do Grupo participaram da elaboração desse relatório, que fornece informações relevantes e suficientes sobre os temas e indicadores que refletem os impactos sociais, ambientais e econômicos da organização em sua atividade de seguros.

Além disso, levamos em conta os comentários daqueles com os quais o Grupo se relaciona. Esses comentários foram obtidos ao longo do ano por meio de canais de comunicação que a MAPFRE estabelece formalmente. Também foram consideradas informações contidas nos acordos e normas internacionais. (Ver seção Materialidade e Stakeholders – pág 13)

Além disso, há aspectos relevantes cujas informações não são apresentadas completamente nesse Relatório, pois essas informações estão desenvolvidas e incluídas em outros relatórios publicados pelo Grupo. Nesses casos, o índice de indicadores GRI incorpora, como todos os anos, as referências adequadas para os seguintes documentos:

(2) O Global Reporting Initiative define a materialidade como "O limite a partir do qual um aspecto ou Indicador passa a ser o suficientemente importante como para ser incluído no relatório."

> Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais (Publicado na página do site corporativo www.mapfre.com)

> Relatório Anual da FUNDACIÓN MAPFRE. (Publicado na página do site www.fundacionmapfre.com)

NÍVEL DE APLICAÇÃO DOS INDICADORES GRI V3.1

Esse Relatório de Responsabilidade Social foi realizado em conformidade com os requisitos do nível de aplicação A+ da Guia de Elaboração de Memórias de Responsabilidade Social G3 do Global Reporting Initiative, nível referenciado externamente por terceiros por meio do certificado de verificação emitido pela Ernst&Young.

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Esse Relatório de Responsabilidade Social foi realizado em conformidade com os requisitos do nível de aplicação A+ da Guia de Elaboração de Memórias de Responsabilidade Social G3 do Global Reporting Initiative, nível referenciado externamente por terceiros por meio do certificado de verificação emitido pela Ernst&Young.

> Diretoria de Responsabilidade Social:
responsabilidadsocial@mapfre.com

> Diretoria de Comunicação:
comunicacion@mapfre.com

> Diretoria de Meio Ambiente:
medioambiente@mapfre.com

> Departamento de Relações com Investidores:
relacionesconinversores@mapfre.com

> Portal Corporativo da MAPFRE:
www.mapfre.com

Índice de indicadores: tabela de indicadores GRI

ALCANCE DA INFORMAÇÃO: **G:** GLOBAL, **E:** ESPANHA, **NA:** NÃO APLICÁVEL, **ND:** NÃO DISPONÍVEL

PARTE GERAL

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
---------------	--	---------------------------------------



Estratégia e análises

1.1	Declaração do máximo responsável pela tomada de decisões da organização sobre a relevância da responsabilidade social para a organização e sua estratégia	G	- Carta do Presidente: visão, missão e valores. Pág. 4 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: modelo de Responsabilidade Social da MAPFRE e seus princípios de atuação. Pág. 16
1.2	Descrição dos principais impactos e oportunidades	G	- Carta do Presidente: visão, missão e valores. Pág. 4 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e Socialmente responsável. Pág. 17 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus clientes: - Inovação em produtos e serviços 2013 - Produtos e serviços de Alto conteúdo social e ambiental. Págs. 43-49 - Reclamações e Queixas. Pág. 50 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Ambiente econômico. Págs. 25-33



Perfil da organização

2.1	Nome da organização	G	- MAPFRE
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	G	- Capítulo 4. A MAPFRE e seus clientes: Inovação em produtos e serviços 2013; produtos e serviços de Alto conteúdo social e ambiental. Págs. 43-49 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Ambiente econômico. Págs. 195-233
2.3	Estrutura operacional da organização, inclusive as principais divisões, entidades operacionais, filiais e negócios conjuntos (joint ventures)	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Presença Internacional, Organograma Societário. Págs. 7-11 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 195-233
2.4	Localização da sede principal da organização	G	MAPFRE 1. Ctra. de Pozuelo nº 52 28222 - Majadahonda. Madrid (Espanha)
2.5	Número de países nos quais opera a organização e nome dos países nos quais desenvolve atividades significativas ou os que forem relevantes especificamente com relação aos aspectos de sustentabilidade tratados no relatório	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Presença Internacional. Pág. 7 - Capítulo 6. Informação complementar: Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de Responsabilidade Social: Alcance e perfil. Pág. 87
2.6	Natureza da propriedade e forma jurídica	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Págs. 7-9 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus clientes. Pág. 42
2.7	Mercados atendidos: Incluindo o detalhamento geográfico, os setores que abastece e os tipos de clientes/beneficiários	G	- Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Ambiente econômico. Págs. 25-33 ; Sociedades Filiais. Págs. 195-233

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
2.8	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Presença Internacional e Principais magnitudes econômicas. Págs. 7-9 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais
2.9	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Presença Internacional. Págs. 7-9 - Capítulo 6. Informação complementar: Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de Responsabilidade Social: Alcance e perfil. Pág. 87 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Fatos relevantes dos últimos dez anos. Págs. 18-19
2.10	G	- Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social. Págs. 23-24



Parâmetros do relatório

3.1	G	2013
3.2	G	- Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE 2012 - Relatórios locais de empresas do Grupo: MAPFRE ARGENTINA 2012; MAPFRE BRASIL 2012; MAPFRE COLÔMBIA 2012; MAPFRE MÉXICO 2012; MAPFRE PORTO RICO 2012



Perfil do relatório

3.3	G	Anual
3.4	G	- Capítulo 6. Informação complementar: Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de responsabilidade social: capacidade de resposta. Pág. 88



Alcance e cobertura do histórico

3.5	G	- O Relatório dá cobertura a todas as ações empresariais no âmbito do seguro no qual a MAPFRE desenvolve suas principais atividades
3.6	G	- O Relatório não inclui dados sobre a atividade fundacional da MAPFRE, por estar totalmente separada da atividade mercantil do Grupo. A FUNDACIÓN MAPFRE elabora seu relatório Anual próprio e independente (www.fundacionmapfre.org)
3.7	G	- O relatório inclui uma referência às principais magnitudes do grupo, para ampliar a informação econômica, sobre o relatório de gestão e sobre as sociedades, consultar o Relatório de Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais (www.mapfre.com)
3.8	G	- Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 6. Informação Complementar Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de responsabilidade social; Relatório de Verificação Externa. Págs. 87-88
3.9	G	- O Relatório dá cobertura a todas as ações empresariais no âmbito do seguro no qual a MAPFRE desenvolve suas principais atividades

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
3.10	G	- Não existem mudanças significativas com relação com o alcance e cobertura da informação que afete o conjunto do conteúdo deste relatório, nem relativos a períodos anteriores
3.11	G	- Não obstante, naqueles casos nos quais ocorreu uma alteração no alcance e método de avaliação foi incluída a correspondente nota informativa

Índice do conteúdo GRI



3.12	G	- Capítulo 6. Informação complementar: Índice de Indicadores. Pág. 89
------	---	---

Verificação



3.13	G	- Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 6. Informação complementar: Princípios para a elaboração do Relatório; Relatório de Verificação Externa. Págs. 87-114
------	---	--

Governança



4.1	G	- Capítulo 2. Informação Geral: Órgãos de governança. Pág. 11 - Código de Boa Governança (www.mapfre.com) - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Órgãos de governo: Pág. 5 ; Relatório de Administração consolidado 2013. Págs. 21-23; 47; 51-64
4.2	G	
4.3	G	
4.4	G	- Capítulo 4. A MAPFRE e seus acionistas: canais de relação. Págs. 59-60 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus funcionários: Comunicação com os funcionários. Pág. 37 - www.mapfre.com : - Código de Ética e Conduta - Código de Boa Governança - Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/ Seção Acionistas e Investidores
4.5	G	- Capítulo 4. A MAPFRE e seus funcionários. Pág. 29 - www.mapfre.com : - Código de Boa Governança - Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/ Seção Acionistas e Investidores: Assembleia Geral de 2014

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
4.6 Procedimentos implantados para evitar conflitos de interesses no órgão mais alto de governança	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 2. Informação Geral: Órgãos de governança. Pág. 11 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: A atuação ética e socialmente responsável da MAPFRE: Medidas de prevenção e controle. Canal de denúncias Págs. 20-21 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Pág. 51 - <i>www.mapfre.com</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Código de Boa Governança - Regulamento interno de conduta relativo aos valores cotados emitidos pela MAPFRE, publicado na Intranet da MAPFRE, no site corporativo (<i>www.mapfre.com</i>) e no site da CNMV - Código de Ética e Conduta: Comitê de Ética: canal de consultas e denúncias éticas para funcionários
4.7 Procedimento de determinação da capacitação e experiência exigível aos membros do órgão mais alto de governança para poder conduzir a estratégia da organização nos aspectos sociais, ambientais e econômicos	G	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Pág. 51-81 - <i>www.mapfre.com</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Código de Boa Governança - Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/ Seção Acionistas e Investidores
4.8 Declarações de missão e valores desenvolvidas internamente, códigos de conduta e princípios relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, e o estado de sua implementação	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente: visão, missão e valores. Pág. 4 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: O modelo de Responsabilidade Social e seus princípios de atuação. A atuação ética e socialmente responsável. Págs. 16-21 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus funcionários: Código Ético e de Conduta. Pág. 29 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus clientes. Pág. 42 - Capítulo 5. Dimensão ambiental da MAPFRE: Estratégia ambiental. Pág. 71 - <i>www.mapfre.com</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Princípios Institucionais e Empresariais do Código de Boa Governo - Política de Meio Ambiente e Energia
4.9 Procedimentos do órgão mais alto de governança para supervisionar a identificação e gestão, por parte da organização, do desempenho econômico, ambiental e social, incluídos riscos e oportunidades relacionados, bem como a adesão ou cumprimento dos padrões acordados a nível internacional, códigos de conduta e princípios	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente: missão, visão e valores. Pág. 4 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Materialidade e Stakeholders. Págs. 13-15; Modelo de Responsabilidade Social Págs. 16-17 Atuação ética e socialmente responsável. Págs. 17-21 - Capítulo 4. A MAPFRE e seus funcionários: Introdução; diversidade e igualdade; assédio moral e sexual no trabalho; comunicação com os funcionários e com os representantes. Págs. 29; 31-32;37 - Capítulo 6. Informação complementar: Princípios seguidos para a elaboração do Relatório. Pág. 87 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 51-81 - <i>www.mapfre.com</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/ Seção Acionistas e Investidores - Código de Boa Governança

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
4.10	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: A atuação ética e socialmente responsável: Controle Interno. Pág. 20 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Relatório de Governo Corporativo. Págs. 51-81 - www.mapfre.com: <ul style="list-style-type: none"> - Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/ Seção Acionistas e Investidores - Código de Boa Governança

Compromissos com iniciativas externas



4.11	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: Compromissos internacionais; A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 17-21 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 21-81 - www.mapfre.com: Código de Boa Governança
4.12	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Principais Associações: Atuação Ética e socialmente responsável: Compromissos internacionais. Págs. 17-21 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus acionistas: Índices da bolsa nos quais a ação é incluída. Pág. 59 - Capítulo 5. Dimensão Ambiental: Participação no Relatório do Carbon Disclosure Project e patrocínio como entidade colaboradora do Carbon Disclosure Project Iberia (www.cdproject.net). Pág. 71 - Capítulo 6. Informação complementar: Princípios do Pacto Mundial e os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. Pág. 109; Princípios para a Sustentabilidade em Seguros - Indicadores MAPFRE GRI. Pág. 114 - Em sua edição Internacional e Interamericana, a MAPFRE patrocinou o Prêmio Robin Cosgrove, para trabalhos que se dediquem à ética nos negócios, escritos por menores de 35 anos
4.13	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Principais associações. Pág. 25

Participação dos grupos de interesse



4.14	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social. Materialidade e Stakeholders. Págs. 13-17 - A estrutura do Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE dedica um capítulo às seguintes partes interessadas: funcionários, clientes, acionistas, aos profissionais e entidades que colaboram com a distribuição de seus produtos e aos fornecedores. Além disso, a MAPFRE dedica um capítulo a sua Dimensão Ambiental. Em cada um destes capítulos, dedicados às partes interessadas, trata-se de forma específica os canais de relação ou atendimento que a MAPFRE estabelece com eles
------	---	--

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
4.15	G	- Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Materialidade e stakeholders. Pág. 13
4.16	G	- Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 6: Informação complementar: Princípios seguidos para a elaboração do Relatório. Pág. 87 - Ver indicador 4.14
4.17	G	

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
		
Dimensão econômica		
EC1	G	- Capítulo 4: MAPFRE e seus funcionários :Deficiência; doações a Fundación MAPFRE; Política de compensações. Págs. 32-36 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. - Relatório Anual da FUNDACION MAPFRE 2013 (www.fundacionmapfre.org) - (Relacionado com o LA14; LA3; SO1).
EC2	G	- Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança: Págs. 18-19 - Oportunidades: A MAPFRE e seus clientes: produtos de seguros ambientais. Pág. 49 - Capítulo 6: Informação complementar; Princípios para a Sustentabilidade do Seguro - Indicadores MAPFRE GRI. Pág. 112 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Relatório de Administração consolidado. Págs. 44-48 ; Demonstrações Financeiras consolidadas. Págs. 146-156 - (Relacionado com o EN3)
EC3	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: política de remunerações. Benefícios sociais. Pág. 36 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais: Demonstrações Financeiras consolidadas. Págs. 83-157 - (Relacionado com o LA3)
EC4	G	- Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Presença no mercado		
EC5	Categoria das relações entre o salário inicial padrão e o salário mínimo local em lugares onde sejam desenvolvidas operações significativas	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na MAPFRE cumpre-se o disposto na legislação trabalhista vigente em cada país e nos acordos coletivos que também sejam aplicáveis às entidades do Grupo. Não existe, portanto, um “salário inicial padrão” - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Política de remunerações (quadro). Págs. 36-37 - (Relacionado com o LA14)
EC6	Política, práticas e proporção de gasto correspondente a fornecedores locais em lugares onde sejam desenvolvidas operações significativas	<p>G</p> <p>Política e práticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Quadro compromissos Grupos de interesse. Política de Responsabilidade Social. Págs. 13-15 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus fornecedores: introdução. Pág. 65. Gasto fornecedores. Pág. 66 - <i>www.mapfre.com</i>: Código Ético y de Conducta - Demonstrações Financeiras e Relatório de Gestão Consolidado. Sociedades Filiais. Págs. 83-157
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de altos executivos procedentes da comunidade local em locais onde são desenvolvidas operações significativas	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>www.mapfre.com</i>: Código de Boa Governança : <ul style="list-style-type: none"> - Princípio Institucional de atuação ética e socialmente responsável seção c) “Equidade nas relações com quem prestam seus serviços como conselheiros, executivos, funcionários, delegados e agentes e profissionais colaboradores. Isso exige objetividade em sua seleção e promoção, remuneração e condições de colaboração adequadas e razoáveis; e não discriminação por razão de sua raça, ideologia política, crenças religiosas, sexo ou condição social” - TII (Altos Cargos de Representação e Direção) (Altos Cargos) - Política de Seleção do Grupo - 92,26 % dos funcionários de alta direção e executivos que trabalham nas empresas do Grupo no exterior são de origem local
Impactos econômicos indiretos		
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e os serviços prestados principalmente para o benefício público mediante compromissos comerciais, via bônus ou em dinheiro	NA
EC9	Entendimento e descrição dos impactos econômicos indiretos significativos, incluindo o alcance dos referidos impactos	NA



INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS	
Materiais			
EN1	Materiais utilizados, por peso ou volume	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Gestão ambiental e energética. Pág. 76
EN2	Percentual dos materiais utilizados que são materiais valorizados	E	- Só se aplica para a CESVIMAP na Espanha. Pág. 81
Energia			
EN3	Consumo direto de energia discriminado por fontes primárias	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Ecoeficiência. Pág. 77
EN4	Consumo indireto de energia discriminado por fontes primárias	G	
EN5	Poupança de energia devido à conservação e às melhorias na eficiência	G	
EN6	Iniciativas para proporcionar produtos e serviços eficientes no consumo de energia ou baseados em energias renováveis, e as reduções no consumo de energia como resultado das referidas iniciativas	G	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e as reduções obtidas com as referidas iniciativas	G	
Água			
EN8	Captação total de água por fontes	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Gestão da água. Pág. 80
EN9	Fontes de água que foram afetadas significativamente pela captação de água	NA	
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	NA	



INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Biodiversidade		
EN11	G	- LOs edifícios sedes sociais de Entidades do GRUPO MAPFRE não estão situados em espaços protegidos ou em Áreas de Alta Diversidade não protegidas
EN12	G	
EN13	G	
EN14	G	
EN15	G	
Emissões, descargas e resíduos		
EN16	G	- Capítulo 5: Dimensión Medioambiental de MAPFRE: Eco-Eficiencia: Pág. 77. Huella de carbono. Págs. 78-80
EN17	G	
EN18	G	- Capítulo 4: MAPFRE e seus funcionários. Pág. 41 - Capítulo 5: Dimensión Medioambiental de MAPFRE: Eco-Eficiencia; Empleados/ compartir coche: Págs. 77; 80
EN19	G	- Capítulo 5: Dimensión Medioambiental de MAPFRE: Emisiones y vertidos: Pág. 83
EN20	NA	
EN21	NA	
EN22	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Gestão de resíduos. Págs. 81-82
EN23	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE. Pág. 83
EN24	NA	

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
EN25	G	- Os edifícios sedes sociais de Entidades do GRUPO MAPFRE não estão situados em espaços protegidos ou em Áreas de Alta Diversidade não protegidas

Produtos e serviços



EN26	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus Clientes: Produtos e serviços para o risco ambiental. Pág. 49
EN27	NA	Percentual de produtos vendidos, e seus materiais de embalagem, que são recuperados ao final de sua vida útil, por categorias de produtos

Cumprimento normativo



EN28	G	- Não temos comprovação de que existam multas ou sanções significativas pendentes de tramitação associadas a não cumprimentos relativos à normativa ambiental, por parte da MAPFRE, durante o exercício 2013
------	---	--

Transporte



EN29	ND	Não disponível tal e como este indicador requer. Consultor: - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Sensibilização ambiental. Pág. 41 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Impressão de Carbono. Págs. 78-79 (Alcance 3). Pág. 80
------	----	---

Geral



EN30	G	- Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Resíduos. Pág. 82. Custos ambientais. Págs. 83-84
------	---	--

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Emprego		
LA1	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Estrutura do quadro de funcionários. Política de emprego. Págs. 29-32
LA2	G	Número total de funcionários e rotatividade média de funcionários, detalhados por faixa etária, sexo e região



INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
LA3	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Política de remunerações. Pág. 37
LA15	G	– 98% das mulheres voltam ao trabalho depois da licença maternidade – 99,4 % dos homens voltam ao trabalho depois da licença paternidade
		
Relações empresa/trabalhadores		
LA4	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Comunicação com os funcionários e com os representantes dos trabalhadores: representantes dos trabalhadores. Pág. 37 – (Relacionado com o LA1)
LA5	G	– Aplica-se o disposto na legislação trabalhista vigente de cada país
		
Saúde e segurança no trabalho		
LA6	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Saúde, Segurança e Bem-Estar. Pág. 38
LA7	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Saúde e Bem-estar: Promoção da saúde. Págs. 38-39
LA8	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Saúde e Bem-estar: Promoção da Saúde. Pág. 39
LA9	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Saúde e Bem-estar: Prevenção. Pág. 37 – Foram alcançados 7 acordos formais relacionados com a aprovação de objetivos anuais em prevenção de riscos de trabalho, o processo de avaliações de riscos, o processo de auditoria realizado pelo Sistema de Prevenção da MAPFRE e campanhas de saúde
		
Formação e educação		
LA10	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Formação e desenvolvimento profissional: quadros. Pág. 35
LA11	G	– Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Formação e desenvolvimento profissional. Págs. 33-35

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
LA12	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Avaliação e desenvolvimento. Pág. 33



Diversidade e igualdade de oportunidades

LA13	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: - Estrutura do quadro de funcionários. Pág. 29 - Funcionários com deficiência. Págs. 31 - Seleção. Pág. 33 - Mobilidade e promoção interna. Pág. 33 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 5; 51-64; 195-233 - (Relacionado com o indicador LA1)
------	---	--



Igualdade salarial

LA14	ND	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: introdução e Política de remunerações. Págs. 36-37
------	----	--



Práticas de investimento e abastecimento

HR1	G	- Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: A atuação ética e Socialmente Responsável: Compromissos internacionais. A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 18-19 - Política de Responsabilidade Social - princípio 1. Pág. 17
HR2	G	- Capítulo 4: A MAPFRE e seus fornecedores: Introdução. Págs. 65-67 - <i>www.mapfre.com</i> : Código Ético e de Conduta (Art. 3.2.3) de aplicação em todo o Grupo
HR3	G	- Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e Socialmente Responsável: Medidas de prevenção e controle: Treinamento nessas matérias. Pág. 21 . Ver indicador SO3 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Formação. Pág. 35



Não discriminação

HR4	G	- Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: medidas de prevenção e controle. Pág. 20 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Assédio moral e sexual no trabalho. Pág. 32
-----	---	---

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Liberdade de associação e acordo coletivos		
HR5 Atividades da companhia nas quais o direito à liberdade de associação e de unir-se a acordos coletivos possa correr importantes riscos, e medidas adotadas para apoiar estes direitos	G	<ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente .Pág. 4 - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: O modelo de RS; A Atuação Ética e Socialmente Responsável: Compromissos Internacionais, A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 17-21
Trabalho infantil		
HR6 Atividades identificadas que implicam um risco potencial de incidentes de exploração infantil, e medidas adotadas para contribuir com sua eliminação	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Pág. de introdução. Comunicação com os funcionários e com os representantes legais dos trabalhadores: relação empresa-trabalhadores: Representantes dos trabalhadores. Págs. 29; 37
Trabalhos forçados		
HR7 Operações identificadas como de risco significativo de ser origem de episódios de trabalho forçado ou não consentido, e as medidas adotadas para contribuir a sua eliminação	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: MAPFRE e seus acionistas Pertence ao FTSE4Good e FTSE4Good IBEX Pacto Mundial (www.globalcompact.com); DJSI. Pág. 59 - www.mapfre.com: Código de Ética e Conduta da MAPFRE (publicado em espanhol, inglês e chinês): <ul style="list-style-type: none"> - A MAPFRE está comprometida com a defesa, respeito e proteção dos direitos trabalhistas básicos, e dos direitos humanos e liberdades públicas reconhecidas na Declaração Universal de Direitos Humanos e firmou formalmente seu apoio aos Dez Princípios contidos no Pacto Mundial de Nações Unidas - A MAPFRE mantém uma linha de máximo respeito aos direitos dos trabalhadores em matéria sindical e de negociação coletiva, de acordo com a normativa aplicável em cada país - Não emprega nem direta nem indiretamente mão de obra infantil, não admite o trabalho forçado e garante a liberdade de opinião e expressão de seus funcionários. Tudo isso, em conformidade com o estabelecido em seu Código de Ética e Conduta, que se aplica a todos os funcionários do Sistema MAPFRE, seja qual for seu cargo ou nível, bem como em suas filiais e empresas com participação nas quais o Grupo tenha o controle da gestão, com independência de sua atividade ou localização geográfica - Relatório de Progresso do Pacto Mundial (www.pactomundial.org)
Práticas de segurança		
HR8 Percentual do pessoal de segurança que foi formado nas políticas ou procedimentos da organização em aspectos de direitos humanos relevantes para as atividades	G	<ul style="list-style-type: none"> - Verificado externamente tanto na Espanha quanto nas entidades da MAPFRE na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico e Turquia - Verificado por intermédio de procedimentos internos da S.D.G. de Segurança e Meio Ambiente, inclusive no El Salvador, Uruguai e em Portugal

INDICADOR GRI		ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Direitos dos indígenas 			
HR9	Número total de incidentes relacionados com violações dos direitos dos indígenas e medidas adotadas	G	<ul style="list-style-type: none"> - Não há registro de que houvessem processos judiciais ou sentenças em 2013 por assuntos relacionados com violações dos direitos dos indígenas produzidos diretamente pela MAPFRE no exercício das suas atividades mercantis - Relatório de Progresso do Pacto Mundial (www.pactomundial.org) - Pertence ao FTSE4Good e FTSE4Good IBEX; DJSI
Avaliação 			
HR10	Percentual e número total de incidentes relacionados com violações dos direitos dos povos indígenas e medidas adotadas	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: A atuação ética e socialmente responsável: Ver as denúncias estabelecidas através do canal de denúncias Ética. Pág. 20 - Relacionado com indicadores HR1-HR7
Medidas corretivas 			
HR11	Número total de queixas relacionadas com os direitos humanos apresentadas, abordadas e resolvidas através dos mecanismos de queixa formal	G	
Comunidade local 			
SO1	Natureza, alcance e efetividade de programas e práticas para avaliar e gerenciar os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída da empresa	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Não são considerados indicadores materiais para o Relatório Corporativo: O tipo de atividade que desenvolve a MAPFRE não tem um impacto significativo negativo direto nas comunidades locais onde atua - Carta do Presidente. Pág. 4
SO9	Percentual das operações com importantes repercussões negativas reais ou potenciais nas comunidades locais	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Política de Responsabilidade Social. Atuação Ética e Socialmente responsável pela MAPFRE: Compromissos internacionais, A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança: Pág. 17-21. A MAPFRE como promotora da responsabilidade social. Pág. 22 - Relatório de Progresso do Pacto Mundial (www.pactomundial.org) - Pertence ao FTSE4Good e FTSE4Good IBEX; DJSI
SO10	Medidas de prevenção e de mitigação aplicadas nas operações com importantes repercussões negativas reais ou potenciais nas comunidades locais	NA	
Corrupção 			
SO2	Percentual e número total de unidades de negócio analisadas com respeito a riscos relacionados com a corrupção	G	
SO3	Percentual de funcionários formados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação ética e socialmente responsável. Tabela de treinamento nessas matérias. Pág. 21 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: formação. Pág. 35

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
SO4	Medidas tomadas em resposta a incidentes de corrupção	G - Não temos registro de que tenham sido produzidos processos judiciais ou sentenças por assuntos relacionados com corrupção no Grupo. A MAPFRE dispõe de mecanismos de controle para evitar este tipo de comportamentos dentro da organização - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação ética e socialmente responsável: Gestão de riscos ASG e Medidas de prevenção e controle. Págs. 17-21 - <i>www.mapfre.com</i> : Código de Ética e Conduta

Política pública



SO5	Posição nas políticas públicas e participação no desenvolvimento das mesmas e de atividades de "lobbying"	G - Capítulo 3. A MAPFRE e a Responsabilidade Social. Principais Associações. Pág. 25
SO6	Valor total das contribuições financeiras e em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas, por países	G - <i>www.mapfre.com</i> : - Código Ético e de Conduta - Código de Boa Governança

Comportamento de competência desleal



SO7	Número total de ações por causas relacionadas com práticas monopolísticas e contra a livre concorrência, e seus resultados	G No Relatório Anual de Responsabilidade Social de 2010 informamos neste indicador sobre o recurso apresentado perante os Tribunais competentes contra uma Resolução sancionadora da C.N. da Concorrência por uma suposta infração da MAPFRE consistente na fixação de umas primas mínimas no seguro decenal de danos à edificação Considerando a resolução descrita, foi apresentado recurso contencioso-administrativo junto à Audiência Nacional (Tribunal de Justiça). A sentença considerando o recurso na íntegra foi ditada no dia 20 de março de 2013, anulando a Resolução Considerando a sentença ditada pela Audiência Nacional, a CN de Concorrência apresentou recurso de cassação perante o Tribunal Supremo que ainda está sendo tramitado
-----	--	--

Cumprimento



SO8	Valor monetário de sanções e multas significativas e número total de sanções não monetárias derivadas do não cumprimento das leis e regulações	G - Valor monetário não significativo - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 83-157 - Relacionado com os seguintes indicadores: HR4, HR9; SO7; PR4, PR8-9
-----	--	---

INDICADOR GRI

ALCANCE
INFORMAÇÃO E
VERIFICAÇÃO

LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS



Saúde e segurança do cliente

PR1	Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços nas quais são avaliados, para conforme o caso ser melhorados, os impactos dos mesmos na saúde e segurança dos clientes, e percentual de categorias de produtos e serviços significativos sujeitos a tais procedimentos de avaliação	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Os produtos e serviços asseguradores da MAPFRE não afetam a saúde e segurança dos clientes - O ciclo de vida da apólice de seguros depende do cliente e da entidade seguradora, ficando regulados todos os aspectos no contrato que ambas as partes firmam
PR2	Número total de incidentes derivados do não cumprimento a regulação legal ou dos códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e a segurança durante seu ciclo de vida, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	NA	



Etiquetagem de produtos e serviços

PR3	Tipos de informação sobre os produtos e serviços que são requeridos pelos procedimentos em vigor e a normativa, e percentual de produtos e serviços sujeitos a tais requerimentos informativos	G	<ul style="list-style-type: none"> - A MAPFRE aplica o estabelecido na Lei e nas demais normas aplicáveis em todos os países nos quais desempenha suas atividades. Adicionalmente, aplica os Princípios Institucionais e empresariais estabelecidos pelo Código de Boa Governança e que são de cumprimento obrigatório para o Grupo - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social. Págs. 15; 16-17; 19 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: introdução. Pág. 29 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes. Pág. 42 - <i>www.mapfre.com</i>: Código de Boa Governança
PR4	Número total de não cumprimentos da regulação e dos códigos voluntários relativos à informação e à etiquetagem dos produtos e serviços, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	G	<ul style="list-style-type: none"> - Não temos registro de que tenham sido gerados processos judiciais ou sentenças por não cumprimento na aplicação dos códigos voluntários relativos à informação e à etiquetagem de produtos e serviços
PR5	Práticas com relação à satisfação do cliente, incluindo os resultados dos estudos de satisfação do cliente	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes: Fidelização e Qualidade. Págs. 56-58



Marketing

PR6	Programas de cumprimento das leis ou adesão a padrões e códigos voluntários mencionados em comunicações de marketing, incluídos a publicidade, outras atividades promocionais e os patrocínios	G	<ul style="list-style-type: none"> - A MAPFRE aplica em todo o grupo o disposto na Guia de Boas Práticas em matéria de transparência e publicidade da UNESPA e demais legislações aplicáveis em cada país em que a MAPFRE desenvolve suas atividades
PR7	Número total de incidentes resultados do não cumprimento das regulações relativas às comunicações de marketing, incluindo a publicidade, a promoção e o patrocínio, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	G	<ul style="list-style-type: none"> - Valor monetário não significativo

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Privacidade do cliente		
PR8	Número total de reclamações devidamente fundamentadas com relação ao respeito à privacidade e o vazamento de dados pessoais de clientes	G - Em 2013, o Grupo MAPFRE foi notificado sobre dois processos sancionadores por temas relacionados com a Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de Proteção de Dados de Caráter Pessoal (LOPD), ambos pendentes de resolução judicial - Também foi emitida sentença em um processo judicial pendente do ano 2012, estimando integralmente nossa demanda e anulando a sanção imposta a uma entidade do Grupo"



Cumprimento normativo		
PR9	Custo daquelas multas significativas resultante do não cumprimento da normativa com relação ao fornecimento e o uso de produtos e serviços da organização	G - Valor monetário não significativo. - Relacionado com o indicador PR4



INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCEIRO

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Impacto de produtos e serviços		
FS1	Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio	G - Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: O modelo de RS (disponível também no site corporativo www.mapfre.com . Atuação Ética e socialmente responsável: compromissos internacionais, Medidas de prevenção e controle: Auditorias de Responsabilidade Social. Págs. 17-21 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Estratégia ambiental. Págs. 71-73 - www.mapfre.com : Política de Meio Ambiente e Energia
FS2	Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais	G - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 18-19 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE: Gestão ambiental e energética. Pág. 76. - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Relatório de Administração consolidado 2013. Págs. 36; 44-48. Contas Consolidadas. Págs. 147-157



INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
FS3 Processos para monitorizar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Medidas de prevenção e controle: Auditorias de Responsabilidade Social. Págs. 20-21 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE. Págs. 84-85
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	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Formação e desenvolvimento profissional; Pesquisas de Satisfação e compromisso; Sensibilização Ambiental. Págs. 33-35; 40; 41
FS5 Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente	G	<p>Interações com clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 14-16; 16-19 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes: Produtos e Serviços de alto conteúdo social e ambiental. Canais de atendimento ao cliente. Págs. 43-49 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE. Pág. 73 <p>Interações com investidores e sócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus acionistas: Canais de relação com os acionistas. Relações com investidores. Págs. 59; 61 - Capítulo 5: Dimensão Ambiental da MAPFRE. Pág. 73 - <i>www.mapfre.com</i>: Informações Corporativas do Grupo MAPFRE/Seção Acionistas e Investidores



Carteira de produto

FS6 Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho (grande, PYME, microempresa) e setor	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes: Inovação em produtos e serviços; Produtos e serviços de alto conteúdo social e ambiental. Págs. 43-46; 47-48; 49 - Demonstrações Financeiras e Relatório de Administração consolidados. Sociedades Filiais. Págs. 193-233
FS7 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes Produtos e serviços de alto conteúdo social e ambiental. Págs. 47-48
FS8 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos	G	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 18-19 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes Produtos e serviços de alto conteúdo social e ambiental. Pág. 49

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Auditoria		
FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social: Atuação Ética e socialmente responsável: a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança; Medidas de prevenção e controle. Auditorias de Responsabilidade Social. Pág. 21 - Capítulo 6. Informação complementar. Princípios seguidos na elaboração do Relatório: Págs. 87-88
Gestão ativa da propriedade		
FS10	Percentual e número de companhias na carteira com as quais interagiu em assuntos sociais ou ambientais	<p>ND</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não se dispõe da informação tal e como solicita este indicador - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes: Produtos e Serviços de alto conteúdo social e ambiental. Págs. 47-48
FS11	Percentual de ativos sujeitos a análise positivo ou negativo social ou ambiental	NA
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a assuntos sociais ou ambientais para entidades sobre as quais a organização tem direito a voto ou assessor no voto	NA
Comunidade		
FS13	Acessibilidade em zonas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes . Págs. 42; 47-48 - Programas da FUNDACIÓN MAPFRE (www.fundacionmapfre.org)
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos aos serviços financeiros	<p>G</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta do Presidente. Pág. 4 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus clientes: Produtos e Serviços de alto conteúdo social e ambiental. Págs. 47-48 - Capítulo 4: A MAPFRE e seus funcionários: Diversidade e igualdade de oportunidades: Programa Global de Deficiência. Pág. 31 - FUNDACIÓN MAPFRE: tem como principal objetivo contribuir para o bem-estar dos cidadãos e da sociedade. Ver Relatório Anual. (www.fundacionmapfre.org) <ul style="list-style-type: none"> - Programa "Seguro para Todos": Projeto que pretende ajudar os consumidores e a sociedade a compreender melhor os produtos seguradores. Alinhado com o Plano de Educação Financeira, promovido pela Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), pelo Banco da Espanha (BdE), Ministério de Economia e da Fazenda - por intermédio da Diretoria Geral de Seguros e Fundos de Aposentadoria (DGSFP) - e pelo Ministério de Educação, seguindo ainda as recomendações e princípios da Comissão Europeia e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos (OCDE)

INDICADOR GRI	ALCANCE INFORMAÇÃO E VERIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO/ COMENTÁRIOS
Saúde e segurança do cliente		
FS15	Políticas para a elaboração e venda de produtos e serviços financeiros, de maneira razoável e justa	<p data-bbox="735 479 751 495">G</p> <ul style="list-style-type: none"> - A MAPFRE aplica os Princípios Institucionais e empresariais que estabelece o Código de Boa Governança e que são de cumprimento obrigatório para o Grupo. Na Espanha se aplica o disposto na Guia de Boas práticas em matéria de transparência e publicidade e o guia de Deficiência da UNESPA e no resto do Grupo os guias de autorregulação correspondentes neste âmbito a cada país - Capítulo 3: A MAPFRE e a Responsabilidade Social. Págs. 14-18 - Capítulo 4: MAPFRE e seus funcionários: Código Ético e de Conduta. Págs. 33-35
Comunicações de marketing		
FS16	Iniciativas para fomentar os conhecimentos financeiros por tipo de beneficiário	<p data-bbox="735 916 751 931">G</p> <ul style="list-style-type: none"> - A MAPFRE, através do Instituto de Ciências do Seguro da FUNDACIÓN MAPFRE e com sua colaboração, promove e fomenta o conhecimento do seguro por intermédio do programa “Seguros para Todos”. Projeto que pretende ajudar os consumidores e a sociedade a compreender melhor os produtos seguradores. Alinhado com o Plano de Educação Financeira, promovido pela Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), pelo Banco da Espanha (BdE), Ministério de Economia e da Fazenda - por intermédio da Diretoria Geral de Seguros e Fundos de Aposentadoria (DGSFP) - e pelo Ministério de Educação, seguindo ainda as recomendações e princípios da Comissão Europeia e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos (OCDE) - Capítulo 4. A MAPFRE e seus funcionários: treinamento e desenvolvimento profissional. Cursos de treinamento interno. Págs. 33-35



Princípios do Pacto Global e Objetivos do Milênio

A tabela a seguir mostra a correlação entre Princípios do Pacto Global, indicadores de desempenho do GRI V3.1 e Objetivos do Milênio segundo o Histórico de Responsabilidade Social da MAPFRE.

ÁREAS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DO MILÊNIO
DIREITOS HUMANOS	1. Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro de seu âmbito de influência	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Práticas de investimento e abastecimento: HR1-HR3 - Não discriminação: HR4 - Liberdade de associação e acordos coletivos: HR5, HR6 - Trabalhos forçados: HR7 - Práticas de segurança: HR8 - Direitos dos indígenas: HR9 - Relação Empresa/Trabalhadores: LA4 - Saúde e segurança no trabalho: LA6-LA9 - Diversidade e igualdade de oportunidades: LA13, LA14 - Política Pública: SO5 - Saúde e segurança do cliente: PR1, PR2 - Privacidade do cliente: PR8 <p>DESEMPENHO ECONÔMICO: EC5</p>	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 3: Fomento da Igualdade entre Gêneros e a Autonomia da Mulher</p> <p>Objetivo 4: Redução da Mortalidade Infantil</p> <p>Objetivo 5: Fomentar a saúde materna</p> <p>Objetivo 6: Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças</p> <p>Objetivo 8: Fomentar uma Associação Mundial para o Desenvolvimento</p>
	2. Evitar a cumplicidade na violação dos direitos humanos	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Práticas de investimento e abastecimento: HR1-HR3 - Não discriminação: HR4 - Liberdade de associação e acordos coletivos: HR5, HR6 - Trabalhos forçados: HR7 - Práticas de segurança: HR8 - Direitos dos indígenas: HR9 - Avaliação: HR10 - Medidas corretivas: HR11 - Política Pública: SO5 	

ÁREAS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DO MILÊNIO
DIREITOS TRABALHISTAS	3. Apoiar e respeitar a liberdade associação e filiação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relação Empresa/Trabalhadores: LA4-LA5 - Práticas de investimento e abastecimento: HR1-HR3 - Liberdade de associação e acordos coletivos: HR5 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 3: Fomento da Igualdade entre Gêneros e a Autonomia da Mulher</p> <p>Objetivo 8: Fomentar uma Associação Mundial para o Desenvolvimento</p>
	4. Eliminar toda forma de trabalho forçado ou realizado sob coação	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Práticas de investimento e abastecimento: HR1-HR3 - Trabalhos forçados: HR7 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 4: Redução da Mortalidade Infantil</p>
	5. Erradicar o trabalho infantil	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Práticas de investimentos e abastecimento: HR1-HR3 - Liberdade de associação e convenções coletivas: HR6 - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 3: Fomento da Igualdade entre Gêneros e a Autonomia da Mulher</p>
	6. Eliminar a discriminação com relação ao emprego e à ocupação	<p>DESEMPENHO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emprego: LA2, LA15 - Diversidade e igualdade de oportunidades: LA13, LA14 - Práticas de investimento e abastecimento: HR1-HR3 - Não discriminação: HR4 - Política Pública: SO5 <p>DESEMPENHOECONÔMICO: EC7</p>	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 3: Fomento da Igualdade entre Gêneros e a Autonomia da Mulher</p> <p>Objetivo 8: Fomentar uma Associação Mundial para o Desenvolvimento</p>

ÁREAS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DO MILÊNIO
MEIOAMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	<p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2</p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emissões, descargas e resíduos: EN18 - Produtos e serviços: EN26 - Geral: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 4: Redução da Mortalidade Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantir a Sustentabilidade do Meio Ambiente Ambiente</p>
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	<p>DESEMPEÑO AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiais: EN1, EN2 - Energia: EN3-EN7 - Água: EN8-EN10 - Biodiversidade: EN11-EN15 - Emissões, descargas e resíduos: EN16-EN25 - Produtos e serviços: EN26, EN27 - Cumprimento normativo: EN28 - Transporte: EN29 - Geral: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 - Etiquetado de Produtos e serviços: PR3, PR4 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 4: Redução da Mortalidade Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantir a Sustentabilidade do Meio Ambiente Ambiente</p>
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	<p>DESEMPEÑO AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiais: EN2 - Energia: EN5-EN7 - Água: EN10 - Emissões, descargas e resíduos: EN18 - Produtos e serviços: EN26, EN27 - Geral: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: SO5 	<p>Objetivo 7: Garantir a Sustentabilidade do Meio Ambiente</p>
ANTI-CORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidade: SO2-SO4 - Política Pública: SO5-SO6 	<p>Objetivo 1: Erradicação da pobreza extrema e da fome</p> <p>Objetivo 2: Atingir o ensino fundamental universal</p> <p>Objetivo 8: Fomentar uma Associação Mundial para o Desenvolvimento</p>

Fonte: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Relatório Making the Connection (MTC). Informação contida em www.globalreporting.org

Princípios para Sustentabilidade em Seguros - Indicadores MAPFRE GRI

A tabela a seguir mostra a correlação entre os Princípios para Sustentabilidade em Seguros da UNEP FI, onde se encontra no Relatório Anual e os dados de desempenho do GRI V3.1, que consideramos relacionados ao seu cumprimento:

PRINCÍPIOS PARA SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO ANUAL DE RS DA MAPFRE 2013	DADOS DE GRI 3.1 RELACIONADOS
<p>1. INTEGRAR NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÕES AS QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (QUESTÕES ASG) PERTINENTES</p>	<p>Carta do Presidente. Pág. 4</p> <p>A MAPFRE e a Responsabilidade Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders ou grupos de interesse: tabela de compromissos. Págs. 13-15 - A atuação ética e socialmente responsável: <ul style="list-style-type: none"> - compromissos internacionais. Págs. 17-18 - a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança. Págs. 18-19 - medidas de prevenção e controle. Págs. 20-21 <p>A MAPFRE e seus funcionários: Formação. Págs. 29-41</p> <p>A MAPFRE e seus clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inovação em produtos e serviços 2013. Págs. 43-46 - Produtos e Serviços de alto conteúdo social e ambiental. Págs. 47-49 - Reclamações e queixas. Págs. 50-55 <p>A MAPFRE e os profissionais e entidades que colaboram na distribuição de seus produtos: Seleção e formação. Págs. 62-65</p>	<p>ESTRATÉGIA E ANÁLISE: Indicadores 1.1 - 1.2</p> <p>GOVERNANÇA: Indicadores 4.1; 4.4 - 4.9</p> <p>DESEMPENHO ECONÔMICO: Indicador EC2; EC9</p> <p>DESEMPENHO AMBIENTAL: Indicadores EN12; EN15; EN26; EN28; EN30</p> <p>DESEMPENHO SOCIAL: Indicadores LA13 - LA14; HR1; HR4; PR1; PR5</p> <p>SUPLEMENTO FINANCEIRO: Indicadores FS1- FS4; FS7-FS9; FS11- FS12; FS15-FS16</p>
<p>2. COLABORAR COM OS CLIENTES E SÓCIOS COMERCIAIS PARA CONSCIENTIZAR SOBRE AS QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA, A FIM DE ADMINISTRAR O RISCO E DESENVOLVER SOLUÇÕES</p>	<p>Carta do Presidente. Pág. 4</p> <p>A MAPFRE e a Responsabilidade Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders ou grupos de interesse: tabela de compromissos. Pág. 15 <p>A MAPFRE e seus clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canais de atendimento ao cliente. Pág. 58 <p>A MAPFRE e seus fornecedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introdução. Pág. 65 - Canais de relação com fornecedores e sistemas de apoio. Pág. 66 	<p>DESEMPENHO AMBIENTAL: EN1 - EN2; EN6; EN26</p> <p>DESEMPENHO SOCIAL: LA10 - LA12; HR2 - HR3; HR8</p> <p>SUPLEMENTO FINANCEIRO: FS5; FS10; FS16</p>
<p>3. COLABORAR COM OS GOVERNOS, OS REGULADORES E OUTROS GRUPOS DE INTERESSE FUNDAMENTAIS, COM O OBJETIVO DE PROMOVER UMA AÇÃO AMPLA EM TODA A SOCIEDADE SOBRE OS TEMAS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA</p>	<p>A MAPFRE e a Responsabilidade Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholders ou grupos de interesse. Págs. 13-15 - Principais associações. Págs. 25-27 <p>A FUNDACIÓN MAPFRE colabora com esta iniciativa realizando a tradução oficial do documento dos PSI para o idioma espanhol</p> <p>http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/ciencias-del-seguro/</p>	<p>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS: 4.12 - 4.13</p> <p>PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE: 4.14 - 4.17</p> <p>DESEMPENHO ECONÔMICO: EC3</p> <p>DESEMPENHO AMBIENTAL: EN13 - EN14</p> <p>DESEMPENHO SOCIAL: SO5</p>
<p>4. PRESTAR CONTAS E MOSTRAR TRANSPARÊNCIA, DIVULGANDO DE MANEIRA PÚBLICA E PERIÓDICA OS AVANÇOS NA APLICAÇÃO DESTES OS PRINCÍPIOS CARTA DO PRESIDENTE</p>	<p>Carta do Presidente. Pág. 4</p> <p>A MAPFRE e a Responsabilidade Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A atuação ética e socialmente responsável: compromissos internacionais. Págs. 17-18 <p>Informação complementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Princípios seguidos para a elaboração do relatório corporativo de Responsabilidade Social. Págs. 87-88 - Princípios seguidos para a Sustentabilidade em Seguros. Pág. 112 <p>Site corporativo: www.mapfre.com</p>	<p>PARÂMETROS DO MEMORANDO: 3.1 - 3.13</p> <p>DESEMPENHO SOCIAL: PR6</p>

Fonte: Elaboração própria

RELATÓRIO DE REVISÃO INDEPENDENTE DO RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA MAPFRE 2013

Aos cuidados da diretoria da MAPFRE, S.A.:

Escopo de trabalho:

Realizamos a revisão da adaptação do conteúdo no Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE 2013, o que está marcada na Guia de elaboração das Memórias de Sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI) versão 3.1 e o suplemento setorial financeiro.

O perímetro considerado pela Mapfre para a elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Social 2013 inclui as atividades desenvolvidas pelas entidades asseguradas da MAPFRE a nível mundial.

A preparação do Relatório Anual de Responsabilidade Social, assim como o conteúdo do mesmo é responsabilidade dos Órgãos do Governo e Direção da MAPFRE, S.A, os quais também são responsáveis por definir, adaptar e manter os sistemas de gestão e controle interno dos que obtêm a informação. Nossa responsabilidade é emitir um relatório de revisão independente baseado nos procedimentos aplicados em nossa revisão.

Efetuamos nosso trabalho de revisão de acordo com a o International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) do International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) com um alcance a nível limitado a Guia de Atuação sobre os trabalhos de revisão do Relatório de Responsabilidade Corporativa emitido pelo Instituto de Censores Juramentados de Contas da Espanha (ICJCE).

As revisões efetuadas se referem ao exercício 2013, havendo recolhido a coincidência dos dados relacionados aos indicadores centrais do exercício anterior com o Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE 2012.

Os procedimentos efetuados foram os seguintes:

- Reuniões com responsáveis da MAPFRE para obter a informação sobre as atividades realizadas e os sistemas de recopilação dos relatórios utilizados
- Análises da adequação da estrutura e conteúdo do Relatório de Responsabilidade Social da MAPFRE 2013 e as normas do GRI.
- Análises, no caso, dos sistemas de informação e metodologia utilizada para a compilação dos dados quantitativos correspondentes aos indicadores centrais e setoriais da MAPFRE
- Comprovação, mediante provas de revisão em base a seleção de uma amostra, da informação quantitativa e qualitativa dos indicadores centrais e específicos do suplemento financeiro incluído no Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE 2013 e sua adequada compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação para as atividades da MAPFRE realizadas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Espanha, México, Porto Rico e Turquia, que supõe em seu

conjunto aproximadamente um 83% do volume de negocio.

- Análises da razoabilidade dos critérios utilizados para a consideração de “não aplicável” ou “não disponível” dos indicadores.

No arquivo em anexo se inclui uma relação dos indicadores incluídos em nosso alcance junto com a descrição dos procedimentos aplicados para sua revisão. Também se inclui um detalhe dos indicadores revisados em cada um dos países incluídos no alcance do nosso trabalho.

O alcance dessa revisão é substancialmente inferior ao de um trabalho de segurança razoável. Por isso, a segurança proporcionada é também menor. O presente relatório em nenhum caso pode ser entendido como um relatório de auditoria.

Independência

Realizamos nosso trabalho de acordo com as normas de independência requeridas pelo Código Ético da *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Conclusões

Como resultado da nossa revisão do Relatório Anual de Responsabilidade social da MAPFRE 2013 e com o alcance indicado, concluímos que:

- Não foi encontrado nenhum aspecto que nos faça crer que o Relatório não tenha sido preparado segundo a Guia para a elaboração das Memórias de Sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI).
- Não foi encontrado nenhum aspecto que nos faça crer que o resto da informação e indicadores incluídos no Relatório anexo contenha erros significativos.

Este relatório foi preparado exclusivamente ao interesse da Direção da MAPFRE, S.A., de acordo com os termos de nossa Carta de Manifestação.

ERNST & YOUNG, S.L.

(assinado no original emitido em língua espanhola)

(Tradução livre do relatório original em Revisão Independente em espanhol datada de 10 de fevereiro de 2014. Em caso de qualquer discrepância, a versão espanhola sempre prevalece)

ANEXO I: TABELA DE INDICADORES GRI MAPFRE 2013

DESEMPENHO ECONÓMICO				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Desempenho Económico	EC1	G	CA	4-6.2
	EC2	G	CA	3-6.2
	EC3	G	CA	4-6.2
	EC4	G	CA	6.2
Presença No Mercado	EC5	G	SI	4.1
	EC6	G	PP/CA	3-4
	EC7	G	SI/FE	4.1
Impactos Económicos Indirectos	EC8	n.a.	n.a.	-
	EC9	n.a.	n.a.	-
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Materiais	EN1	G	FE	5
	EN2	E	FE	5
Energia	EN3	G	FE	5
	EN4	G	FE	5
	EN5	G	FE	5
	EN6	G	SI	5
	EN7	G	SI/FE	5
Água	EN8	G	FE	5
	EN9	n.a.	n.a.	-
	EN10	n.a.	n.a.	-
Biodiversidade	EN11	G	DE	5-6.2
	EN12	G	DE	5-6.2
	EN13	G	DE	5-6.2
	EN14	G	DE	5-6.2
	EN15	G	DE	5-6.2
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN16	G	SI	5
	EN17	G	SI	5
	EN18	G	SI	5
	EN19	G	SI/FE	5
	EN20	n.a.	n.a.	-
	EN21	n.a.	n.a.	-
	EN22	G	SI/FE	5
	EN23	G	DE	5
EN24	n.a.	n.a.	-	
EN25	G	DE	5	
Produtos e Serviços	EN26	G	SI	4
	EN27	n.a.	n.a.	-
Conformidade Transporte	EN28	G	DE	5-6.2
	EN29	n.a.	n.a.	-
Geral	EN30	G	SI/FE	5
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES				
PRÁTICAS TRABALHISTAS				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Emprego	LA1	G	SI/FE	4.1
	LA2	G	SI/FE	4.1
	LA3	G	SI/FE	4.1
	LA15	G	SI	4.1-6.2
Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA4	G	SI/PP	4.1
	LA5	G	PP	4.1-6.2
Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	G	SI	4.1
	LA7	G	SI/FE/DE	4.1
	LA8	G	SI/FE	4.1
Treinamento e Educação	LA9	G	SI	4.1
	LA10	G	SI/FE	4.1
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA11	G	SI	4.1
	LA12	G	SI	4.1
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA13	G	CA/PP/SI	4.1
	LA14	Nd	Nd	-

IND: Indicadores
 ESC: Escopo
 P.V.: Processo de Verificação
 CAP: Chapter
 G: Mapfre Global
 E: Mapfre Espanha

DIREITOS HUMANOS				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	G	SI/FE	3
	HR2	G	SI	3
	HR3	G	SI/FE	3-4.1
Não Discriminação	HR4	G	PP/C	4.1
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5	G	SI/P/FE	3-4.1-4.3
Trabalho Infantil	HR6	G	SI/P/M/FE	3-4.1-4.3
Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	G	SI/P/M	3-4.1-4.3
Práticas de Segurança	HR8	G	FE	4.1-6.2
Direitos Indígenas	HR9	G	DE/P/M	4.1-6.2
Gestão de Riscos	HR10	G	DE/P/M	3
Resolução de Conflitos	HR11	G	PP/D/E/C	3
SOCIEDADE				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Comunidade	SO1	n.a.	n.a.	-
	SO9	n.a.	n.a.	-
	SO10	n.a.	n.a.	-
Corrupção	SO2	G	SI	6.2 y 6.3
	SO3	G	SI/FE	3
	SO4	G	SI	3
	SO5	G	CG	6.2 y 6.3
Políticas Públicas	SO6	G	DE	6.2 y 6.3
	SO7	G	DE	6.2 y 6.3
Concorrência Desleal	SO8	G	DE	6.2 y 6.3
Conformidade	SO8	G	DE	6.2 y 6.3
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Saúde e Segurança do Cliente	PR1	n.a.	n.a.	-
	PR2	n.a.	n.a.	-
Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3	G	PP/CG	4.II
	PR4	G	DE	4.II
	PR5	G	SI	4.II
Comunicações de Marketing	PR6	G	PP/FE	4.II
	PR7	G	SI/DE	4.II
Conformidade	PR8	G	SI/FE	4.II
Compliance	PR9	G	SI/DE	4.II

LEGENDA processo de garantia	CA	Verificação com as Contas Anuais Consolidadas auditadas	DE	Obtenção de declaração expressa da pessoa encarregada dos serviços correspondentes
	FE	Verificação com fontes externas	EI	Em contraste com a informação compilada através de pesquisa interna para as Divisões
	SI	Verificação com sistemas de informação internos	CG	Verificação da sua inclusão no Código de Boas Governo da MAPFRE
	PP	Verificação de que o Regimento Interno, sistemas e procedimentos existem	n.a.	A verificação do raciocínio dos critérios utilizados para a sua consideração como "não aplicável" às atividades desenvolvidas pela MAPFRE
	PM	Verificação da sua inclusão nos princípios do Pacto World-Wide	n.d.	Indicadores de aplicação às atividades MAPFRE com o qual não se tem informação

SUPLEMENTO GRI DO SECTOR FINANCEIRO				
DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL				
ASPECTO	IND	ESC	P.V.	CAP
Produto e Serviço de impacto Indicadores	FS1	G	PP	3 y 5
	FS2	G	PP/C	3 y 5
	FS3	G	CG/SI	3
	FS4	G	SI/FE	4.1
	FS5	G	SI	4.2-4.3-5
Portfólio de Produtos	FS6	G	CA	4.2
	FS7	G	SI/C	4.2
	FS8	G	SI	4.2
Auditar	FS9	G	SI/FE	3 y 6
Participação ativa	FS10	n.d.	n.d.	-
	FS11	n.a.	n.a.	-
	FS12	n.a.	n.a.	-
Comunidade	FS13	G	SI	2
	FS14	G	SI	4.2
Saúde e Segurança do Cliente	FS15	G	PP	3 y 4.1
Comunicação de Marketing	FS16	G	SI/FE	4.2

CAPÍTULO	CONTEUDO
CHAP. 2	Informações Gerais
CHAP. 2.III	Principais Economia Figuras
CHAP. 3	MAPFRE e Responsabilidade Social Corporativa
CHAP. 4	Dimensão Social da MAPFRE
CHAP. 4.1	MAPFRE e seus funcionários
CHAP. 4.II	MAPFRE e seus clientes
CHAP. 4.III	MAPFRE e seus acionistas
CHAP. 4.IV	MAPFRE e os profissionais e entidades que ajudam a distribuir os seus produtos
CHAP. 5	Dimensão Ambiental MAPFRE
CHAP. 6.2	Índice dos indicadores GRI
CHAP. 6.3	Princípios do Pacto Global e Objetivos do Milénio

ARGENTINA INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÔMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Econômico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
Presença No Mercado	EC5		Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA15	Políticas Públicas
	EC6	LA4		Concorrência Desleal	SO7
	EC7	LA5		Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL			LA6	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA7	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA8		PR4
Água	EN4		LA9		PR5
Biodiversidade	EN8	Treinamento e Educação	LA10	Comunicações de Marketing	PR6
	EN11		LA11	PR7	
	EN12	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA12	Conformidade	PR8
	EN13		LA13	Compliance	PR9
EN14	DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRI DO SECTOR FINANCEIRO		
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN16		HR2		FS1
	EN22		HR3		FS2
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
Geral	EN30	Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Auditar	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15
				Comunicação de Marketing	FS16

BRASIL INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÔMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Econômico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
Presença No Mercado	EC5		Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA15	Políticas Públicas
	EC6	LA4		Concorrência Desleal	SO7
	EC7	LA5		Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL			LA6	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA7	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA8		PR4
Água	EN4		LA9		PR5
Biodiversidade	EN8	Treinamento e Educação	LA10	Comunicações de Marketing	PR6
	EN11		LA11	PR7	
	EN12	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA12	Conformidade	PR8
	EN13		LA13	Compliance	PR9
EN14	DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRI DO SECTOR FINANCEIRO		
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN16		HR2		FS1
	EN22		HR3		FS2
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
Geral	EN30	Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Auditar	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15
				Comunicação de Marketing	FS16

CHILE INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÔMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Econômico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
EC5	LA15		SO6		
Presença No Mercado	EC6	Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA4	Concorrência Desleal	SO7
	EC7		LA5	Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA7		PR4
	EN4		LA8		PR5
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6
Biodiversidade	EN11		LA10		PR7
	EN12		LA11		PR8
	EN13	LA12	PR9		
	EN14	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA13	Conformidade	PR8
	EN15			Compliance	PR9
		DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRÍDO SECTOR FINANCEIRO	
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN16	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN22		HR2		FS1
	EN23		HR3		FS2
	EN25	HR4	FS3		
Produtos e Serviços	EN26	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5	FS4	FS4
	EN28	Trabalho Infantil	HR6	FS5	FS5
Conformidade		Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
		Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Audit	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15
			Comunicação de Marketing	FS16	

COLOMBIA INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÔMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Econômico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
EC5	LA15		SO6		
Presença No Mercado	EC6	Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA4	Concorrência Desleal	SO7
	EC7		LA5	Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA7		PR4
	EN4		LA8		PR5
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6
Biodiversidade	EN11		LA10		PR7
	EN12		LA11		PR8
	EN13	LA12	PR9		
	EN14	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA13	Conformidade	PR8
	EN15			Compliance	PR9
		DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRÍDO SECTOR FINANCEIRO	
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN16	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN22		HR2		FS1
	EN23		HR3		FS2
	EN25	HR4	FS3		
Produtos e Serviços	EN26	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5	FS4	FS4
	EN28	Trabalho Infantil	HR6	FS5	FS5
Conformidade	EN30	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
		Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Audit	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15
			Comunicação de Marketing	FS16	

MÉXICO INDICADORES						
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	
DESEMPENHO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE		
Desempenho Económico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2	
	EC2	Emprego	LA1		SO3	
	EC3		LA2		SO4	
	EC4		LA3		SO5	
EC5	LA15		SO6			
Presença No Mercado	EC6	Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA4	Concorrência Desleal	SO7	
	EC7		LA5	Conformidade	SO8	
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3	
Energia	EN3		LA7		PR4	
	EN4		LA8		PR5	
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6	
	EN11		LA10		PR7	
	EN12	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA11	Conformidade	PR8	
	EN13		LA12	Compliance	PR9	
		DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRI DO SECTOR FINANCEIRO		
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL	
	EN16		HR2		FS1	
	EN22		HR3		FS2	
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3	
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4	
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5	
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6	
Geral	EN30	Práticas de Segurança	HR8		FS7	
			Direitos Indígenas	HR9	Audit	FS9
			Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
			Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15	
				Comunicação de Marketing	FS16	

PUERTO RICO INDICADORES						
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	
DESEMPENHO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE		
Desempenho Económico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2	
	EC2	Emprego	LA1		SO3	
	EC3		LA2		SO4	
	EC4		LA3		SO5	
EC5	LA15		SO6			
Presença No Mercado	EC6	Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA4	Concorrência Desleal	SO7	
	EC7		LA5	Conformidade	SO8	
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3	
Energia	EN3		LA7		PR4	
	EN4		LA8		PR5	
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6	
	EN11		LA10		PR7	
	EN12	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA11	Conformidade	PR8	
	EN13		LA12	Compliance	PR9	
		DIREITOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRI DO SECTOR FINANCEIRO		
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL	
	EN16		HR2		FS1	
	EN22		HR3		FS2	
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3	
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4	
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5	
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6	
Geral	EN30	Práticas de Segurança	HR8		FS7	
			Direitos Indígenas	HR9	Audit	FS9
			Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
			Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Saúde e Segurança do Cliente	FS15	
				Comunicação de Marketing	FS16	

TURQUIA INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Económico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
Presença No Mercado	EC5		Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA15	Políticas Públicas
	EC6	LA4		Concorrência Desleal	SO7
	EC7	LA5		Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL			RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA7		PR4
	EN4		LA8		PR5
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6
Biodiversidade	EN11		LA10		PR7
	EN12	LA11	PR8		
	EN13	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA12	Conformidade	PR9
	EN14	DIREITOS HUMANOS	LA13	Compliance	PR9
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN16		HR2		FS1
	EN22		HR3		FS2
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
		Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Auditar	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Comunicação de Marketing	FS16

USA INDICADORES					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
DESEMPENHO ECONÓMICO		INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES		SOCIEDADE	
Desempenho Económico	EC1	PRÁTICAS TRABALHISTAS		Corrupção	SO2
	EC2	Emprego	LA1		SO3
	EC3		LA2		SO4
	EC4		LA3		SO5
Presença No Mercado	EC5		Relações entre os Trabalhadores e a Governança	LA15	Políticas Públicas
	EC6	LA4		Concorrência Desleal	SO7
	EC7	LA5		Conformidade	SO8
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL			RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Materiais	EN1	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3
Energia	EN3		LA7		PR4
	EN4		LA8		PR5
Água	EN8	Treinamento e Educação	LA9	Comunicações de Marketing	PR6
Biodiversidade	EN11		LA10		PR7
	EN12	LA11	PR8		
	EN13	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA12	Conformidade	PR8
	EN14	DIREITOS HUMANOS	LA13	Compliance	PR9
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN15	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR1	Produto e Serviço de impacto Indicadores	DESEMPENHO AMBIENTAL E SOCIAL
	EN16		HR2		FS1
	EN22		HR3		FS2
	EN23	Não Discriminação	HR4		FS3
	EN25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5		FS4
Produtos e Serviços	EN26	Trabalho Infantil	HR6		FS5
Conformidade	EN28	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Portfólio de Produtos	FS6
		Práticas de Segurança	HR8		FS7
		Direitos Indígenas	HR9	Auditar	FS9
		Gestão de Riscos	HR10	Comunidade	FS13
		Resolução de Conflitos	HR11		FS14
				Comunicação de Marketing	FS16





Relatório Anual 2013

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Design e layout: TAU DISEÑO
www.taudesign.com