

Relatório integrado 2017



Índice

Relatório integrado 2017

1	Carta do presidente	4
----------	---------------------	---

2	Grupo MAPFRE	8
	2.1. Implementação	12
	2.2. Principais dados econômico-financeiros	16
	2.3. Outros dados históricos	20

3	Modelo de negócio e estratégia	22
	3.1. Modelo de negócio	23
	3.2. Estratégia	26
	3.3. Perspectivas para o futuro	28

4	Evolução dos negócios	30
	4.1. Informação geral	32
	4.2. Informações por Áreas Regionais	35
	4.3. Informações por Unidade de Negócio	37

5	Governança corporativa	50
	5.1. Sistema de governança	51
	5.2. Ética e Responsabilidade Social	58
	5.3. Gestão de Riscos	71

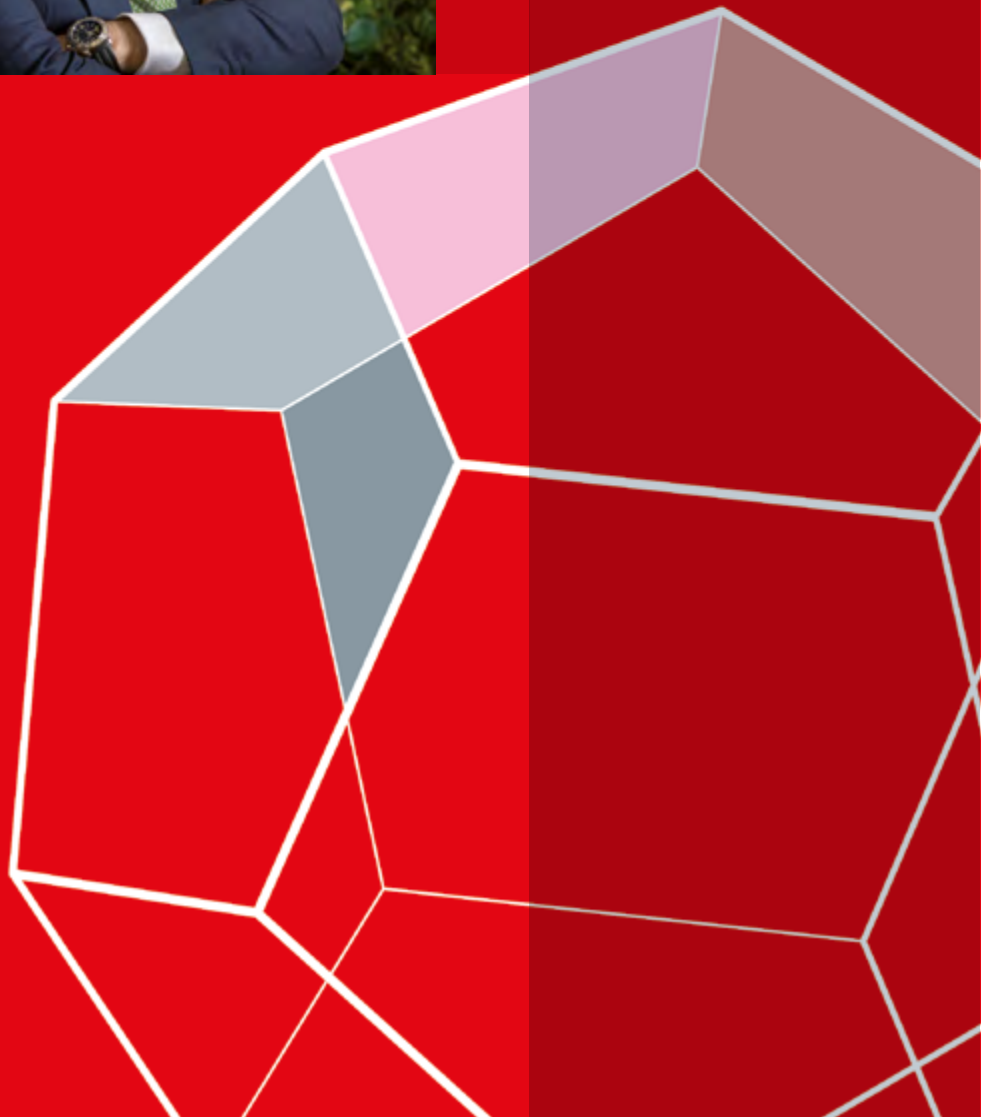
6	Principais ativos	74
	6.1. Capital financeiro	75
	6.2. Capital produtivo	83
	6.3. Capital humano	89
	6.4. Capital intelectual	101
	6.5. Capital social e relacional	108
	6.6. Capital natural	120

7	Informações complementares	124
	7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório	125
	7.2. Relevância	126
	7.3. Índice de Conteúdo GRI	131
	7.4. Notas	145
	7.5. Relatório de verificação externa	165

1

Carta do presidente

[102-14]



Prezados amigos:

É com muita gratidão que apresento, pelo segundo ano consecutivo, o Relatório Integrado da MAPFRE. Nós continuamos convencidos de que negócios e sustentabilidade não podem caminhar separados e, portanto, oferecemos-lhes, no mesmo documento, a visão integral do nosso negócio, da nossa estratégia e dos desafios, bem como os elementos mais significativos que demonstram o nosso compromisso e as nossas ações referentes ao desenvolvimento sustentável.

Além disso, este relatório também inclui as principais informações não financeiras que nos permitem satisfazer as exigências das normas vigentes.

2017 é o segundo ano do triênio dedicado à estratégia de crescimento rentável que está sendo implementada em todo o Grupo, sendo que algumas unidades já estão apresentando um crescimento sustentado dos prêmios e uma melhora muito significativa de sua rentabilidade:

> Na Espanha, o negócio de maior destaque é o de Automóveis, no qual os prêmios cresceram 3,8% em contraste com os 3,4% do mercado, e o resultado antes dos impostos apresentou um aumento de 42,8%. O negócio de Vida também está evoluindo de forma excepcional, graças ao ramo de poupança das entidades de seguros bancários.

> Em outros mercados, a estratégia de crescimento rentável está gerando melhorias muito significativas dos resultados (Peru, Colômbia, Turquia

e Itália), com foco especial no aumento da rentabilidade nos mercados maiores (Brasil, México e Estados Unidos).

> Este ano contou com uma quantidade excepcional de catástrofes naturais, algo que não ocorria há muitas décadas com as mesmas intensidade e frequência. Apesar da natureza extraordinária desses eventos, estamos falando de algo que é inerente aos seguros: proteger os clientes diante desses riscos.

> Foram comprovadas a capacidade e a solvência da MAPFRE para responder perante seus segurados, valendo destacar a efetividade das proteções de resseguro diante desses tipos de evento, que permitiram limitar o efeito nos resultados e nos fundos próprios. Por esse motivo, podemos afirmar que o impacto pontual dos desastres naturais não altera a estratégia de crescimento rentável.

Embora o leitor tenha à sua disposição todos os números da empresa, eu gostaria de ressaltar que as receitas estão crescendo em todas as áreas geográficas e nos principais produtos. A nossa posição de solidez em todos os mercados foi confirmada novamente este ano:

> As receitas atingiram 27,984 bilhões de euros, dos quais 23,481 bilhões correspondem a receitas decorrentes de prêmios. O resultado antes dos impostos ultrapassou 1,509 bilhão de euros, e o lucro líquido atingiu 701 milhões de euros.

> O índice combinado ficou em 98,1%, incluindo o efeito das catástrofes naturais, o que só foi possível graças à excelência na gestão técnica e de subscrição, bem como as políticas rigorosas de contenção de gastos.

As receitas estão crescendo em todas as áreas geográficas e nos principais produtos. A nossa posição de solidez em todos os mercados foi confirmada novamente este ano.

> Os resultados de Solvência II no ano de 2017 estão de acordo com o objetivo de 200%, que contempla uma margem de 25 pontos percentuais, e confirmam a forte posição de capital e sua baixa volatilidade. O índice de Solvência II ficou em 189% em setembro de 2017, com uma estrutura de capital de alta qualidade, já que 93% dos fundos correspondem ao TIER1. A MAPFRE sente-se à vontade com essa estrutura de capital, endividamento e níveis de solvência, que trazem estabilidade e flexibilidade financeira para o futuro.

Alguns programas estão sendo implementados para melhorar a eficiência, aumentar a automatização e reduzir os custos. Os montantes excedentes obtidos com essas medidas estão sendo investidos na digitalização das operações, a fim de obter um resultado melhor a médio prazo.

Sem dúvidas, uma empresa solvente e com resultados tão bons assim gera valor econômico e social nos países onde opera. Porém, isso só possível graças às relações mantidas com os grupos de interesse com os quais nos relacionamos diretamente, incluindo, entre outros, clientes, funcionários, acionistas, fornecedores, distribuidores e parceiros comerciais que participam da conquista dos nossos objetivos.

Mais de 29,5 milhões de clientes confiam na MAPFRE porque oferecemos uma grande diversidade de produtos e serviços que suprem suas necessidades. Nesse sentido, o modelo de inovação permite-nos buscar continuamente soluções de seguros sob medida, levando em consideração os desafios sociais e ambientais que enfrentamos.

Além disso, os clientes estão exigindo novos canais de relacionamento com a empresa, sem perder a qualidade do atendimento e das informações de que precisam por isto, somos uma empresa multicanal. Tivemos avanços no negócio digital sem renunciar aos canais tradicionais que estão à nossa disposição, entre os quais se destacam os mais de 84.000 distribuidores e as mais de 12.800 agências e pontos de venda. Isso permite que sejamos globais, tanto na nossa presença geográfica quanto na nossa oferta comercial.

Os clientes da MAPFRE confiam em nós e renovam essa confiança com base no atendimento que recebem e na qualidade dos nossos serviços. Isso é

possibilitado pela gestão e pela coordenação dos mais de 139.000 fornecedores que trabalham conosco. Portanto, além dos critérios técnicos e econômicos, tentamos fazer com que tenham um compromisso com os nossos princípios e valores, principalmente com a sustentabilidade. Continuamos trabalhando no cadastro dos fornecedores, para que satisfaçam os padrões de boa governança, profissionais e de proteção dos direitos humanos e do meio ambiente assumidos pela nossa empresa.

Mais de 29,5 milhões de clientes confiam na MAPFRE porque oferecemos uma grande diversidade de produtos e serviços que suprem suas necessidades.

Pertencemos ao Pacto Mundial das Nações Unidas, trabalhamos na Agenda de Desenvolvimento 2030 e participamos da Iniciativa Financeira do Programa Ambiental (UNEPFI). Somos signatários dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e do Paris Pledge for Action, sendo que, em 2017, também aderimos aos Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.

Em 2017, continuamos participando do índice FTSE4Good e fomos incluídos, pelo segundo ano consecutivo, na *Climate A-list* da iniciativa CDP

(anteriormente, o *Carbon Disclosure Project*) graças à nossa gestão e às nossas iniciativas em resposta às mudanças climáticas.

Nada disso seria possível sem os nossos 36.271 funcionários. Temos uma equipe diversificada que inclui funcionários de 81 nacionalidades, sendo que 56% das novas incorporações em 2017 são mulheres, bem como funcionários de gerações diferentes - veteranos, baby boomers e as gerações X, Y e Z. A nossa empresa também é inclusiva, pois mais de 2% de seus funcionários são portadores de necessidades especiais.

Posso dizer que a MAPFRE tem uma equipe motivada, capaz de contribuir com sua experiência e talento para a busca de novas oportunidades de negócio sustentáveis, para a criação de produtos e serviços, e para o aprimoramento dos processos internos. Por este motivo, temos um compromisso com o desenvolvimento profissional, investindo mais de 20,8 milhões de euros em treinamento, sendo que, com um emprego de qualidade, 96,7% dos nossos contratos são fixos, com mais de 180 milhões de euros destinados a benefícios sociais, independentemente do tipo de contrato. Além disso, também devo dizer, com orgulho, que 6,745 funcionários participam do programa de Voluntariado Corporativo desenvolvido junto com a Fundación MAPFRE, o que permitiu o desenvolvimento de 1.263 atividades que beneficiaram 93.672 pessoas diretamente.

Permiti-me deixar os nossos acionistas por último, para dizer-lhes que tudo o que fazemos, incluindo o negócio, os bons resultados e o nosso compromisso com a sustentabilidade, tem um retorno positivo para eles. Portanto, é um prazer informar-lhes que o dividendo complementar do exercício de 2017 ficou em 0,085 euros brutos por ação e, com isso, o dividendo total referente aos resultados do exercício de 2017 subiu para 0,145 euros brutos por ação. Isto significa um índice de "pay-out" de 63,7%.

Estou convencido de que o modelo de negócio da MAPFRE e a estratégia com foco no crescimento rentável, junto com um alto nível de solvência e um nível reduzido de dívida, garantirão um crescimento saudável nos próximos anos.

Eu gostaria de finalizar expressando aos nossos clientes, funcionários, acionistas, distribuidores e fornecedores a nossa gratidão e a nossa confiança, tanto da minha parte quanto em nome do Conselho. A MAPFRE tem o propósito firme de continuar trabalhando para gerar valor e contribuir para o desenvolvimento econômico e social onde estivermos presentes.

🔗 **Os clientes da MAPFRE confiam em nós e renovam essa confiança com base no atendimento que recebem e na qualidade dos nossos serviços. Isso é possibilitado pela gestão e pela coordenação dos mais de 139.000 fornecedores que trabalham conosco.**



2

Grupo MAPFRE

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



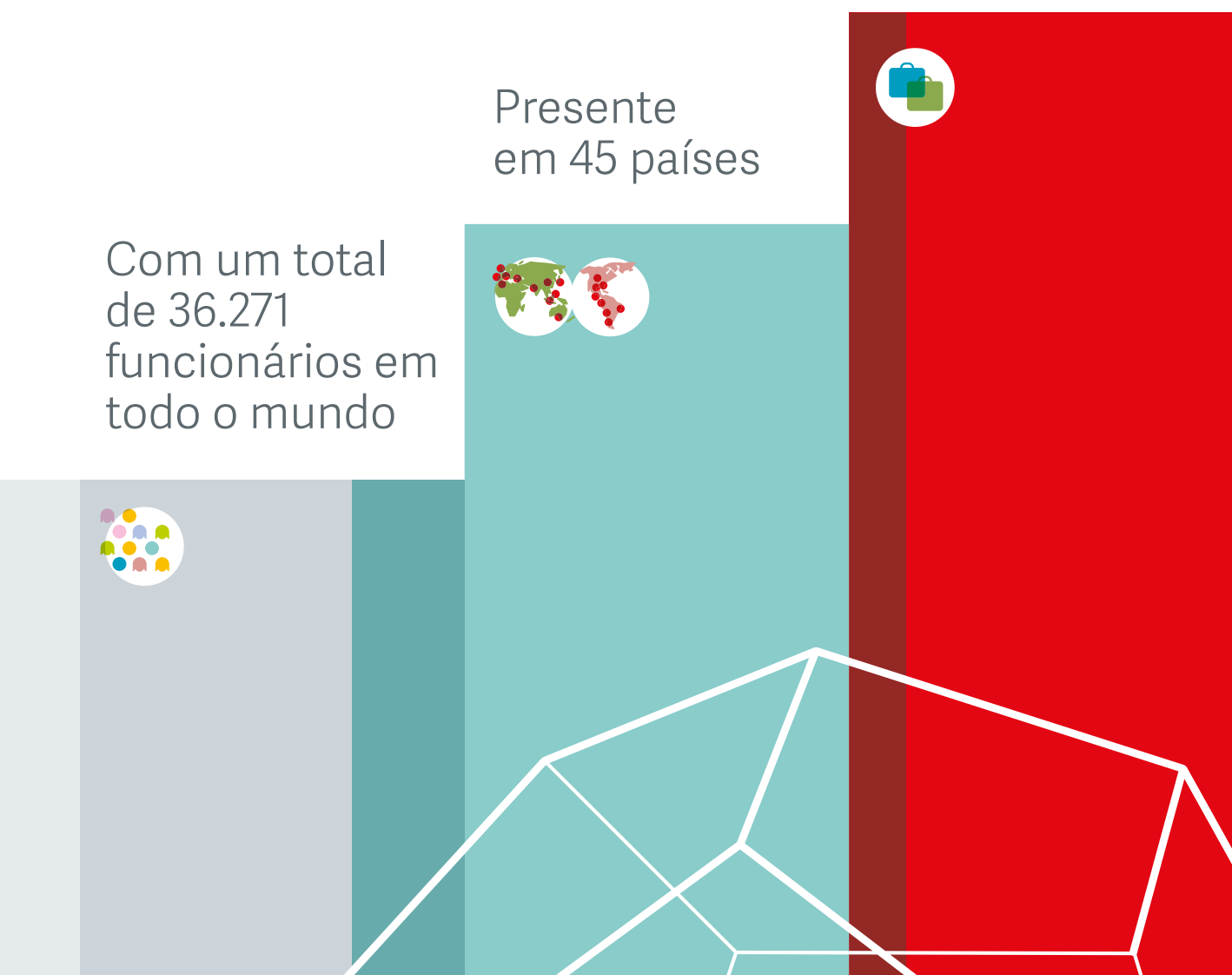
A MAPFRE é uma empresa global que desenvolve, principalmente, atividades de seguro e resseguro em 45 países dos cinco continentes.

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

Mais de 84.000 distribuidores

Presente em 45 países

Com um total de 36.271 funcionários em todo o mundo



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

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações são negociadas nas bolsas de Madri e Barcelona e integram os índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, 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, que é titular de 68,3% do capital social, o que garante sua independência e estabilidade institucional. A Fundación MAPFRE realiza atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguros e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária e Promoção da Saúde.

O negócio do Grupo divide-se em quatro Unidades de Negócio (Seguros; Assistência, Serviços e Riscos Especiais; Global Risks; e Resseguro), três Áreas Territoriais (IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL) e seis Áreas Regionais: Ibéria (Espanha e Portugal), LATAM Norte, LATAM Sul, Brasil, América do Norte e EURÁSIA (Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico).

As atividades das diversas Unidades de Negócio são complementadas pela das Áreas Corporativas (Finanças, Investimentos, Recursos Humanos, Meios e Coordenação Institucional, Suporte para Negócios, Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos, e Negócio, Clientes e Inovação), que têm competências globais em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento das políticas corporativas globais, regionais e locais para todas as empresas da MAPFRE no mundo.

Em 25 de outubro de 2017, o Comitê Executivo da MAPFRE S.A. aprovou o seguinte organograma corporativo, vigente a partir de 1º de janeiro de 2018:

Organograma

MAPFRE S.A.
Presidência

Vice-presidência

Recursos Humanos
Meios e coordenação
Institucional

Relações Externas
Serviço de Estudos

Vice-presidência

Negócio, Clientes e Inovação

C.F.O.

Financeiro
Investimentos

Comitê
Executivo (*)

Auditoria Interna

Secretaria Geral

Estratégia e M&A

Suporte para Negócios

TI e Processos
Operações
Negócio Digital

Unidades de Negócio:
SEGUROS – ASSISTENCIA – GLOBAL RISKS

IBÉRIA	LATAM	INTERNACIONAL
ESPAÑA PORTUGAL	BRASIL	AMÉRICA DO NORTE
	LATAM NORTE	EURÁSIA
	LATAM SUL	

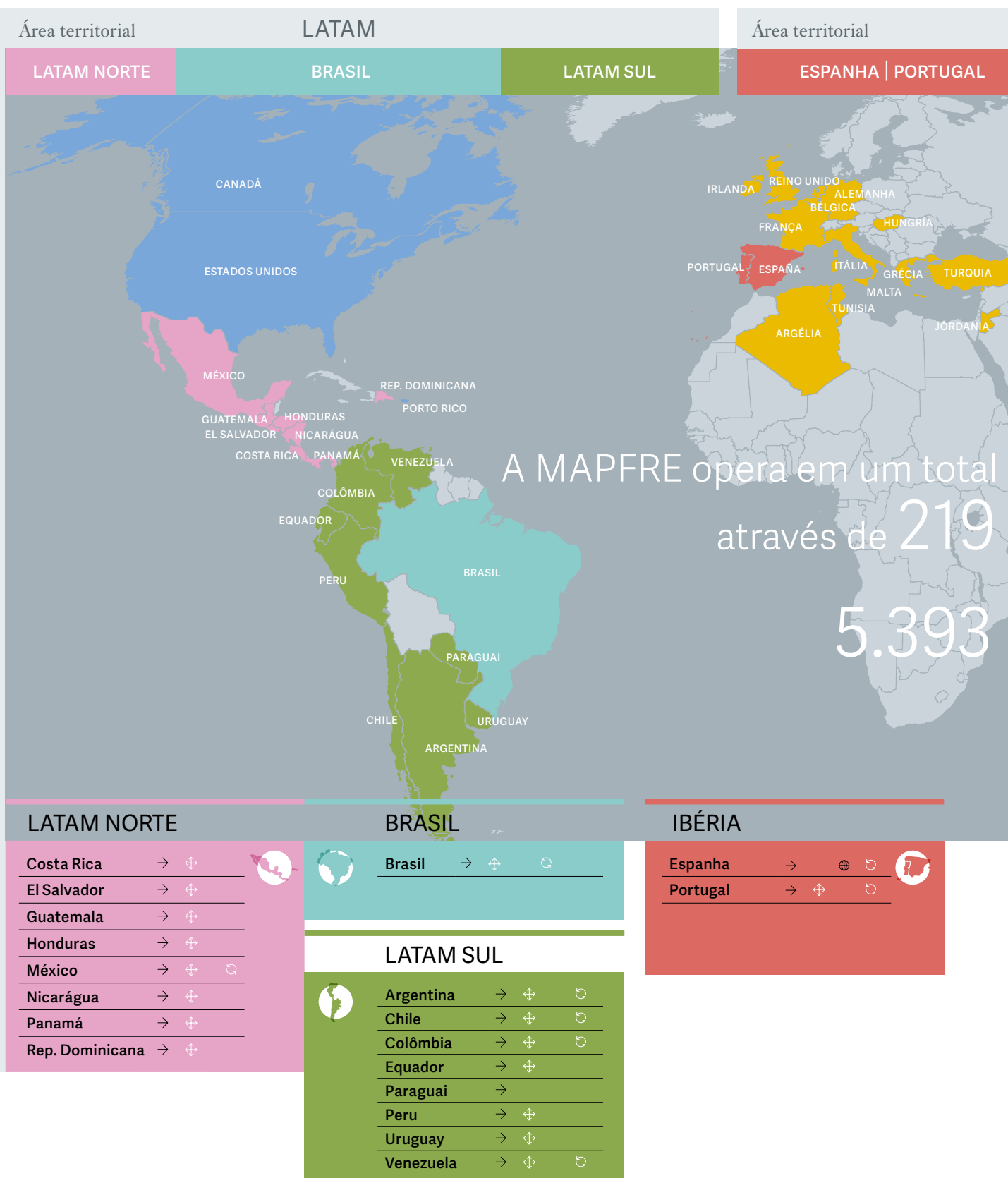
Comitê Global
de Negócios

Unidade de Negócio

RESSEGURO

(*) Órgão designado pelo Conselho de Administração para realizar o monitoramento direto da gestão das Unidades de Negócio e a coordenação das várias Áreas e Unidades do Grupo.

2.1. Implementação [102-4, 102-6, 102-7]



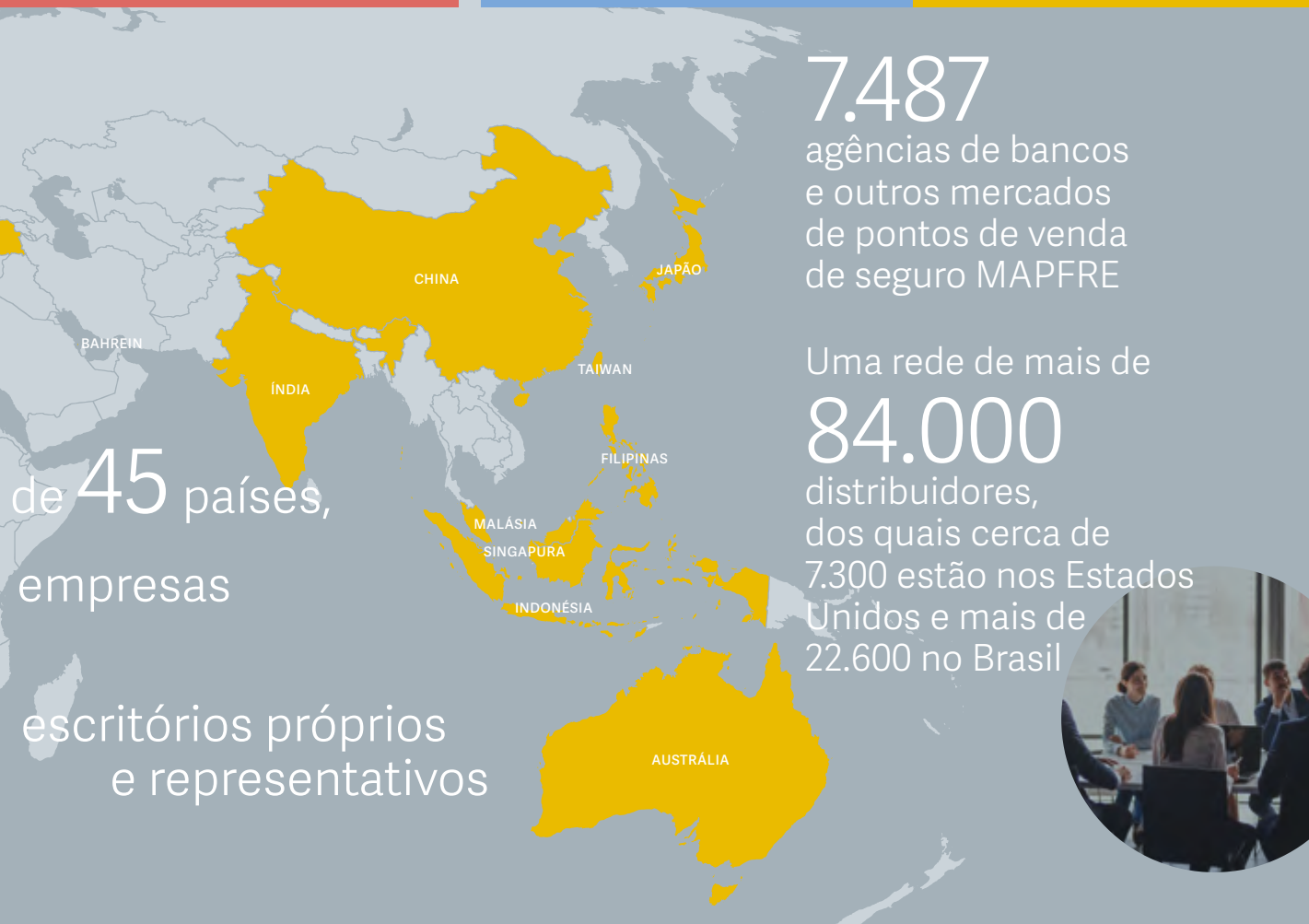
IBÉRIA

Área territorial

INTERNACIONAL

AMÉRICA DO NORTE

EURÁSIA



7.487

agências de bancos e outros mercados de pontos de venda de seguro MAPFRE

Uma rede de mais de

84.000

distribuidores, dos quais cerca de 7.300 estão nos Estados Unidos e mais de 22.600 no Brasil



de 45 países, empresas

escritórios próprios e representativos

AMÉRICA DO NORTE

Canadá	↕	↻	🌐
Estados Unidos	→ ↕	↻	
Porto Rico	→ ↕		

EURÁSIA

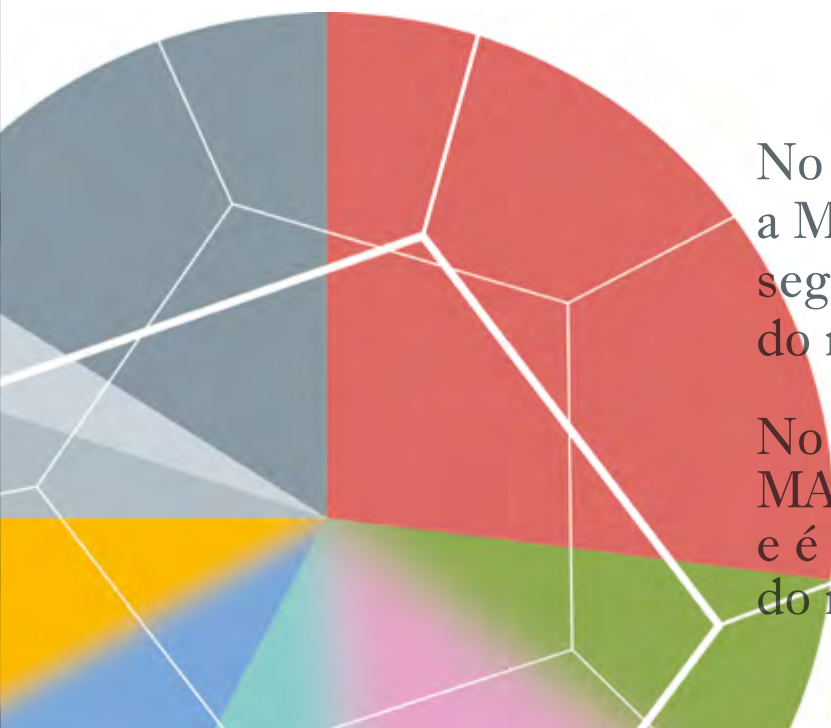
Alemanha	→ ↕	🌐	↻	🌐
Argélia	↕			
Bahrein	↕			
Bélgica	↕		↻	
França	↕	🌐	↻	
Grécia	↕			
Hungria	↕			
Irlanda	↕			
Itália	→ ↕	🌐	↻	
Jôrdania	↕			
Malta	→ ↕			
Reino Unido	↕	🌐	↻	
Tunísia	↕			
Turquia	→ ↕			
Austrália	↕			
China	↕		↻	
Filipinas	→ ↕		↻	
Índia	↕			
Indonésia	→ ↕			
Japão			↻	
Malásia			↻	
Singapura			↻	
Taiwan	↕			

Rubrica	2017	2016
Número de agências	12.860	14.418
IBÉRIA	5.527	6.259
LATAM	6.840	7.678
INTERNACIONAL	493	481

No ramo de seguros, a MAPFRE é a maior seguradora espanhola do mundo, a décima primeira maior seguradora da Europa, com presença em praticamente todos os países da América Latina (região na qual ocupa o posto de terceiro maior grupo de seguros, sendo líder em seguros Não Vida), nos Estados Unidos da América, onde é uma das 20 primeiras seguradoras de automóveis, na Alemanha, nas Filipinas, na Itália, na Indonésia, em Malta, em Portugal e na Turquia.

No ramo de Assistência, a MAPFRE opera em 40 países e é a quarta maior empresa do mundo no setor. Além disso, o Grupo possui uma resseguradora profissional (MAPFRE RE), que está no 16º lugar do ranking mundial de resseguro e realiza suas atividades no mundo todo, contando, para tanto, com 20 agências. O Grupo conta com a empresa especializada MAPFRE GLOBAL RISKS para administrar os programas globais de seguros.






No ramo de seguros, a MAPFRE é a maior seguradora espanhola do mundo.

No ramo de Assistência, a MAPFRE opera em 40 países e é a quarta maior empresa do mundo no setor.

Distribuição territorial do negócio por prêmios	2017	2016
IBÉRIA	27%	27%
LATAM	31%	29%
INTERNACIONAL	17%	18%
MAPFRE GLOBAL RISKS	5%	5%
MAPFRE ASISTENCIA	4%	4%
MAPFRE RE	16%	17%



2.2. Principais dados econômico-financeiros

[102-7, 201-1]

Total de receitas e prêmios emitidos e aceitos

Valores em milhões de euros

2017

2016

2017

2016

Total de receitas

27.983,7

27.092,1

Total de prêmios emitidos e aceitos

23.480,7

22.813,2

Não Vida

18.154,5

17.699,8

Vida

5.326,2

5.113,3



A receita total
da MAPFRE totalizou

27.983,7

milhões €

Os prêmios emitidos e
aceitos ascenderam a

23.480,7

milhões €

O total de ativos da
MAPFRE foi de

67.569,5

milhões €



Resultados	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Receitas	27.983,7	27.092,1	3,3%
Total de prêmios emitidos e aceitos	23.480,7	22.813,2	2,9%
Não Vida	18.154,5	17.699,8	2,6%
Vida	5.326,2	5.113,3	4,2%
Resultado líquido atribuído	700,5	775,5	(9,7%)
Lucro por ação (euros)	0,23	0,25	(9,7%)

Valores em milhões de euros

Balanço	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Total de ativos	67.569,5	67.881,8	(0,5%)
Ativos administrados	60.082,0	58.871,7	2,1
Fundos Próprios	8.611,3	9.126,5	(5,6%)
Dívida	2.327,4	2.202,9	5,7%

Valores em milhões de euros

Índices	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Índice de Sinistralidade Não Vida	70,7%	70,0%	0,7 p.p
Índice de Despesas Não Vida	27,5%	27,4%	0,1 p.p
Índice Combinado Não Vida	98,1%	97,4%	0,7 p.p
ROE	7,9%	8,8%	(0,9 p.p)

Funcionários no fechamento do período	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Total	36.271	37.020	(2,0%)
Espanha	10.824	10.721	1,6%
Outros países	25.377	26.299	(3,5%)

Ação MAPFRE	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Capitalização na bolsa	8.247,0	8.930,7	(7,7%)
Valor da ação (euros)	2,678	2,900	(7,7%)
Varição da cotação a partir de 1º de janeiro (%)	(7,7%)	25,4%	--

Solvência	Setembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Índice de solvência	189,4%	210,0%	(20,6 p.p)



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

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



Classificações de firmeza financeira	S&P	FITCH	AM BEST	MOODY'S
MAPFRE RE	A Perspectiva estável	A- Perspectiva positiva	A Perspectiva estável	-
MAPFRE GLOBAL RISKS	A Perspectiva estável	A- Perspectiva positiva	A Perspectiva estável	A3 Perspectiva estável
MAPFRE ESPANHA	-	A- Perspectiva positiva	-	-
MAPFRE VIDA	-	A- Perspectiva positiva	-	-
MAPFRE ASISTENCIA	-	-	-	A3 Perspectiva estável
Classificações de crédito do emissor/contraparte	S&P	FITCH		
MAPFRE S.A.	BBB+ Perspectiva estável	A- Perspectiva positiva		
Classificações de crédito da emissão	S&P	FITCH		
MAPFRE S.A. dívida sênior com vencimento em 2026	BBB+	BBB+		
MAPFRE S.A. dívida subordinada com vencimento em 2047	BBB-	BBB-		

2.3. Outros dados históricos

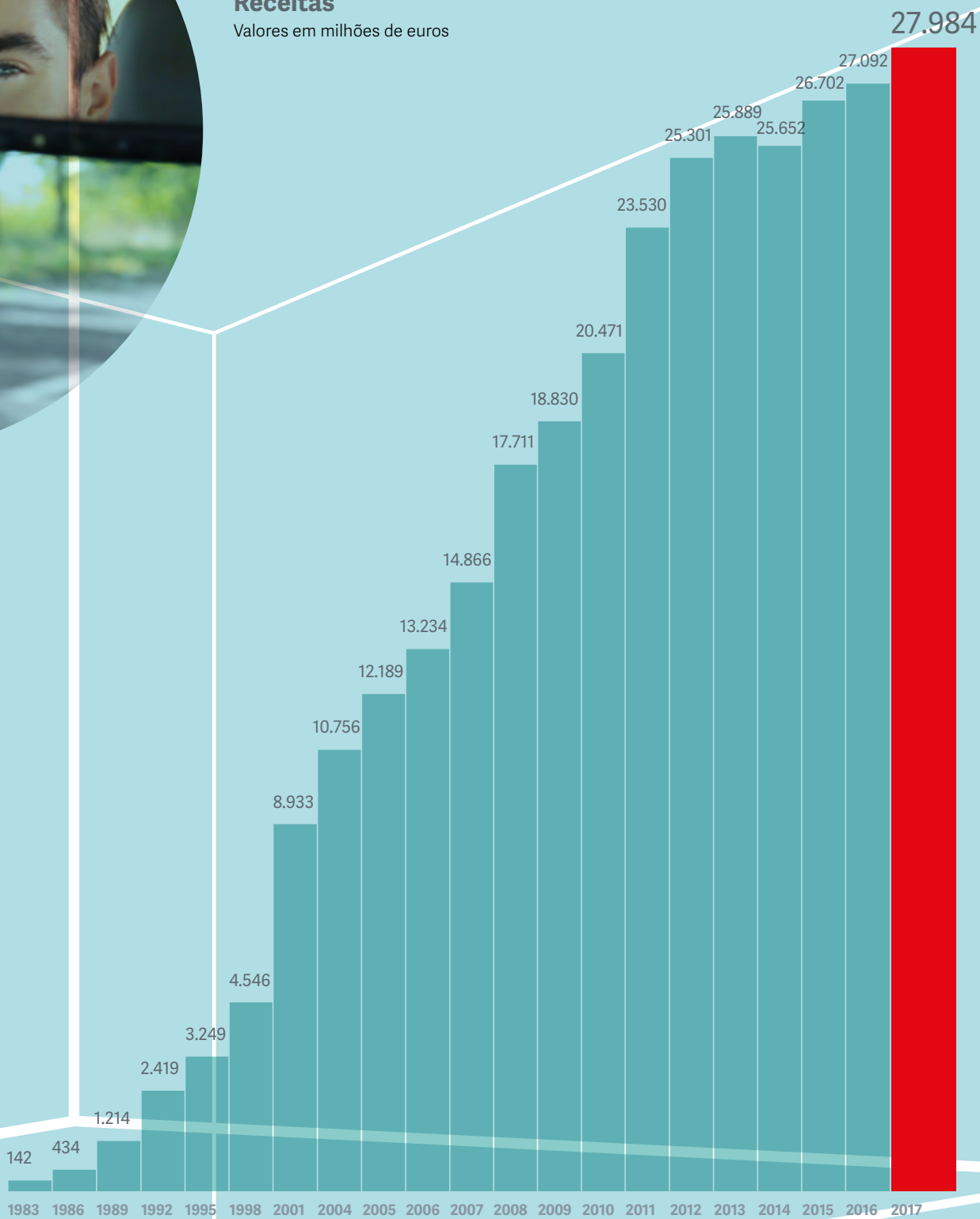
Anos	Receitas	Lucro bruto	Número de funcionários
1983	142	7	1.204
1986	434	20	2.323
1989	1.214	49	3.869
1992	2.419	37	5.528
1995	3.249	203	11.292
1998	4.546	178	15.219
2001	8.933	316	16.756
2004	10.756	847	19.920
2005	12.189	872	24.967
2006	13.234	1.156	28.091
2007	14.866	1.366	30.615
2008	17.711	1.383	34.603
2009	18.830	1.446	35.225
2010	20.471	1.431	36.744
2011	23.530	1.637	34.390
2012	25.301	1.372	35.586
2013	25.889	1.564	36.280
2014	25.652	1.746	37.053
2015	26.702	1.476	38.405
2016	27.092	1.805	37.020
2017	27.984	1.509	36.271

Valores em milhões de euros, exceto funcionários



Receitas

Valores em milhões de euros



3

Modelo de negócio e estratégia

[102-2, 102-6]



3.1. Modelo de negócio

A Visão da MAPFRE é ser
A SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA,
um conceito que diz respeito tanto à sua presença geográfica como ao vasto leque de produtos seguradores, resseguradores e de serviços que comercializa em todo o mundo.

Aspira liderar os mercados em que opera por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado no crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida ao cliente, tanto particular como empresarial, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.



Para isso, a MAPFRE:

Aposta decididamente no crescimento, tanto em volume de negócios como em desenvolvimento geográfico, obtendo uma rentabilidade adequada e suficiente em seus negócios. A MAPFRE continuará aumentando sua presença em mais países e Áreas Regionais para se tornar uma empresa global, além de se fortalecer naqueles que, tradicionalmente, tem sido seus mercados preferenciais.

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

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

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

Integra um gerenciamento global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o equilíbrio adequado entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país. Para isso, a MAPFRE dispõe de uma organização corporativa que aproveita as economias de escala, desenvolvendo seus planos de negócio de uma forma homogênea, adaptando-se, ao mesmo tempo, com flexibilidade aos mercados onde opera.

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

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

[102-16]

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

Um compromisso de melhoria constante realizado nos seguintes Valores, que nos ajudam a desenvolver a Missão e alcançar a Visão.



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

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

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



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

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

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

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

2. Capital Produtivo: ativos ou bens e serviços utilizados para realizar as atividades.

3. Capital Humano: competências, conhecimentos, capacidades e experiência das pessoas da organização.

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

5. Capital Social e Relacional: relações de confiança geradas com os grupos de interesse, contribuição para o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade, e outros ativos intangíveis relacionados à marca e reputação.

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

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

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

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

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

As atividades empresariais do Grupo são desempenhadas por meio da estrutura organizacional composta por quatro Unidades de Negócio (Seguros, Assistência, Serviços e Riscos Especiais, Global Risks e Resseguro).

As Áreas Territoriais constituem as unidades geográficas de direção e coordenação para a Unidade de Seguros da MAPFRE em seu território.

Todas as Unidades de Negócio, exceto a Unidade de Resseguro, são organizadas de acordo com as Áreas Regionais da MAPFRE, que representam as unidades geográficas de planejamento, suporte e supervisão de todas as Unidades de Negócio na região.

A Área Territorial IBÉRIA coincide com a Área Regional Ibéria, composta por Portugal e Espanha. A Área Territorial LATAM está subdividida nas Áreas Regionais Brasil, LATAM Norte (Costa Rica, El Salvador; Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá e República Dominicana) e LATAM Sul (Argentina, Colômbia, Chile, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela). A Área Territorial INTERNACIONAL é composta pelas Áreas Regionais América do Norte (Canadá, Estados Unidos e Porto Rico) e EURÁSIA (engloba as operações na Europa - exceto Espanha e Portugal - Oriente Médio, África, Austrália e Ásia).

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

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

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

3.2. Estratégia

A MAPFRE presta muita atenção no Planejamento Estratégico como ferramenta para a consecução dos objetivos em médio e longo prazo definidos pela Diretoria. Desde 2015, tem sido realizadas ações voltadas a materializar a Visão, Missão e os Valores do Grupo, bem como a implementar o Mapa Estratégico.

Nos últimos anos, a MAPFRE vem consolidando sua estratégia em todos os níveis da organização, buscando, dessa forma, trabalhar como uma grande equipe na mesma direção. A empresa conta com uma estratégia comum e alinhada em todos os mercados em que o Grupo opera. Desde 2016, e como parte do plano estratégico aprovado pelos Órgãos de Governança do Grupo para 2016 – 2018, a empresa vem trabalhando nas iniciativas e projetos que apoiam os objetivos estratégicos, a fim de avançar conjuntamente e cumprir os compromissos adquiridos com os acionistas.

Neste momento, estamos na linha equatorial do Plano Estratégico, que se baseia no Crescimento Rentável, apoiando a gestão em quatro pilares estratégicos e em uma série de iniciativas reforçadas em 2017, a fim de continuar avançando rumo à construção de uma empresa mais digital:

1. Orientação ao cliente

Para o Grupo, é importante conhecer e entender as necessidades dos clientes, seus comportamentos e seus desejos, para que possamos retê-los ou captá-los no mercado. Para isso, trabalhamos com um Modelo de Relação com Clientes que ajuda a adaptar a oferta comercial, as operações, a estrutura e a tecnologia aos requisitos e demandas de cada cliente. Tudo isso levando em consideração a especificidade de cada mercado.

A maturidade atingida na iniciativa Modelo de Experiência do Cliente nos permitiu que transferir essa iniciativa para o nível produtivo e trabalhar para gerenciar os resultados das pesquisas realizadas com clientes e não clientes, para que possamos nos diferenciar e ir ultrapassar suas expectativas.

Adicionalmente em 2017, foi dado início ao avanço do posicionamento da MAPFRE nas grandes cidades, o que irá permitir à companhia aumentar sua participação no mercado.

2. Transformação digital

Para a MAPFRE, é imprescindível manter os esforços para continuar no processo de adaptação à nova Era Digital, trabalhando a digitalização dos processos e buscando a excelência operacional e a digitalização dos pontos de contato com o cliente. Tudo isso com o objetivo de fortalecer a sua experiência com a empresa, garantindo os níveis de serviço e qualidade oferecidos.

Outro foco importante neste pilar é o desenvolvimento e o fortalecimento da distribuição empregando, para isso, um Plano de Negócio Digital definido para realizar operações existentes e de outras novas, que aumentem o peso desse modelo de distribuição na MAPFRE.

Como resposta às tendências no campo de automóveis, estão sendo atribuídos relevância especial e um novo impulso à iniciativa na qual se tem trabalhado há anos para desenvolver capacidades no âmbito do automóvel e no nosso papel na nova mobilidade.

Por outro lado, a oportunidade oferecida pela digitalização será aproveitada para desenvolver um modelo de negócio com o qual seja possível alcançar a liderança no ramo estratégico de Saúde.

3. Excelência na gestão técnica e operacional

A atividade de seguros requer que trabalhem constantemente na busca da excelência operacional e na adaptação às modificações regulatórias do setor, a fim de obter uma rentabilidade técnica superior à do mercado nos ramos mais relevantes, bem como para melhorar a posição competitiva da MAPFRE.

Na Iniciativa Estratégica de Fornecedores, que vinha sendo desenvolvida, foi atingido um grau de maturidade tal que ela pôde ser transferida para o nível produtivo. Continuam sendo realizadas iniciativas de eficiência focadas em contact center, custos de sinistros, desenvolvimento de modelos operacionais e fomento do autoatendimento.

Durante 2017, foi dado início a uma Iniciativa Estratégica de Modelos Preditivos visando transformar o modo de abordagem do negócio aproveitando o conhecimento e a inteligência dos dados.



4. Cultura e talento

Para executar nosso Plano Estratégico com êxito, é fundamental que nos apoiemos nas pessoas e na cultura da MAPFRE. A Iniciativa de Gestão do Talento, que vinha sendo trabalhada, avançou a grandes passos de forma que foi possível transferi-la para o nível produtivo e ir em busca de desafios dentro de uma nova Iniciativa, o Desafio Digital, através do qual poderemos gerenciar as mudanças que a MAPFRE necessita para se adaptar às novas exigências digitais.

É importante destacar os progressos do Grupo em termos de igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão no trabalho, que continuarão sendo conquistados nos próximos anos.



3.3. Perspectivas para o futuro

Os principais compromissos estratégicos financeiros e dos quatro pilares do plano estratégico para o triênio 2016-2018 são os seguintes:

Financeiros

O principal objetivo é criar valor sustentável para o acionista, com crescimento rentável e uma adequada gestão do balanço. Sob estas premissas, as principais metas para três anos são:

> Alcançar 31.000 milhões de euros em receitas totais no encerramento de 2018.

> Obter um R.O.E. médio do triênio não inferior a 11%.

> Obter uma rentabilidade média do período por dividendos, em relação à cotação média anual, em torno de 5%, e manter uma política de dividendos com um pay-out não inferior a 50% nem superior a 65% dos lucros do Grupo.



Em relação aos quatro pilares estratégicos, os objetivos são os seguintes:

Orientação ao cliente

> Melhorar a qualidade percebida pelo cliente, mensurando a qualidade com o indicador NPS (Net Promoter Score) no conjunto de países que representem pelo menos 80% dos prêmios Não Vida para particulares, e obter uma avaliação do cliente superior à da média dos nossos principais competidores em, no mínimo, 70% dos negócios.

> Aumentar a participação de mercado, em pelo menos 75% dos negócios de Não Vida e ampliar as vendas de seguros de vida e fundos de aposentadoria.

Transformação digital

- > Aumentar em 30% o número de transações digitais que os nossos clientes fazem com a companhia nos principais mercados (Espanha, Brasil, Estados Unidos e México), garantindo a execução da maior parte das operações de forma digital.
- > Aumentar o negócio digital em 50%, por intermédio das marcas MAPFRE, VERTI e INSUREANDGO.

Excelência na gestão técnica e operacional

- > Manter a média do índice combinado do triênio abaixo de 96%.
- > Reduzir os gastos, o que permitirá obter um índice médio no período inferior a 28% sobre os prêmios. Aproveitaremos o desenvolvimento de todas as iniciativas estratégicas globais, de transformação operacional, digital e de fornecedores para obter uma redução de gastos não inferior a 150 milhões de euros no triênio.
- > Melhorar a mecanização na gestão de fornecedores de serviço para alcançar pelo menos 60% de designações automatizadas.

Cultura e talento

- > Estar entre as melhores empresas para trabalhar no mundo, desenvolvendo uma série de projetos para que, no final do triênio, o índice de satisfação dos funcionários seja superior a 80%, de acordo com a metodologia Great Place to Work.
- > Alcançar a igualdade real de gênero e inserção no mercado de trabalho em nível mundial, conseguindo que em 2018, em conjunto, pelo menos 40% das posições com alguma responsabilidade de direção sejam ocupadas por mulheres. E que pelo menos 2% da folha de pagamento nestes três próximos anos corresponda a pessoas com algum tipo de necessidades especiais.
- > Desenvolver programas de mobilidade funcional e geográfica que alcancem pelo menos 10% do quadro de pessoal a cada ano.

4

Evolução dos negócios

[102-2, 102-6]



As receitas consolidadas do Grupo atingiram 27,984 bilhões de euros, com um aumento de 3,3%, e consolidam a tendência de crescimento dos últimos anos.



Total de prêmios emitidos e aceitos

23.480,7
milhões €

Índice combinado

98,1 %



4.1. Informação geral

[201-1]

Faturamento consolidado

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Total de prêmios emitidos e aceitos	23.480,7	22.813,2	2,9%
Receitas financeiras dos investimentos	2.801,7	3.056,3	(8,3%)
Receitas de entidades não seguradoras e outras receitas	1.701,3	1.222,6	39,1%
Total de receitas consolidadas	27.983,7	27.092,1	3,3%

Valores em milhões de euros

As receitas consolidadas do Grupo atingiram 27,984 bilhões de euros, com um aumento de 3,3%, e consolidam a tendência de crescimento dos últimos anos.

Os prêmios de seguro direto e resseguro aceito, que constituem a parte fundamental das receitas, subiram para 23,480 bilhões de euros, com um crescimento considerável de 2,9%, com base principalmente no aumento dos prêmios na Espanha, México, América Central e na Unidade de Negócio de Global Risks.

A evolução dos prêmios enquadra-se na linha estratégica do Grupo de "crescimento rentável", destinada a melhorar a rentabilidade principalmente dos seguros de Não Vida. Por isto, durante 2017, continuamos cancelando apólices não rentáveis, que atingiram um valor aproximado de 530 milhões de euros, principalmente em Automóveis e Seguros Gerais, o que limita parcialmente o crescimento.

O aumento dos prêmios de Não Vida chegou a 2,6%, enquanto que o dos prêmios de Vida tiveram um aumento relevante de 4,2%. Por tipo de negócio, em Não Vida, Automóveis é o mais relevante, com 7,271 bilhões de euros em prêmios e 1,4% de crescimento devido à redução das carteiras principalmente no Brasil, México e na Turquia. Em segundo lugar está a área de Seguros Gerais, com 6,322 bilhões de euros e 10,3% de crescimento, impelidos pela apólice da PEMEX no México, no valor de 545 milhões de dólares. Saúde e Acidentes está posicionado em terceiro lugar, com prêmios no valor de 1,231 bilhões, representando 1,2% de redução.

As receitas dos investimentos brutos chegaram a 2,801,7 bilhões de euros, abaixo da cifra do exercício passado devido ao ambiente repetitivo de baixas taxas de juros na Europa e à queda das taxas no Brasil e em outros países da LATAM, bem como às mais-valias financeiras menores.

Finalmente, as outras receitas que abrangem em grande parte aquelas das atividades não seguradoras e as receitas não técnicas espelham um aumento devido principalmente a receitas mais altas devido às diferenças positivas no câmbio e ao cancelamento de uma provisão para pagamentos contingentes no canal de seguros bancários na Espanha pelo valor de 29 milhões de euros, por não ter sido possível atingir objetivos de longo prazo em certo nível.

Fundos administrados

Os quadros a seguir mostram a evolução da economia administrada, que inclui tanto as provisões técnicas das empresas de seguros de Vida quanto as provisões de Vida das entidades de seguros multirramo, que são incluídas no balanço consolidado do Grupo:

Além das operações de seguro de Vida, a MAPFRE gerencia a poupança dos seus clientes por intermédio de fundos de pensão e fundos de investimento.

Economia administrada

Os detalhes e a variação da economia administrada que engloba ambos os conceitos serão mostrados no quadro a seguir:

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Provisões técnicas de Vida	28.718,9	29.173,1	(1,6%)
Fundos de aposentadoria	5.082,1	4.684,1	8,5%
Fundos de investimentos e outros	5.203,9	4.631,5	12,4%
Subtotal	39.004,9	38.488,8	1,3%

Valores em milhões de euros

As informações sobre economia administrada em 2017 e 2016 não incluem a UNIÓN DUERO VIDA e a DUERO PENSIONES, tendo em vista que, nessas datas, já estavam classificadas em ativos mantidos para venda.

A variação da economia administração em relação a dezembro do exercício passado é um reflexo de:

- > Redução das provisões técnicas de Vida devido à queda da carteira por vencimentos, principalmente no canal de seguros bancários na Espanha.
- > Redução do valor da economia administrada no Brasil e em outros países não pertencentes ao Espaço Europeu devido à depreciação das suas moedas.
- > Crescimento em fundos de pensões e fundos de investimento, como resultado da estratégia aplicada pela MAPFRE de dar um impulso ao "Asset Management", como alternativa aos produtos de Vida-Poupança tradicionais, cuja procura pelos clientes sofreu redução dentro do cenário atual de baixas taxas de juros.

Ativos gerenciados

O quadro a seguir mostra a evolução dos ativos gerenciados, incluindo a carteira de investimento do Grupo como um todo e os fundos de pensões e de investimentos, que apontam 2,1% de crescimento:

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Carteira de investimento	49.796,0	49.556,0	0,5%
Fundos de aposentadoria	5.082,1	4.684,1	8,5%
Fundos de investimento e outros	5.203,9	4.631,5	12,4%
Total	60.082,0	58.871,7	2,1%

Valores em milhões de euros

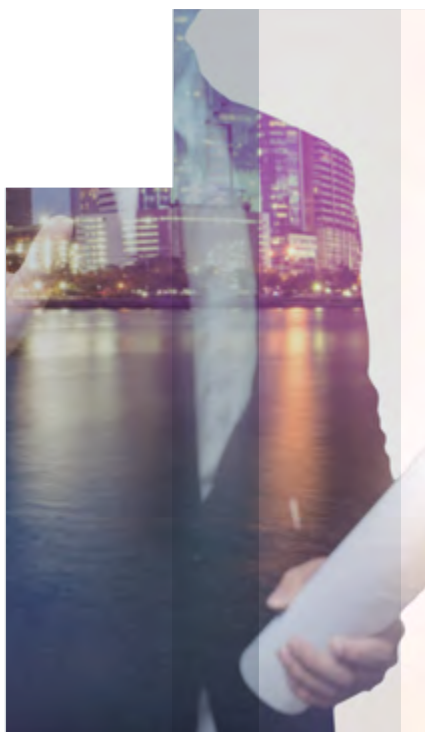
Ativos
gerenciados
da MAPFRE:
60.082
milhões €

ÍNDICES DE GESTÃO

O índice combinado mede a incidência dos custos de gestão e da sinistralidade de um exercício sobre os respectivos prémios. No ano de 2017, esse índice ficou em 98,1%, o que indica um aumento de 0,7 pontos percentuais em relação ao exercício anterior.

RENTABILIDADE SOBRE FUNDOS PRÓPRIOS (ROE)

O índice de rentabilidade (ROE), representado pela proporção entre o lucro líquido atribuível à matriz (deduzindo-se a participação de sócios externos) e seus fundos próprios médios, ficou em 7,9% (8,8% em 2016).



FATOS RELEVANTES

[102-10]

Cabe destacar os seguintes fatos relevantes do exercício de 2017:

> No último dia 25 de setembro, a MAPFRE informou, por meio de um fato relevante, o impacto dos furacões Harvey, Irma e Maria no litoral atlântico da América do Norte e do Caribe, de dimensão e frequência excepcionais, e dos terremotos que atingiram o México, estimando um custo líquido depois dos impostos e minoritários entre 150 e 200 milhões de euros sobre o resultado atribuível do exercício, conforme as estimativas preliminares feitas pela empresa.

No fechamento do exercício, o Grupo confirma que o custo retido desses eventos está na parte inferior do intervalo, sendo que o custo retido líquido, na data da elaboração deste relatório, era de 156,8 milhões de euros.

> A MAPFRE lançou a Gestión Patrimonial (MGP), um novo negócio que oferece soluções de investimento financeiro para rentabilizar as economias dos clientes e que foi inaugurado com a abertura de sua agência em Madri.

> A MAPFRE concluiu com êxito uma colocação de títulos de dívida subordinada a 30 anos, com a opção de amortização aos 10 anos, no valor de 600 milhões de euros, com uma taxa de juros fixa definida em 4,375% durante os primeiros 10 anos.

> A MAPFRE concretizou a tomada de controle da empresa seguradora indonésia PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK "ABDA", após obter a autorização dos órgãos reguladores para a compra de uma participação adicional nessa empresa de 31%, passando, assim, a controlar a empresa com 51% do capital.

> A MAPFRE concluiu o lançamento da marca VERTI Versicherung AG na Alemanha. Até então, a empresa de negócio direto operava sob a marca Direct Line.

> É concedida à MAPFRE MÉXICO, pela segunda vez consecutiva e por meio de licitação pública nacional, a apólice integral da Petróleos Mexicanos (PEMEX), com um prêmio de 545 milhões de dólares (cerca de 479 milhões de euros).

> A MAPFRE levou adiante a expansão internacional da marca VERTI, iniciando sua atividade nos EUA.

> A MAPFRE comprou uma participação de 25% na administradora de ativos francesa La Financière Responsable (LFR), uma operação que se enquadra no compromisso com uma política de investimento responsável da empresa.

4.2. Informações por Áreas Regionais

A MAPFRE administra seu negócio de seguros por meio de seis Áreas Regionais que englobam diversos países geograficamente próximos uns dos outros e que compõem as diversas operações dos negócios de SEGUROS, ASSISTÊNCIA e GLOBAL RISKS.

O quadro a seguir mostra os números referentes aos prêmios e resultados, bem como o índice combinado de Não Vida.

Principais dados econômico-financeiros

	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
IBÉRIA	7.403,9	7.139,4	3,7%	525,2	582,3	(9,8%)	93,9%	94,0%
BRASIL	4.734,3	4.587,4	3,2%	127,9	144,4	(11,5%)	96,1%	94,2%
LATAM NORTE	1.848,1	1.343,2	37,6%	26,5	38,8	(31,7%)	99,5%	100,9%
LATAM SUL	1.827,5	1.877,8	(2,7%)	64,4	5,2	-	98,2%	100,2%
AMÉRICA DO NORTE	2.788,0	2.902,4	(3,9%)	15,3	80,0	(80,9%)	106,4%	100,3%
EURÁSIA	2.552,0	2.700,7	(5,5%)	(62,2)	(123,1)	49,4%	107,2%	107,9%

Valores em milhões de euros

Los aspectos más destacables son los siguientes:

1. Os prêmios e os resultados mostram evolução muito favorável na área IBÉRIA, com excelente desempenho no ramo de automóveis e na contribuição da Espanha para os resultados do Grupo.

2. O BRASIL demonstra, em comparação com o ano passado, o efeito favorável da revalorização da média da taxa de câmbio do real brasileiro quanto a prêmios, embora não tenha havido crescimento na moeda original. A queda do resultado é consequência de um resultado financeiro mais baixo devido à redução taxa de juros, ao aumento das despesas de aquisição e da alta sinistralidade em Automóveis em 2017 no Brasil.

3. A LATAM NORTE mostrou em dezembro 37,6% de crescimento em prêmios devido à emissão da apólice da PEMEX, que tem cobertura temporária de 2 anos. O lucro da região aponta ao resultado discreto do México devido ao alto índice combinado de Automóveis e ao impacto dos eventos de catástrofes no negócio de GLOBAL RISKS.

4. A LATAM SUL cresceu resultados graças à evolução favorável no negócio de seguros na Colômbia e no Peru. Em compensação, essa melhoria foi afetada pelo impacto negativo da ocorrência de sinistro grave no Peru no negócio de GLOBAL RISKS, resultado das fortes chuvas do efeito climatológico "Niño Costero".

5. Na AMÉRICA DO NORTE, contenção do crescimento em prêmio e resultados menores devido à alta sinistralidade do ramo de Automóveis nos Estados Unidos e ao impacto dos eventos catastróficos no negócio de seguros e de GLOBAL RISKS, que tiveram forte repercussão econômica nos resultados de Porto Rico.

6. A EURÁSIA decresceu em prêmios principalmente na Turquia, como consequência devido à contenção de crescimento no seguro obrigatório de Automóveis. Em resultados, é necessário salientar a melhoria extraordinária da Turquia, bem como a evolução mais favorável do negócio na Itália. Apesar disto, a EURÁSIA apresenta perda de 62,2 milhões de euros devido aos resultados negativos de ASISTENCIA no Reino Unido e a diversos sinistros intensos no negócio de GLOBAL RISKS. A sociedade indonésia ABDA foi integrada ao negócio a partir do mês de junho de 2017.



A LATAM NORTE mostrou em dezembro 37,6% de crescimento em prêmios devido à emissão da apólice da PEMEX, que tem cobertura temporária de 2 anos.

4.3. Informações por Unidade de Negócio

[FS6]

A MAPFRE estrutura seu negócio por meio de quatro unidades de negócio: **Seguros, Resseguro, Assistência e Negócios Globais.**

O quadro a seguir mostra os números referentes aos prêmios, resultado atribuível e índice combinado de Não Vida por unidade de negócio:

Principais dados econômico-financeiros

	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
IBÉRIA	6.960,2	6.704,5	3,8%	511,5	535,9	(4,6%)	93,7%	94,5%
LATAM	8.017,9	7.385,4	8,6%	229,4	192,1	19,4%	96,6%	96,6%
INTERNACIONAL	4.398,2	4.593,4	(4,2%)	88,0	8,3	--	103,6%	103,1%
TOTAL SEGUROS	19.376,3	18.683,3	3,7%	828,9	736,3	12,6%	97,4%	97,6%
RE	4.222,4	4.234,7	(0,3%)	162,7	186,1	(12,6%)	94,8%	94,0%
ASISTENCIA	983,5	1.066,8	(7,8%)	(68,4)	(56,4)	(21,4%)	103,7%	102,0%
GLOBAL RISKS	1.257,4	1.212,2	3,7%	(66,3)	47,3	--	135,4%	97,5%
Holding, eliminações e outras	(2.359,0)	(2.383,8)	1,0%	(156,3)	(137,8)	(13,4%)	--	--
MAPFRE S.A.	23.480,7	22.813,2	2,9%	700,5	775,5	(9,7%)	98,1%	97,4%

Valores em milhões de euros

As variações de maior destaque são as seguintes:

- Os prêmios apontam crescimento significativo em todas as unidades de negócio, exceto em ASISTENCIA, principalmente como consequência da reestruturação do seu negócio, e de INTERNACIONAL, devido à contenção do crescimento dos prêmios na América do Norte e pela menor volume de emissões de prêmios na Turquia, comentada acima.
- Os resultados tiveram evolução positiva nas entidades de seguros nas áreas IBÉRIA, LATAM e INTERNACIONAL, em que as unidades de negócio de seguros apresentaram crescimento 12,6% no resultado no encerramento de dezembro de 2017.
- A MAPFRE RE continua contribuindo positivamente para o Grupo em termos de prêmios e de resultados, atingindo 162,7 milhões de euros de lucro em dezembro de 2017, apesar dos eventos catastróficos ocorridos no exercício e que geraram um custo líquido atribuído de 58,2 milhões de euros para essa sociedade.
- A MAPFRE ASISTENCIA foi muito afetada pelas perdas provenientes do Reino Unido e pela reestruturação do seu negócio.
- GLOBAL RISKS foi afetada negativamente pelas catástrofes ocorridas no exercício e que tiveram um custo líquido atribuído de 77,4 milhões de euros para essa sociedade, bem como pela sinistralidade de alta intensidade que vem arrastando ao longo de todo o exercício.

Entidades de seguros

4.3.1. IBÉRIA



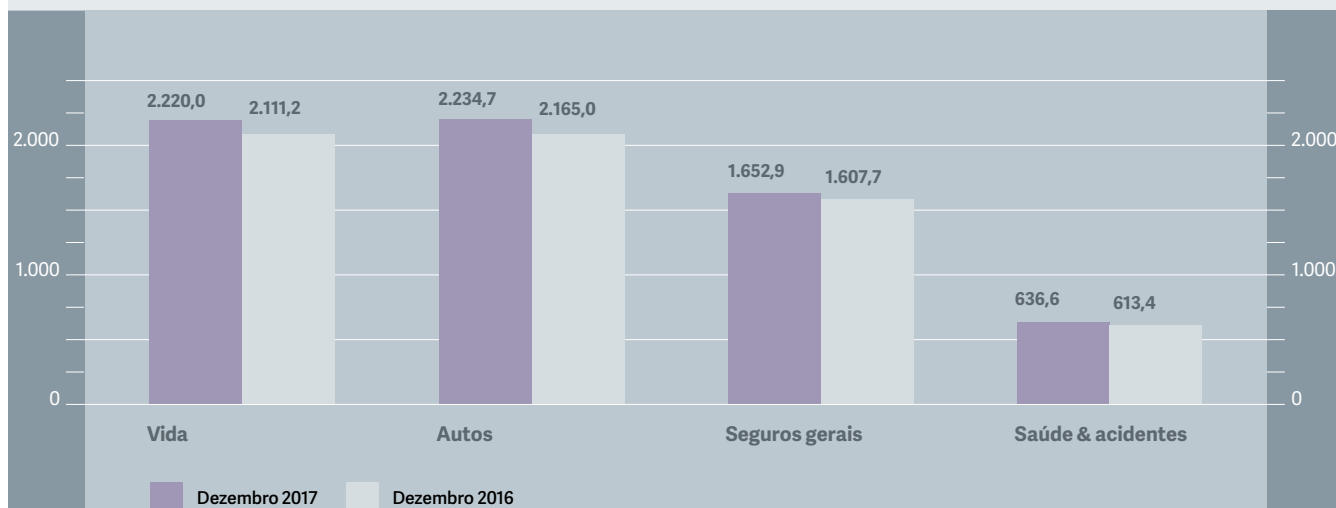
A área IBERIA abrange as atividades da MAPFRE ESPAÑA e da sua filial em Portugal, e as atividades do negócio de Vida gerenciadas pela MAPFRE VIDA e suas filiais de seguros bancários.

INFORMAÇÕES POR PAÍSES

	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
IBÉRIA	6.960,2	6.704,5	3,8%	511,5	535,9	(4,6%)	93,7%	94,5%
ESPAÑA	6.820,6	6.564,3	3,9%	515,0	535,0	(3,7%)	93,4%	94,2%
PORTUGAL	139,6	140,2	(0,4%)	(3,5)	1,0	--	112,1%	106,3%

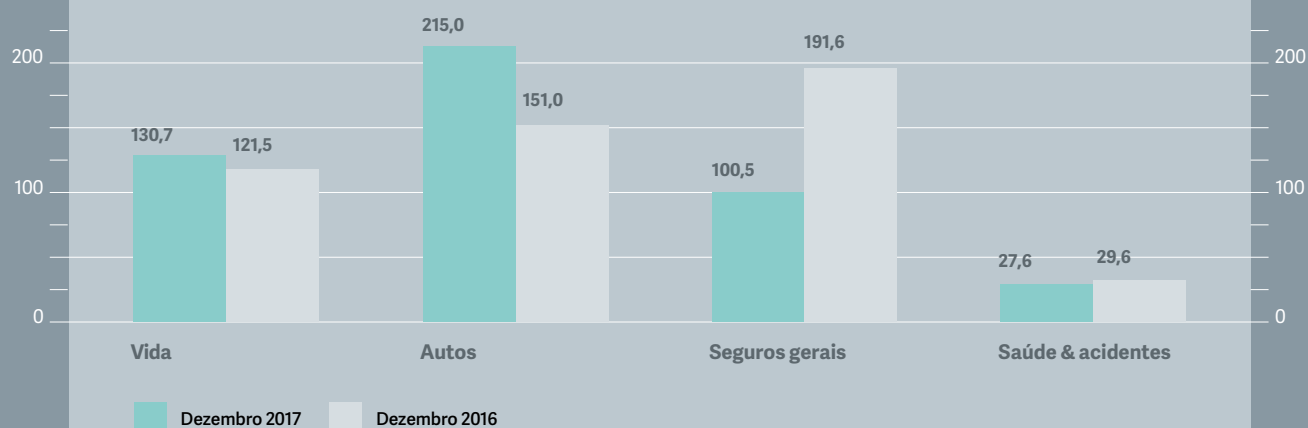
Valores em milhões de euros

PRÊMIOS EMITIDOS NOS PRINCIPAIS RAMOS



Valores em milhões de euros

RESULTADO ATRIBUÍVEL DOS PRINCIPAIS RAMOS



Valores em milhões de euros

A seguir, são apresentadas as participações de mercado na Espanha* e em Portugal em dezembro e setembro de 2017, respectivamente:

Espanha	Dezembro 2017	Dezembro 2016
Automóveis	20,0%	19,9%
Saúde	6,4%	6,4%
Outros Não Vida	14,3%	15,0%
Total Não Vida	14,3%	14,5%
Total Vida	6,5%	6,3%
TOTAL	10,7%	10,5%

Portugal	Setembro 2017	Setembro 2016
Automóveis	2,4%	3,3%
Total Não Vida	2,0%	2,7%
Total Vida	0,8%	0,7%
TOTAL	1,3%	1,4%

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

4.3.2. LATAM

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

INFORMAÇÕES POR REGIÕES

	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
BRASIL	4.546,9	4.392,8	3,5%	125,4	141,3	(11,3%)	96,1%	94,2%
LATAM NORTE	1.772,1	1.269,0	39,6%	33,8	34,2	(1,4%)	98,0%	102,3%
LATAM SUL	1.698,9	1.723,6	(1,4%)	70,2	16,5	--	96,9%	99,1%

Valores em milhões de euros

A seguir é mostrada a participação do mercado no seguro direto Não Vida nos diferentes países principais da região:

País	Ranking (em dez/2016)	Participação no mercado ⁽¹⁾	Data de participação no mercado
Argentina	17	2,0%	sep-17
Brasil	2	13,6%	nov-17
Chile	6	7,1%	sep-17
Colômbia	8	5,4%	sep-17
México	7	7,5%	sep-17
Peru	3	19,6%	nov-17
Porto Rico	7	3,3%	jun-17

(1) Valores conforme os últimos dados disponíveis para cada mercado.

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

BRASIL



Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

**PRINCIPAIS DADOS
ECONÔMICO-FINANCEIROS**

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	4.546,9	4.392,8	3,5%
- Não vida	2.996,0	2.869,8	4,4%
- Vida	1.550,9	1.523,1	1,8%
Prêmios adquiridos líquidos	3.728,4	3.824,5	(2,5%)
Lucro bruto	620,1	808,2	(23,3%)
Imposto de renda	(217,8)	(310,9)	(29,9%)
Sócios externos	(276,9)	(356,0)	(22,2%)
Resultado líquido atribuído	125,4	141,3	(11,3%)
Índice combinado	96,1%	94,2%	1,8 p.p.
Índice de despesas	34,5%	31,5%	3,0 p.p.
Índice de sinistralidade	61,6%	62,7%	(1,2 p.p.)

Valores em milhões de euros

EVOLUÇÃO POR RAMOS

Ramo	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
VIDA	1.550,9	1.523,1	1,8%	54,7	66,9	(18,2%)	--	--
AUTOMÓVEIS	1.205,2	1.232,5	(2,2%)	(13,4)	10,4	--	107,7%	104,0%
SEGUROS GERAIS	1.787,0	1.631,6	9,5%	78,6	68,4	15,0%	81,2%	79,9%

Valores em milhões de euros



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

No México,
os prêmios somaram

1.182,8
milhões € €

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	1.772,1	1.269,0	39,6%
- Não vida	1.437,6	969,6	48,3%
- Vida	334,5	299,4	11,8%
Prêmios adquiridos líquidos	831,6	827,9	0,4%
Lucro bruto	57,6	50,4	14,4%
Imposto de renda	(14,4)	(7,6)	89,6%
Sócios externos	(9,4)	(8,5)	10,9%
Resultado líquido atribuído	33,8	34,2	(1,4%)
Índice combinado	98,0%	102,3%	(4,2 p.p.)
Índice de despesas	32,8%	34,0%	(1,2 p.p.)
Índice de sinistralidade	65,2%	68,2%	(3,0 p.p.)

Valores em milhões de euros

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

País	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL		
	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
MÉXICO	1.182,8	715,8	65,2%	5,4	7,1	(23,8%)
PANAMÁ	217,7	208,7	4,3%	10,0	9,6	3,6%
REP. DOMINICANA	125,4	118,6	5,7%	9,1	8,2	11,4%
HONDURAS	72,9	74,6	(2,3%)	5,0	5,7	(12,5%)

Valores em milhões de euros



LATAM SUL



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

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	1.698,9	1.723,6	(1,4%)
- Não vida	1.435,3	1.486,0	(3,4%)
- Vida	263,6	237,5	11,0%
Prêmios adquiridos líquidos	1.001,8	979,8	2,3%
Lucro bruto	107,9	45,7	136,1%
Imposto de renda	(27,3)	(21,3)	28,4%
Sócios externos	(10,4)	(7,9)	30,8%
Resultado líquido atribuído	70,2	16,5	--
Índice combinado	96,9%	99,1%	(2,2 p.p.)
Índice de despesas	36,4%	37,0%	(0,6 p.p.)
Índice de sinistralidade	60,4%	62,1%	(1,6 p.p.)

Valores em milhões de euros

O lucro bruto nesta área totalizou
107,9
milhões €

EVOLUÇÃO DE PAÍSES RELEVANTES

País	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL		
	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
COLÔMBIA	393,9	401,3	(1,9%)	13,2	(26,5)	149,7%
PERU	469,6	463,1	1,4%	34,8	28,5	22,2%
ARGENTINA	291,9	281,9	3,6%	11,6	2,5	--
CHILE	306,9	365,6	(16,1%)	0,9	4,3	(78,4%)

Valores em milhões de euros

4.3.3. INTERNACIONAL

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

INFORMAÇÕES POR ÁREAS

	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL			ÍNDICE COMBINADO	
	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016	Var.% 17/16	Dez. 2017	Dez. 2016
AMÉRICA DO NORTE	2.528,5	2.623,3	(3,6%)	48,7	77,3	(37,0%)	104,9%	101,0%
EURÁSIA	1.869,7	1.970,0	(5,1%)	39,3	(69,0)	157,0%	100,9%	107,3%

Valores em milhões de euros

AMÉRICA DO NORTE



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

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	2.528,5	2.623,3	(3,6%)
Prêmios adquiridos líquidos	1.996,5	2.023,0	(1,3%)
Lucro bruto	20,9	114,8	(81,8%)
Imposto de renda	28,0	(37,0)	(175,6%)
Sócios externos	(0,2)	(0,5)	(52,3%)
Resultado líquido atribuído	48,7	77,3	(37,0%)
Índice combinado	104,9%	101,0%	3,9 p.p.
Índice de despesas	25,5%	25,6%	0,0 p.p.
Índice de sinistralidade	79,4%	75,4%	4,0 p.p.

Valores em milhões de euros

EVOLUÇÃO POR PAÍSES

País	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL		
	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
ESTADOS UNIDOS	2.201,6	2.260,6	(2,6%)	65,6	64,1	2,4%
PORTO RICO	326,9	362,7	(9,9%)	(16,9)	13,2	--

Valores em milhões de euros

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

Ramo	MASSACHUSETTS	
	Dez. 2016	Dez. 2015
Automóveis	22,6%	23,0%
Total Não Vida	11,6%	11,7%
Total Vida	0,0%	0,0%
TOTAL	3,2%	3,1%

Fonte: SNL

EURÁSIA



Esta área regional inclui a Itália, Turquia, Malta e a Alemanha, e a Ásia-Pacífico (principalmente a Indonésia e as Filipinas).

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	1.869,7	1.970,0	(5,1%)
- Não Vida	1.574,0	1.691,3	(6,9%)
- Vida	295,8	278,7	6,1%
Prêmios adquiridos líquidos	1.303,7	1.327,7	(1,8%)
Lucro bruto	60,9	(75,3)	180,9%
Imposto de renda	(10,8)	11,7	192,3%
Sócios externos	(10,8)	(5,4)	100,7%
Resultado líquido atribuído	39,3	(69,0)	157,0%
Índice combinado	100,9%	107,3%	(6,3 p.p.)
Índice de despesas	23,2%	26,7%	(3,5 p.p.)
Índice de sinistralidade	77,7%	80,5%	(2,8 p.p.)

Valores em milhões de euros

EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS PAÍSES

País	PRÊMIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL		
	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
TURQUIA	653,2	838,5	(22,1%)	48,4	29,9	62,0%
ITÁLIA	471,4	466,2	1,1%	(13,9)	(91,6)	84,8%
ALEMANHA	310,7	290,6	6,9%	2,7	2,4	10,7%
MALTA	351,1	332,6	5,6%	4,1	1,9	114,7%
FILIPINAS	39,8	42,1	(5,6%)	0,2	(2,3)	106,9%
INDONÉSIA	43,5	0,0	--	4,0	2,4	68,4%

Valores em milhões de euros

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

Ramo	ALEMANHA		ITÁLIA		MALTA		TURQUIA	
	Dez. 2016	Dez. 2015	Jun. 17	Jun. 16	Dez. 16	Dez. 15	Jun. 17	Jun. 16
Automóveis	1,1%	1,1%	2,7%	2,8%	36,2%	28,7%	8,7%	10,2%
Total Não Vida	0,3%	0,3%	1,4%	1,5%	32,5%	27,5%	7,6%	8,3%
Total Vida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	76,0%	70,8%	0,3%	0,3%
TOTAL	0,1%	0,1%	0,3%	0,3%	60,0%	51,1%	6,5%	7,4%

Ramo	FILIPINAS		INDONÉSIA	
	Dez. 16	Dez. 15	Set. 17	Set. 16
Automóveis	5,3%	5,6%	5,2%	5,6%
Total Não Vida	3,1%	3,2%	2,0%	2,2%
Total Vida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,9%	0,8%	0,6%	0,7%

Fonte: Associação de seguros do país respectivo

Fonte: Órgão de supervisão do país respectivo

O lucro bruto aumentou nesta área regional para

60,9
milhões €

4.3.4. MAPFRE RE

Resseguradora global, é a empresa de resseguros profissional do Grupo MAPFRE.

A MAPFRE RE oferece serviços e capacidade de resseguro oferecendo todos os tipos de soluções de resseguro de acordos e facultativos, em todos os ramos de Vida e Não Vida.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

RUBRICA	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	4.222,4	4.234,7	(0,3%)
- Não vida	3.565,7	3.586,5	(0,6%)
- Vida	656,7	648,2	1,3%
Prêmios adquiridos líquidos	2.999,7	2.691,8	11,4%
Lucro bruto	221,2	252,8	(12,5%)
Imposto de renda	(58,6)	(66,8)	(12,3%)
Sócios externos	--	--	--
Resultado líquido atribuído	162,7	186,1	(12,6%)
Índice combinado	94,8%	94,0%	0,8 p.p.
Índice de despesas	28,6%	29,0%	(0,5 p.p.)
Índice de sinistralidade	66,2%	65,0%	1,2 p.p.

Valores em milhões de euros

O detalhamento do peso da distribuição dos prêmios em dezembro de 2017 é o seguinte:

	%
Por tipo de negócio	
Proporcional	80,6%
Não proporcional	13,4%
Facultativo	6,0%
Por região	
IBÉRIA	16,3%
EURÁSIA	50,2%
LATAM	17,8%
AMÉRICA DO NORTE	15,8%

	%
Por cedente	
MAPFRE	44,4%
Outras cedentes	55,6%
Por ramos	
Danos	49,3%
Vida e acidentes	19,5%
Automóveis	21,8%
Transportes	3,5%
Outros ramos	5,9%

4.3.5. MAPFRE GLOBAL RISKS

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

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Prêmios emitidos e aceitos	1.257,4	1.212,2	3,7%
Prêmios adquiridos líquidos	333,1	336,1	(0,9%)
Lucro bruto	(89,8)	49,9	--
Imposto de renda	23,6	(2,7)	--
Sócios externos	0,0	0,0	--
Resultado líquido atribuído	(66,3)	47,3	--
Índice combinado	135,4%	97,5%	37,9 p.p.
Índice de despesas	31,1%	27,9%	3,2 p.p.
Índice de sinistralidade	104,3%	69,6%	34,7 p.p.

Valores em milhões de euros

4.3.6. MAPFRE ASISTENCIA

Unidade especializada em assistência em viagem e na estrada, e a outros riscos especiais do Grupo.

PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Receitas Operacionais	1.113,5	1.156,3	(3,7%)
- Prêmios emitidos e aceitos	983,5	1.066,8	(7,8%)
- Outras receitas	130,0	89,5	45,3%
Prêmios adquiridos líquidos	712,4	804,0	(11,4%)
Resultado de outras atividades	(24,4)	(40,9)	40,5%
Lucro bruto	(56,8)	(54,9)	(3,5%)
Imposto de renda	(10,0)	(0,4)	--
Sócios externos	(1,6)	(1,1)	46,6%
Resultado líquido atribuído	(68,4)	(56,4)	(21,4%)
Índice combinado	103,7%	102,0%	1,6 p.p.
Índice de despesas	36,6%	31,5%	5,0 p.p.
Índice de sinistralidade	67,1%	70,5%	(3,4 p.p.)

Valores em milhões de euros

5

Governança corporativa



5.1. Sistema de governança

[102-14, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-35, 102-36, 102-37, FS1]

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

Governança Corporativa Estrutura Societária Organização Executiva

Governança corporativa

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

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

O Conselho de Administração conta com uma Comissão Delegada que desempenha o papel de órgão delegado

do primeiro, com todas as suas capacidades, exceto exceto aquelas que não puderem ser delegadas por força de lei ou por disposição expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

Tem, ainda, outros três Comitês Delegados:

Comitê de Auditoria e Conformidade.

Comitê de Nomeações e Remunerações.

Comitê de Riscos.

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

COMISSÃO DELEGADA

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

COMITÊ DE AUDITORIA E CONFORMIDADE

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

COMITÊ DE NOMEAÇÕES REMUNERAÇÕES

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

COMITÊ DE RISCOS

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

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que devem ser adotados no dia 9 de março de 2018 é a seguinte:

Conselho de Administração		Comissão Delegada	Comitê de Nomeações e Remunerações	Comitê de Auditoria e Conformidade	Comitê de Riscos
Presidente	Antonio Huertas Mejías ⁽¹⁾	<i>Presidente</i>			
Primeiro vice-presidente	Antonio Núñez Tovar ⁽¹⁾	<i>Primeiro vice-presidente</i>			
Segunda vice-presidente	Catalina Miñarro Brugarolas ⁽³⁾	<i>Segunda vice-presidente</i>	<i>Presidente</i>		
Terceiro vice-presidente	Ignacio Baeza Gómez ⁽¹⁾	<i>Vogal</i>			
Vogais	José Antonio Colomer Guiu ⁽³⁾		<i>Vogal</i>	<i>Presidente</i>	<i>Vogal</i>
	Georg Daschner ⁽³⁾	<i>Vogal</i>			<i>Presidente</i>
	Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾			<i>Vogal</i>	<i>Vogal</i>
	Maria Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
	Luis Hernando de Larramendi Martínez ⁽²⁾	<i>Vogal</i>	<i>Vogal</i>		
	Francisco José Marco Orenes ⁽¹⁾				
	Rafael Márquez Osorio ⁽²⁾	<i>Vogal</i>		<i>Vogal</i>	<i>Vogal</i>
	Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
	Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	<i>Vogal</i>		<i>Vogal</i>	<i>Vogal</i>
	Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾			<i>Vogal</i>	
	Alfonso Rebuelta Badías ⁽²⁾		<i>Vogal</i>		
Secretário	Ángel L. Dávila Bermejo	<i>Secretário</i>	<i>Secretário</i>	<i>Secretário</i>	
	Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu				<i>Secretário</i>

Presidente de Honra

Julio Castelo Matrán

José Manuel Martínez Martínez

Comitê Executivo

Presidente

Antonio Huertas Mejías

Vogais

Antonio Núñez Tovar

Ignacio Baeza Gómez

Aristóbulo Bausela Sánchez

Alfredo Castelo Marín

José Manuel Inchausti Pérez

Francisco José Marco Orenes

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Wilson Toneto

Secretário

Ángel L. Dávila Bermejo

(1) Conselheiros executivos

(2) Conselheiros dominicais externos

(3) Conselheiros independentes externos



Diversidade e experiência [405-1]

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

Atualmente, o número de conselheiras representa 27% do número total de membros. A maioria participa das comissões específicas do Conselho de Administração e/ou desempenha um papel de destaque:

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

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

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



Indicadores de Governança Corporativa

Indicadores de Governança Corporativa	2017	2016	2015	2014
% QUÓRUM DA ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS	83,20%	82,76%	78,47%	79,85%
Conselheiros	15	17	18	18
Homens	11	13	15	16
Mulheres	4	4	3	2
Conselheiros executivos	5	5	5	5
Conselheiros independentes externos	6	7	7	6
Conselheiros dominicais externos	4	5	6	7
Reuniões do Conselho	10	9	10	7
Reuniões da Comissão Delegada	3	6	8	13
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade	11	6	6	9
Reuniões do Comitê de Nomeações e Remunerações	7	6	7	4
Reuniões do Comitê de Riscos	5	6	4	2

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

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

as funções relativas a remunerações do Conselho de Administração, bem como do Comitê de Nomeações e Remunerações.

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

- > Priorização da criação de valor e da rentabilidade em médio e longo prazo em relação à obtenção de resultados em curto prazo.

- > Proporcionalidade com a situação econômica da Sociedade e com os padrões de mercado de empresas comparáveis.

- > Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e práticas de gestão de riscos.

- > Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem exceder os limites estabelecidos de tolerância ao risco.

- > Atração e retenção de talentos.

- > Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.
- > Proporção adequada dos componentes fixos e variáveis para evitar a dependência excessiva dos componentes variáveis.
- > Diferimento do pagamento de uma parte substancial da remuneração variável.
- > Possibilidade de ajustes ex-post da remuneração variável.
- > Prevenção de conflitos de interesses.

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

A) Conselheiros Externos.

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

B) Conselheiros Executivos.

Os conselheiros executivos não recebem a renda fixa estabelecida para os conselheiros externos. A remuneração fixa dos Conselheiros relativa ao desempenho das suas funções executivas é determinada conforme a política

estabelecida para a remuneração dos altos executivos da MAPFRE, e de acordo com o estabelecido pelos seus respectivos contratos.

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

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

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

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

(iii) Incentivos referentes ao valor das ações.

Além disso, para o restante do quadro de pessoal, no que diz respeito ao estabelecimento de um equilíbrio adequado entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, a política de remuneração da MAPFRE contempla uma estrutura variável, que é calculada como uma porcentagem sobre a retribuição total e cuja liquidação é feita de acordo com o nível de consecução

dos objetivos alcançados. O peso da remuneração variável é determinado pela posição ocupada dentro da organização, sendo maior em função do nível de responsabilidade e impacto das atuações profissionais do funcionário na Sociedade.

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

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

A empresa dispõe de um conjunto de políticas, normas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar

o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a MAPFRE.

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



> Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais

> Código Ético e de Conduta

> Política de Ações de tesouraria

> Política de Dividendos

> Política de Governança Corporativa

> Política Fiscal Corporativa

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

> Política de Seleção de Conselheiros

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

> Política de Prêmios de Assistência

> Política de Responsabilidade Social Corporativa

> Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades

> Política de Promoção, Seleção e Mobilidade

> Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos no Trabalho

> Política de Respeito pelas Pessoas

> Política de Segurança Corporativa

> Política de Continuidade do Negócio

> Política de Meio Ambiente

Estrutura Societária

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

Organização Executiva

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



5.2. Ética e Responsabilidade Social

[102-18, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1, FS1, FS3, FS4, FS13, FS15]

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

Ser responsável é uma atitude, uma forma de administrar a empresa, e, portanto, é importante envolver todos os grupos com os quais a empresa se relaciona (funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, acionistas e a sociedade em geral), a fim de contribuir para o desenvolvimento econômico e social dos países onde está presente. Por esse motivo, a MAPFRE conta com um modelo próprio de RSC, uma política corporativa, que estabelece os princípios de atuação nesse âmbito, e um Plano de Sustentabilidade do Grupo para 2016-2018, que articula a estratégia a ser seguida.



Modelo de Sustentabilidade

O modelo de sustentabilidade está alinhado com a visão, missão e os valores da MAPFRE, com os Princípios Institucionais e Empresariais e com a estratégia. Em sua elaboração, foram previstos os fundamentos básicos

da sustentabilidade: *meio ambiente, social e governança*. Por isto, o modelo da MAPFRE está estrutura em três pilares fundamentais: **Boa governança, Responsabilidade social e ambiental, e Contribuição para a sociedade.**

Boa governança

- > Garantir o cumprimento das obrigações legais e dos compromissos adquiridos no campo de RSC.
- > Fomentar o comportamento ético na gestão da organização e no desenvolvimento do negócio.
- > Cuidar da transparência como uma maneira de transmitir e gerar confiança e credibilidade aos nossos grupos de interesse.
- > Manter práticas de governança corporativa baseadas na ética, na transparência empresarial e na diversidade.

Responsabilidade social e ambiental

- > Estabelecer relações de igualdade com os grupos de interesse, principalmente aqueles incluídos na missão da companhia.
- > Gerenciar os compromissos adquiridos por ter a empresa aderido a iniciativas internacionais e locais que sejam de referência no campo de desenvolvimento sustentável.
- > Assumir o impacto gerado pelas atividades do Grupo na sociedade e no que nos rodeia por meio da gestão de riscos ambientais, sociais e da governança (ASG).
- > Fomentar a atuação do Grupo em assuntos ambientais que ajudem a preservar o meio em que as atividades são realizadas.
- > Ser transparentes nas atividades de RSC, reportando anualmente o desempenho das atuações nesse campo empregando, para isso, padrões internacionais.

Contribuição para a sociedade

- > Tendo clareza quanto ao papel desempenhado pelo Grupo na sociedade além das atividades comerciais, a MAPFRE fomenta e colabora com atividades sem fins lucrativos e de interesse geral, o que realiza, principalmente, com a Fundación MAPFRE.



Política de Responsabilidade Social Corporativa

Esta Política estabelece o âmbito de referência para que qualquer entidade do Grupo MAPFRE possa desempenhar e potencializar um comportamento socialmente responsável, independentemente de se está focado no negócio convencional ou digital.

Isto tem como objetivo fazer com que a Responsabilidade Social Corporativa seja encarada como uma forma de:

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

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

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

Plano de Sustentabilidade

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

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

No encerramento de 2017, o plano foi cumprido em 78,5%, o que é considerado um nível de desenvolvimento muito satisfatório.

Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção

[419-1]

Conformidade

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

O principal objetivo da função de Conformidade é verificar se o Grupo está operando de acordo com a lei e as normas que regem suas atividades, minimizando o risco legal e de descumprimento, a fim de preservar sua solvência, integridade e reputação, e servindo de apoio para atingir os objetivos estratégicos.

A tolerância zero para o descumprimento é contemplada com as medidas preventivas desenvolvidas pela função de conformidade do Grupo MAPFRE para reduzir o risco de um eventual descumprimento.

Código Ético e de Conduta

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

As atividades da MAPFRE são importantes, mas também no modo como são realizadas. Conscientes de que, no campo profissional, podem suceder ocorrências que afetam a imagem e a reputação do Grupo, existe, por isto, um Código Ético e de Conduta inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo e que espelha os valores

corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram, no trabalho cotidiano e no relacionamento com os grupos de interesse.

Este código foi atualizado e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., em dezembro de 2017 e abrange os seguintes aspectos:



Princípios de atuação ética, transparente e socialmente responsável

- > Cumprimento das leis vigentes
- > Respeito e proteção aos Direitos Humanos
- > Responsabilidade social
- > Sustentabilidade e respeito ao meio ambiente
- > Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal
- > Marca, imagem e reputação corporativa
- > Propriedade intelectual e industrial

Cumprimento do Código Ético e de Conduta

- > Comitê Ético e de Conduta (composição e competências)
- > Canais de comunicação de consultas e denúncias (regime de funcionamento)

Normas de conduta nas relações com e entre os funcionários

- > Respeito às pessoas
- > Igualdade de oportunidades e não discriminação
- > Conciliação entre vida profissional e pessoal
- > Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional
- > Saúde, Bem-estar e Prevenção de Riscos
- > Recursos e meios de desenvolvimento da atividade profissional

Normas de conduta nas relações com terceiros

- > Relacionamento com os clientes
- > Informações para os acionistas
- > Relacionamento com fornecedores e empresas colaboradoras
- > Relacionamento com os concorrentes
- > Relacionamento com governos e autoridades
- > Relacionamento com os parceiros
- > Favores, hospitalidade e presentes
- > Conflitos de interesses
- > Anticorrupção, suborno
- > Transparência das informações
- > Prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

Comitê de Ética:

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

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

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

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

O Comitê de Ética apresenta, todos os anos a Comissão Delegada da MAPFRE sobre as atividades realizadas no exercício, e informa os funcionários periodicamente, por intermédio da Intranet, quanto a pedidos de esclarecimento do conteúdo do Código que possam ser de interesse geral.

Canais de denúncias

[102-17, 406-1]

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

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

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

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

Queixas e Reclamações

[417-2]

A MAPFRE incentiva que seus clientes, em qualquer país do mundo onde opere no ramo de seguro direto, tenham um mecanismo interno de precaução para defesa extrajudicial de seus direitos derivados de seus contratos e zela pela preservação de sua confiança, cumprindo o compromisso de prestar-lhes o melhor atendimento possível e promovendo a implementação interna de órgãos de proteção de seus direitos. Neste sentido, o Grupo conta atualmente, na Espanha, com a Comissão de Defesa do Segurado, instituição pioneira criada em 1984, e com a Diretoria de Reclamações, esta desde 2004. Praticamente todos os países possuem um órgão interno de proteção ao cliente. Além disso, Portugal, o Brasil, México, El Salvador, a Costa Rica, Nicarágua, Colômbia, Argentina, Chile, Peru, os EUA e a Alemanha também têm órgãos externos de proteção ao cliente.

Durante o exercício de 2017, MAPFRE continuou cumprindo o compromisso adquirido de proteger os direitos dos usuários de serviços financeiros do Grupo por meio de uma atuação global no tratamento dos dados de reclamações e queixas dos clientes, respeitando sempre as particularidades dos negócios locais e em consonância com os seguintes objetivos:

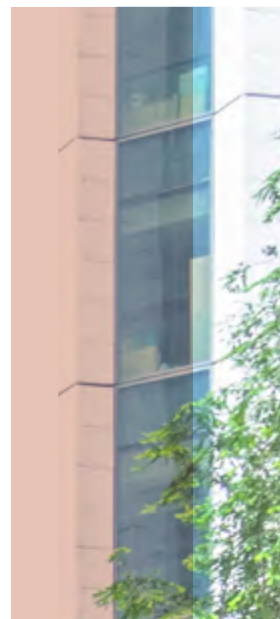
INDIVIDUALMENTE

- > Proporcionar ao cliente um procedimento extrajudicial gratuito.
- > Disponibilizar informações sobre tal procedimento nas apólices e no website de cada país
- > Implantar, se for o caso, a instituição de Defesa do Seguro, de acordo com as normas locais de cada país.

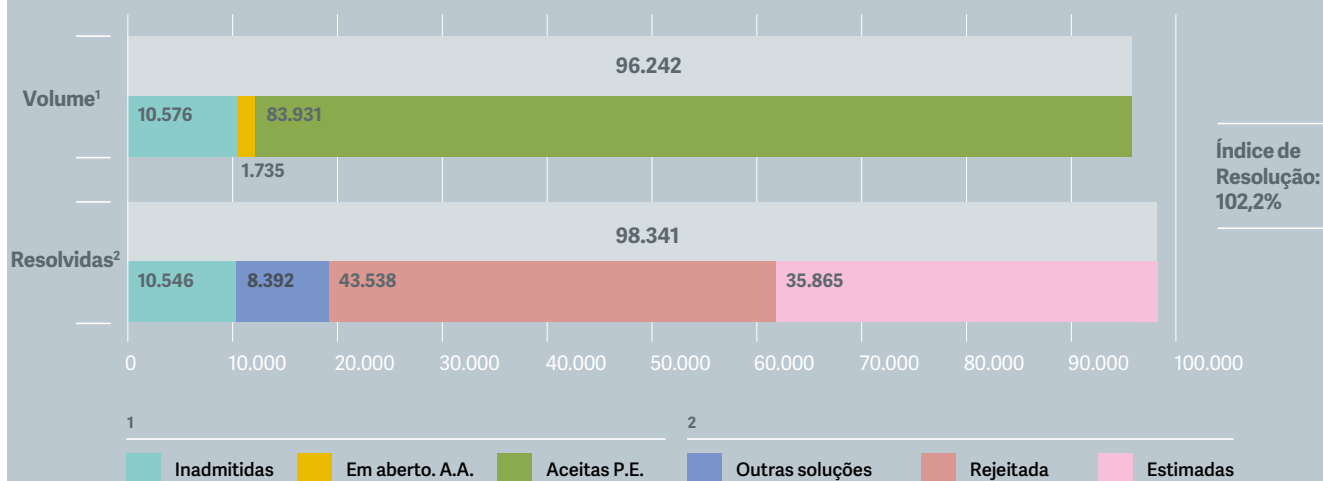
EM GRUPO

- > Preservar a confiança dos clientes no funcionamento e na capacidade das entidades da MAPFRE com as quais possuem produtos contratados.

Dados importantes de queixas e reclamações recebidas e tratadas em 2017 nos países em que a MAPFRE realiza operações de seguro direto:

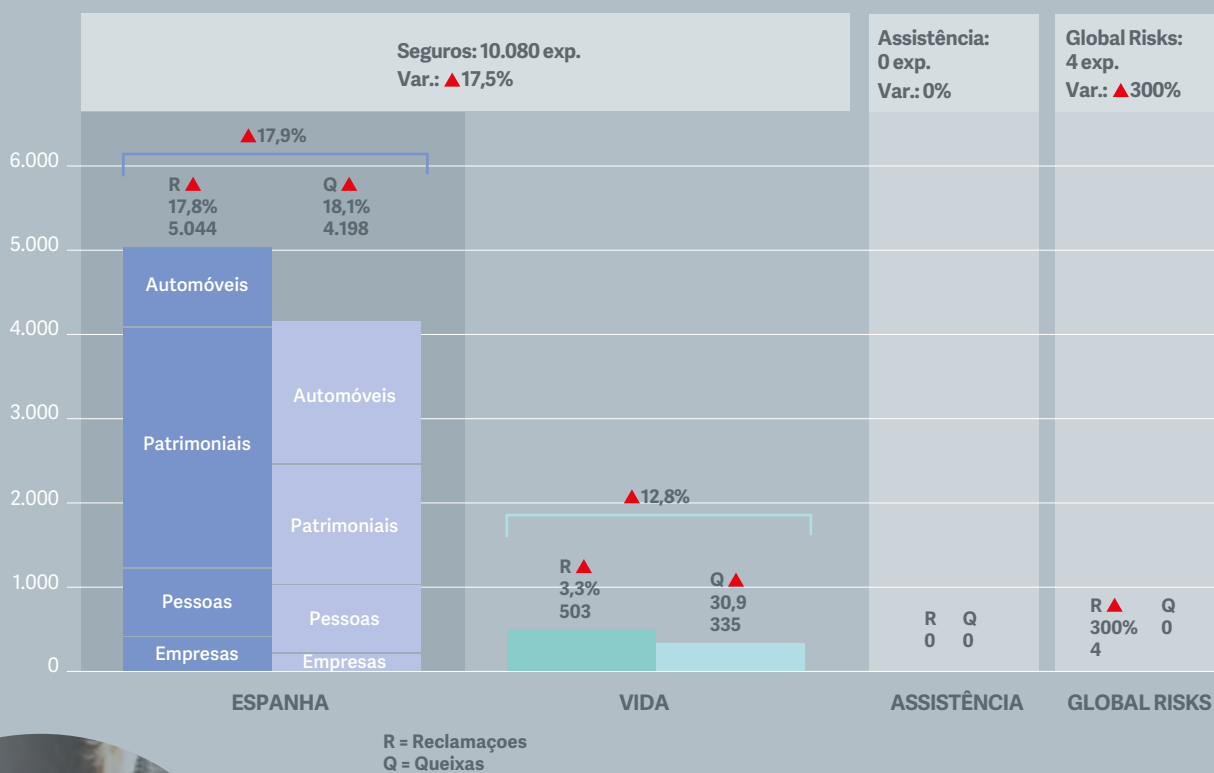


Queixas e Reclamações 2017



Durante o exercício de 2017 foram recebidos, na Espanha, 14.927 escritos, dos quais 10.084 foram aceitos para processamento e 5.551 considerados reclamações com pedidos de teor econômico específico. Outros 4.533 estavam relacionados com queixas por falta de atendimento na tramitação de prestações ou emissão/contratação.

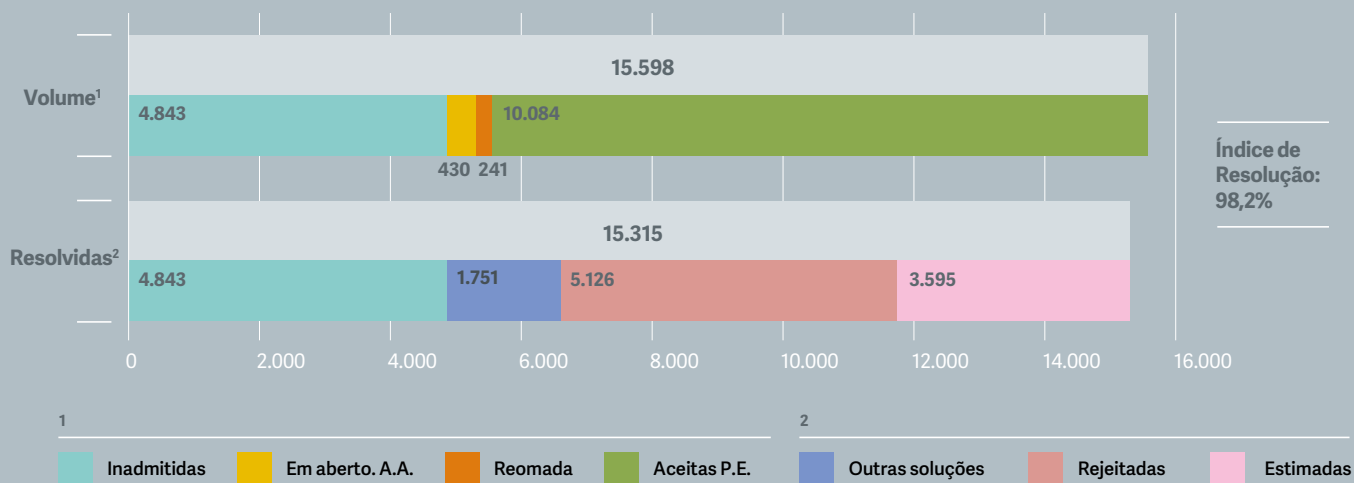
Por outro lado, foram estimadas 34,3% das reclamações e queixas aceitas para processamento e desconsiderando 48,9%, outorgando outras soluções em 16,7% dos casos (alternativa pericial, conhecimento do trâmite iniciado pelo demandante, processo judicial ou administrativo, retirada da queixa pelo usuário, etc.).



Adicionalmente, 4.843 escritos não foram aceitos para processamento por não atenderem aos requisitos previstos legalmente, tendo sido esta circunstância informada aos usuários mencionando devidamente o motivo.



Queixas e Reclamações 2017 em Espanha



O atendimento aos usuários foi melhorado, reduzindo a média de tempo para resolução em relação ao exercício anterior em quatro dias, ficando situado em 8,5 dias em relação aos no máximo 60 dias permitidos legalmente.



Por outro lado, foram enviadas à Comissão de Defesa do Segurado (CDA) 1.279 reclamações com pedidos de teor econômico específicos. Dessas, foram estimadas 6,4% e desconsideradas 92,8%, outorgando outras soluções em 0,8% dos casos (alternativa pericial, conhecimento do trâmite iniciado pelo demandante, processo judicial ou administrativo, retirada da queixa pelo usuário, etc.). Do mesmo modo, o prazo de atendimento aos usuários é mantido em 26 dias, como no exercício anterior.

A fim de aperfeiçoar o alcance dos fins de informação das suas atuações, foram definidos 32 critérios gerais de atuação no Relatório Anual de 2017 respectivo. A Comissão de Defesa do Seguro, por sua vez, emitiu 33 recomendações que tratam de aspectos relativos à oficialização, redação e interpretação de contratos, bem como aos procedimentos de gerenciamento, tendo isto a finalidade de reduzir o número de reclamações e queixas dos usuários.

CDA: Signo resolução	Est.	Desest.	Outros	Total
ESPANHA	65	1.026	7	1.098
Autos	14	210	1	225
Patrimoniais	38	597	3	638
Pessoas	7	178	3	188
Empresas	6	41		47
VIDA	17	163	3	183
VIDA	7	75	1	83
BMV	10	83	2	95
PENSÕES DE VIDA		5		5
ASSISTÊNCIA				
GLOBAL RISKS				
TOTAL RESOLUÇÕES		1.189	10	1.281
% S/TOTAL A 12/2017		92,8%	0,8%	100%
% S/TOTAL A 12/2016		91,4%	0,5%	100%

CDA Vol	ELEVADAS			RESOLVIDAS		
	2016	2017	Var.	2016	2017	Var.
Janeiro	101	81	(19,8%)	53	97	83,0%
Fevereiro	104	122	17,3%	114	100	(12,3%)
Março	100	116	16,0%	101	138	36,6%
Abril	105	108	2,9%	118	84	(28,8%)
Maiο	95	122	28,4%	108	116	7,4%
Junho	86	101	17,4%	71	146	105,6%
Julho	154	146	(5,2%)	95	86	(9,5%)
Agosto	100	92	(8,0%)	80	86	7,5%
Setembro	97	115	18,6%	70	85	21,4%
Outubro	89	85	(4,5%)	123	176	43,1%
Novembro	95	109	14,7%	148	71	(52,0%)
Dezembro	92	82	(10,9%)	84	96	14,3%
TOTAL	1.218	1.279	5,0%	1.165	1.281	10,0%
Total 2016	1.218			2.277		

Controle Interno

Ao longo do exercício de 2017, trabalhou-se na redefinição de responsabilidades do Sistema de Controle Interno de acordo com o esquema organizacional do modelo de três linhas de defesa, tendo como principal objetivo esclarecer as responsabilidades e atuações do controle a ser realizado pela primeira linha, que é compreendida pelas funções de negócio ou atividades que possuam ou possam gerar exposição a riscos.

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

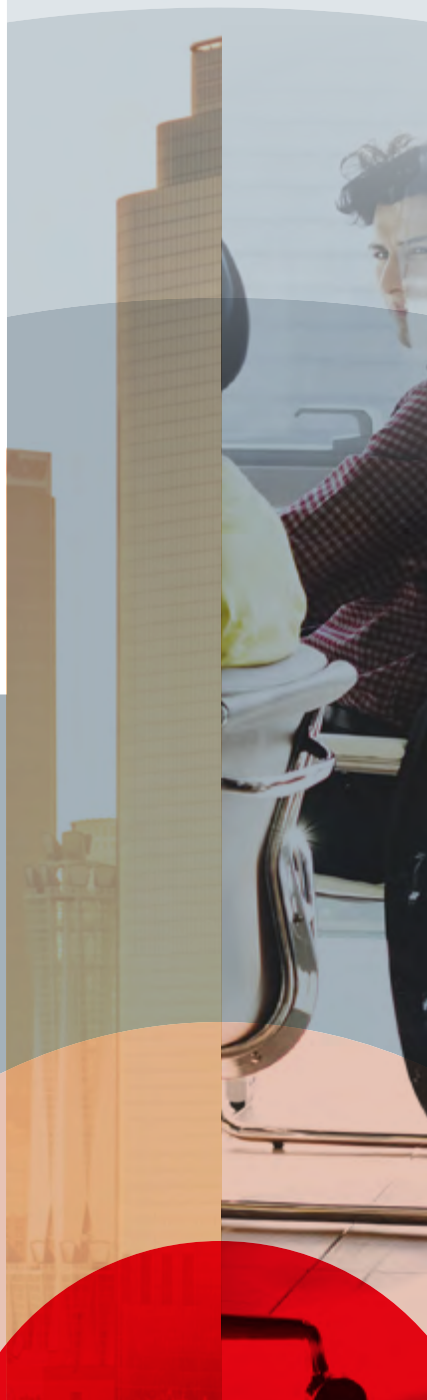
No que diz respeito às atividades de controle já estabelecidas, é importante salientar a realização do monitoramento dos indicadores de riscos em potencial e dos indicadores de controle implantados nas operações pelas chefias das áreas corporativas e de 59 entidades principais do Grupo, com o suporte da plataforma corporativa Riskm@p. Por outro lado, foi dada continuidade à execução de medidas corretivas adotadas em resposta aos resultados da avaliação dos indicadores de riscos e de controles, destinadas à melhorar ou estabelecer controles e procedimentos para responder à concretização dos riscos identificados.

No que tange à informação e comunicação, cumprindo o objetivo geral de obter informações financeiras confiáveis, as principais entidades do Grupo elaboraram o Questionário Trimestral de Controles Internos sobre Informações Financeiras (SCIIF), coletando evidência documental das atividades e controles executados relativos aos principais processos de elaboração das Informações Financeiras.

Quanto às atividades de supervisão, foi dada continuidade à elaboração do diagnóstico anual da presença e funcionamento das diferentes atuações que compõe o Sistema de Controle Interno no Grupo. Isto permite, juntamente com as respectivas avaliações realizadas pela Auditoria Interna, conhecer o nível de controle na organização facilitando, ao mesmo tempo, a identificação e a adoção, por parte da diretoria das entidades, dos aspectos de melhoria necessários para alcançar o nível de controle interno adequado que ofereça uma segurança razoável para ajudar a alcançar os objetivos empresariais.



Complementarmente, quanto à avaliação dos riscos, foi fomentado o acompanhamento dos indicadores de risco nas principais entidades do Grupo



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

[406-1]

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

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

Os princípios gerais de atuação nessa matéria são:

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

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

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

Neste exercício, foram recebidas 22 denúncias de assédio no Grupo que foram resolvidas por meio do procedimento interno previsto. Todas as pessoas que fizeram parte das equipes de instrução receberam treinamento específico nesse campo.

Prevenção de Fraudes e Corrupção

Existem diversos procedimentos para combater fraudes, entendidas como todo ato realizado por ação ou omissão, de forma intencional e contrária à verdade, ao contratar o seguro, declarar o sinistro ou comprovar o dano causado, bem como durante sua tramitação, com a finalidade de obter um enriquecimento injusto da seguradora.

A MAPFRE colabora com as Autoridades e Agências de Segurança e implementa cenários de aviso precoce de situações anômalas potencialmente fraudulentas utilizando

ferramentas informáticas aprovadas em nível corporativo.

Em matéria de prevenção de delitos, a MAPFRE possui um Modelo de Prevenção de Riscos Penais que inclui os princípios de prevenção de crimes. Esse Modelo detalha os mecanismos de supervisão e controle com os quais a MAPFRE conta para evitar que sejam cometidos delitos.

Segurança

[410-1]

Entre outras questões, a MAPFRE foca na proteção dos trabalhadores, das informações dos clientes e outros grupos de interesse, e na sustentabilidade das operações e dos serviços que presta.

> A proteção dos trabalhadores é realizada proporcionando um ambiente de trabalho seguro, em consequência da manutenção preventiva das instalações; da disponibilização de planos de autoproteção nos centros de trabalho; da elaboração de medidas específicas para viagens e deslocamentos (principalmente em áreas instáveis); e do apoio direto e especializado diante do aparecimento de situações de risco.

> O compromisso com a segurança das informações relativas aos clientes é materializado, entre outros aspectos, no estabelecimento de altos padrões de cumprimento das obrigações normativas em matérias de privacidade e proteção de dados. Para isso, são estabelecidas medidas de salvaguarda de várias índoles, garantindo a confidencialidade e a integridade necessárias

e respondendo, assim, à confiança depositada pelos clientes, acionistas e demais grupos de interesse. Neste sentido, em 2017, foi trabalhado intensamente em adaptar a MAPFRE ao novo Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia e em participar e colaborar com instituições públicas e em fóruns setoriais, com o fim de possibilitar a implantação mais eficiente do Regulamento mencionado.

> Em termos de disponibilidade, a empresa planeja e implementa soluções de continuidade de negócio voltadas a garantir a continuidade dos serviços prestados aos clientes diante de situações de contingência grave, contribuindo, assim, para a sustentabilidade das operações. A eficácia do que foi disposto para enfrentar essas situações foi colocada em prova na resposta dada pela MAPFRE às situações de crise reais derivadas dos furacões Irma e Maria nos EUA, no Porto Rico e na República Dominicana, dos terremotos no México e no Chile e pelos atentados terroristas em agosto na Espanha.

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

Auditoria Interna

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

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

- > Supervisionar a adequação e eficácia do Sistema de Controle Interno e de outros elementos do Sistema de Governança.
- > Cumprir com o Plano Anual de Auditoria Interna, informando em cada trabalho as necessidades especiais que foram detectadas e recomendando a forma de solucioná-las. Fazer o acompanhamento dessas recomendações.
- > Avaliar a confiabilidade e integridade das informações contábeis e financeiras individuais e consolidadas elaboradas pela MAPFRE S.A., suas Sociedades Dependentes, as Unidades de Negócio, as Áreas Territoriais, Áreas Regionais e Áreas Corporativas; bem como a validade, suficiência e aplicação dos princípios e normas contábeis e legais.
- > Coordenar eficazmente a comunicação da informação entre o Conselho de Administração, através do Comitê de Auditoria e Conformidade, e os auditores internos e externos.

MAPFRE foca na proteção dos trabalhadores, das informações dos clientes e outros grupos de interesse, e na sustentabilidade das operações e dos serviços que presta.

- > Realizar um acompanhamento contínuo e as atuações presenciais de Auditoria Interna em aquisições, novos negócios e atividades em desenvolvimento, como elementos-chave de risco do Plano Estratégico.
- > Apoiar a Organização no alcance dos seus objetivos, contribuindo com profissionais em matérias nas quais poderiam necessitar de uma opinião independente ou de apoio para seu desenvolvimento (controle interno, gestão de riscos, organização, análise de estados financeiros, análise de investimentos, etc.).
- > Coordenar o trabalho de Auditores Externos e a análise das conclusões antes que passem a ser definitivas.
- > Coletar as informações necessárias para apoiar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., e a outros Comitês de Auditoria que, por obrigação legal ou de forma voluntária, sejam estabelecidas nas filiais, e à Presidência Executiva da MAPFRE.

Treinamento de funcionários nas principais medidas de prevenção e conformidade

Na tabela a seguir é possível observar o número de treinamento de funcionários realizado nos últimos três anos (2015, 2016 e 2017) em relação às principais medidas mencionadas acima.

País (*)	CONTROLE INTERNO		CORRUPÇÃO		FRAUDE		LAVAGEM DE DINHEIRO	
	Participantes	Número de horas	Participantes	Número de horas	Participantes	Número de horas	Participantes	Número de horas
Argentina	53	53	-	-	792	873	1.035	991
Brasil	17.598	13.192,5	12.579	12.798	17.710	12.300,5	17.498	13.497,5
Colômbia	1.580	1.868	-	-	175	1.612	1.836	2.607
EUA	1.766	1.766	1.295	1.295	-	-	71	59,5
Espanha	8.507	8.507	-	-	-	-	2.324	3.432
Itália	116	251	64	135,5	291	1.442,5	-	-
México	2.541	2.541	242	242	20	210,5	3.452	6.863
Peru	514	514	-	-	-	-	7.918	14.153
Turquia	267	267	-	-	276	1.149	1.031	1.401,5

(*) Foram incluídas informações dos países que fazem parte do processo de verificação externa, representando, em conjunto, 72,54% do negócio de seguros.



5.3. Gestão de Riscos

[102-15, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1, FS1, FS2, FS3]

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

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

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

Na Área de Gestão de Riscos do Grupo são tratados todos os aspectos significativos relativos à gestão de riscos correspondentes ao Grupo e às diferentes entidades legais que pertencem ao Grupo, estabelecendo diretrizes e critérios de referência que são assumidos pelas áreas de risco das entidades

individuais, com as devidas adaptações que se façam necessárias.

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

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

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

[201-2, 102-15, 102-29, 102-31, 102-41, 201-2, 410-1 FS2, FS3, FS5, FS9]

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

Com um acompanhamento adequado dessas questões, a organização pode obter informações adicionais sobre riscos em potencial e entender melhor os movimentos e as transformações sociais, e as expectativas dos

grupos de interesse. Neste sentido, o modelo de negócio da MAPFRE e sua estratégia são um exemplo de como a empresa enfrenta os desafios globais de sustentabilidade, gerencia os riscos de ASG e inova no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros para benefício dos clientes e da sociedade na qual opera (consultar as páginas 102 e 154).

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

PRODUTOS E SERVIÇOS

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

Em 2017, a MAPFRE lançou mais de 60 produtos nos ramos de Automóveis, Vida, Patrimoniais, Saúde e Falecimentos, entre outros. Adicionalmente, possui em carteira produtos nos ramos de Automóveis, Vida, Casa e Saúde com coberturas básicas e prêmios reduzidos para grupos de baixo nível de renda.

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

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

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

> Serviços que favorecem a proteção ambiental e a economia de recursos.

Consultar a Nota 4 da seção 7.4 deste documento.

RISCO DE CATÁSTROFES NATURAIS

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

> A Área de Riscos da Natureza da MAPFRE RE e o departamento de Riscos Catastróficos da MAPFRE GLOBAL RISKS, juntamente com as entidades locais da MAPFRE que estão expostas a esses perigos, trabalham de maneira ativa para enfrentar os

diferentes desafios que o acompanhamento contínuo de eventos como esses representa.

> Além disso, a MAPFRE GLOBAL RISKS está trabalhando na execução de uma iniciativa que irá permitir tornar o controle da exposição a catástrofes mais eficiente nos 200 países nos quais a companhia segura atualmente mais de 600.000 situações de risco.

INVESTIMENTO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Por outro lado, a MAPFRE assinou os Princípios de Investimento Socialmente Responsável das Nações Unidas. Em princípios de 2017, lançou o Good Governance Fund na Espanha, um fundo de investimento que combina o investimento em valor com a boa governança corporativa.

Neste linha, foi adquirida recentemente 25% de participação da empresa francesa de gestão de ativos La Financière Responsable (LFR), que desenvolvem um processo de investimentos baseado em critérios financeiros e ASG (perspectiva do valor integral IVA ©). Esse método emprega um banco de dados, denominado "L'Empreinte Ecosociale®" (Pegada eco-social). A L'Empreinte Ecosociale® é atualizada todos os anos desde 2006 e contém dados de mais de 120 indicadores ASG para 160 empresas da zona euro. Os indicadores quantitativos padronizados permitem fazer comparações entre empresas ou linhas de negócio. Esse banco de dados é muito útil em um contexto de aumento a demanda de informações não financeiras como resultado das regulamentações ambientais.



6

Principais ativos



A criação de valor de uma organização faz sentido se a empresa determina seus capitais, identifica os principais assuntos em que trabalha e os grupos de interesse que impacta ou pode chegar a impactar.

A criação de valor não é estática e, por isso, os projetos são desenvolvidos com um horizonte temporal mais amplo, alinhado com o Plano Estratégico. Apresentamos, nesta seção, os principais marcos alcançados em 2017.

As informações contidas neste capítulo podem ser completadas com as Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidados, disponíveis no site da companhia.



6.1. Capital financeiro

[102-7, 201-1]

O que é?

Os recursos econômicos que a empresa possui para desenvolver o negócio, obtidos mediante financiamento ou gerados por meio de operações ou investimentos.

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

Todos os grupos de interesse, principalmente acionistas, investidores e a Sociedade (se considerarmos o valor econômico gerado e distribuído)



Em que estamos trabalhando para criar valor?

Fundos próprios
Investimentos
Operações de financiamento
A ação da MAPFRE

Fundos próprios

Em 31 de dezembro de 2017, o patrimônio líquido consolidado atingiu a cifra de 10,513 bilhões de euros, em comparação com 11,444 bilhões de euros em 31 de dezembro de 2016. Desse montante, 1,901 bilhões de euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais, principalmente entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de seguros bancários. Em 31 de dezembro de 2017, o patrimônio atribuído aos acionistas controladores, consolidado por ação, representava 2,8 euros (2,96 euros em 31 de dezembro de 2016).

O quadro a seguir mostra a variação do patrimônio líquido atribuível aos acionistas controladores durante o exercício:

A evolução do patrimônio atribuído aos acionistas controladores durante o exercício de 2017 abrange

> Redução líquida no valor de 286 milhões de euros no valor de mercado da carteira de ativos disponíveis para venda, devido principalmente ao aumento das taxas de juros na Espanha em relação à existente no encerramento de dezembro de 2016. Desses, uma parte importante corresponde a investimentos relacionados com carteiras de Vida associadas a produtos com participação em lucros e, portanto, é espelhada como valor maior do patrimônio com contabilidade tácita.

> Redução de 639 milhões de euros por diferenças de conversão devido, principalmente, à depreciação do dólar norte-americano, do real brasileiro e da lira turca durante o exercício de 2017.

> O lucro em dezembro de 2017.

> Redução de 447 milhões de euros equivalente ao pagamento do dividendo complementar do exercício de 2016 e do dividendo intermediário dos resultados do exercício de 2017.

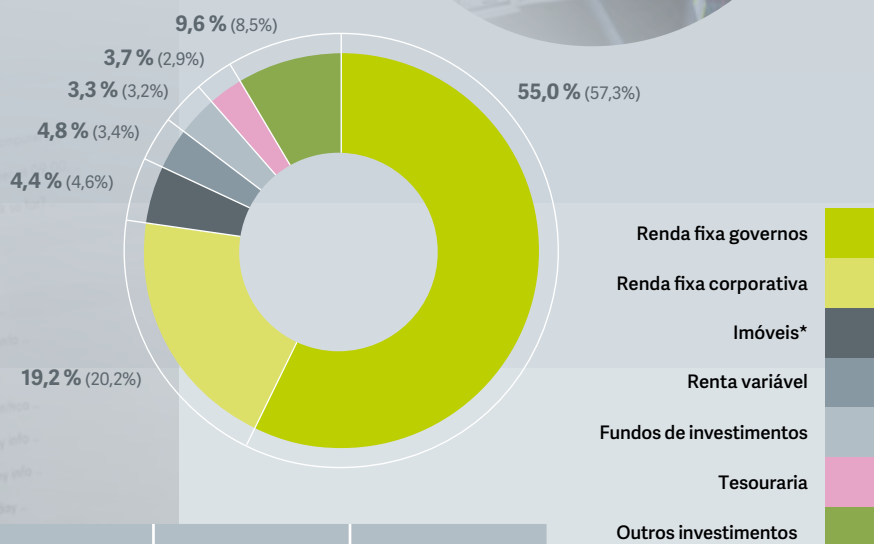
Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016
Saldo em 31/12 exercício anterior	9.126,5	8.573,7
Receitas e despesas reconhecidas diretamente no patrimônio líquido:		
Por ativos financeiros disponíveis para a venda	(285,5)	192,4
Por diferenças de conversão	(639,1)	264,4
Por contabilidade tácita	254,2	(189,1)
Outros	(2,7)	(0,8)
Total	(673,1)	266,9
Resultado do período	700,5	775,5
Distribuição de resultados	(446,7)	(400,3)
Outras mudanças no patrimônio líquido	(96,0)	(89,2)
Saldo no final do período	8.611,3	9.126,5

Valores em milhões de euros

Investimentos

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

DETALHAMENTO POR TIPO DE ATIVO



Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016	Var.% 17/16
Renda fixa governos	27.388,4	28.390,2	-3,5%
Renda fixa – Corporativa	9.572,6	10.009,6	-4,4%
Imóveis*	2.171,4	2.277,8	-4,7%
Renda variável	2.400,9	1.665,3	44,2%
Fundos de investimentos	1.631,4	1.574,4	3,6%
Tesouraria	1.864,0	1.451,1	28,5%
Outros investimentos	4.767,4	4.187,7	13,8%
TOTAL	49.796,0	49.556,0	0,5%

Valores em milhões de euros

*"Imóveis" inclui tanto investimentos imobiliários quanto imóveis de uso próprio

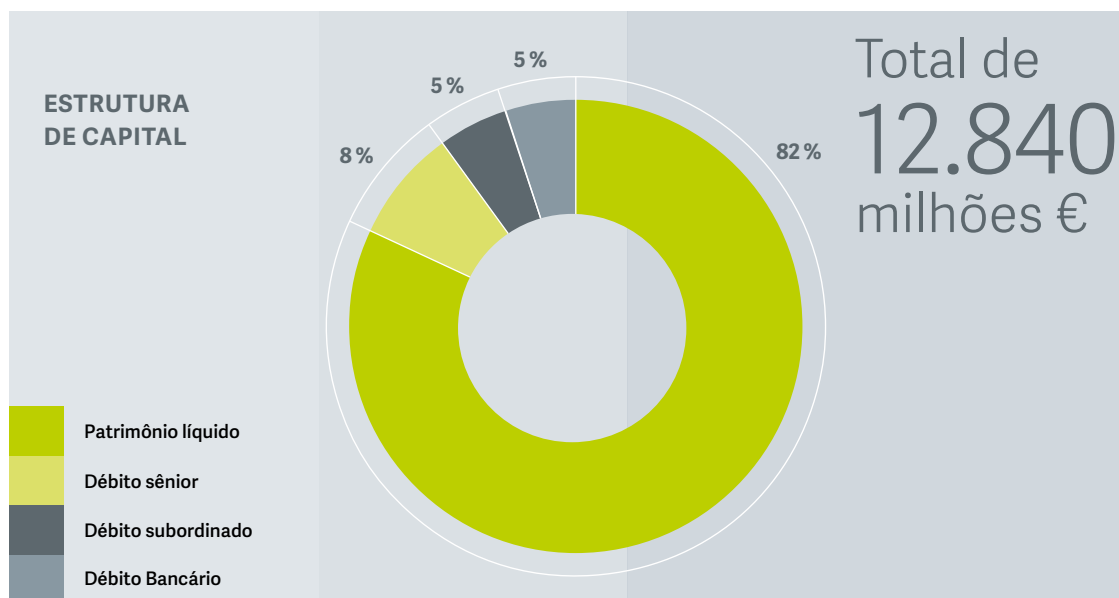
**DISCRIMINAÇÃO DA CARTEIRA
DE RENDA FIXA POR ÁREA
GEOGRÁFICA E TIPO DE ATIVO**

Rubrica	Governanças	Total da dívida corporativa	Corporativa sem colateral	Corporativa com colateral	Total
Espanha	15.999,8	2.198,5	921,9	1.276,6	18.198,3
Restante da Europa	4.226,1	4.067,8	3.483,5	584,3	8.293,9
Estados Unidos	1.317,8	2.348,5	2.266,0	82,5	3.666,3
Brasil	3.367,6	1,8	1,8	0,0	3.369,4
América Latina – Restante	1.797,5	659,9	608,4	51,4	2.457,4
Outros países	679,5	296,2	283,7	12,5	975,7
Total	27.388,4	9.572,6	7.565,3	2.007,3	36.961,0

Valores em milhões de euros

Operações de financiamento

O quadro a seguir detalha a composição da estrutura de capital no fechamento de 2017:



A estrutura de capital subiu para 12,840 bilhões de euros, dos quais 82% correspondem ao patrimônio líquido.

O Grupo possui 18,1% de índice de alavancagem, representando 2 pontos percentuais de aumento como consequência das duas emissões de dívida realizadas durante 2016 e 2017.

Em maio de 2016, foi realizada a emissão de 1 bilhão de euros em obrigações simples (Dívida sênior), com 1,625% de taxa de juros fixos e vencimento final em dez anos.

Em março de 2017, a MAPFRE concluiu uma emissão em títulos de dívida subordinada a 30 anos, com a opção de amortização aos 10 anos, no valor de 600 milhões de euros, com uma taxa de juros fixa de 4,375% durante os primeiros dez anos. Os fundos resultantes dessa operação serviram para conferir mais flexibilidade financeira ao Grupo e diversificar suas fontes de financiamento, bem como para amortizar com antecedência o total da "1ª emissão de obrigações subordinadas da MAPFRE S.A." na primeira data prevista na Nota de Valores da emissão de obrigações no dia 24 de julho de 2017.

Essa emissão é considerada capital calculável no Nível 2 para os fins do Solvência II, portanto, isto reforça a solvência e a robustez financeira da MAPFRE. Os títulos são listados atualmente no mercado AIAF.

Por outro lado, a MAPFRE dispõe de uma linha de crédito de 1 bilhão de euros concedida em dezembro de 2014 por uma sindicância de 11 bancos e cujo vencimento é em dezembro de 2021, disposta em 31 de dezembro de 2017 em 600 milhões de euros. Portanto, o Grupo dispõe de 400 milhões de euros de liquidez adicional.

O quadro a seguir detalha a evolução dos montantes por instrumentos de dívida e os índices de alavancagem do Grupo:

INSTRUMENTOS DE DÍVIDA E ÍNDICES DE ALAVANCAGEM

Rubrica	Dezembro 2017	Dezembro 2016
Patrimônio total	10.512,7	11.443,5
Dívida total	2.327,4	2.202,9
- da qual: dívida sênior – 5/2026	1.003,3	1.002,5
- da qual: dívida subordinada – 7/2017	0,0	594,0
- da qual: dívida subordinada – 3/2047 (Primeira Call 3/2027)	617,4	0,0
- da qual: empréstimo sindicado 12/2021 (€ 1 Bi)	600,1	480,1
- da qual: dívida bancária	106,7	126,3
Lucros antes de impostos	1.508,7	1.805,2
Despesas financeiras	90,1	64,1
Lucros antes de impostos & despesas financeiras (EBIT)	1.598,8	1.869,2
Alavancagem	18,1%	16,1%
Patrimônio / Dívida	4,5	5,2
EBIT / despesas financeiras (x)	17,7	29,2

Valores em milhões de euros

A ação da MAPFRE

As informações da ação da MAPFRE são detalhadas a seguir.

INFORMAÇÃO DA BOLSA

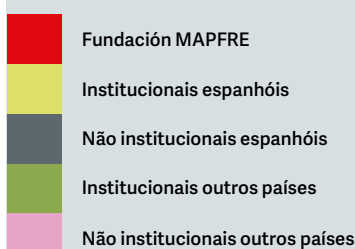
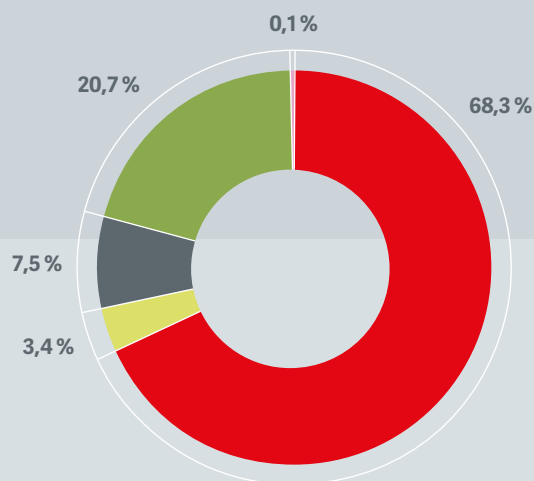
Rubrica	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Total de ações em circulação	3.079.553.273	3.079.553.273	3.079.553.273	3.079.553.273
Capitalização na bolsa (milhões de euros)	8.247,0	8.930,7	7.119,9	8.662,8
Valor da ação (euros)	2,678	2,900	2,312	2,813
Variação da cotação a partir de 1º de janeiro (%)	(7,7%)	25,4%	(17,8%)	(9,6%)
Variação IBEX 35 a partir de 1º de janeiro (%)	7,4%	(2,0%)	(7,2%)	3,7%
Títulos contratados por dia	7.267.696	9.032.451	9.937.097	11.711.993
Contratação efetiva por dia (milhões de euros)	21,5	20,4	28,5	34,6
Cotação máxima do exercício	3,336	3,130	3,605	3,463
Cotação mínima do exercício	2,621	1,617	2,281	2,399
Volume s/total bolsa (%)	0,8%	0,8%	0,8%	1,0%
Valor contábil por ação	2,80	2,96	2,78	2,97
Dividendo por ação (últ. 12 meses)	0,145	0,13	0,14	0,14



EVOLUÇÃO DA AÇÃO:
1º DE JANEIRO DE 2017 – 31 DE DEZEMBRO DE 2017

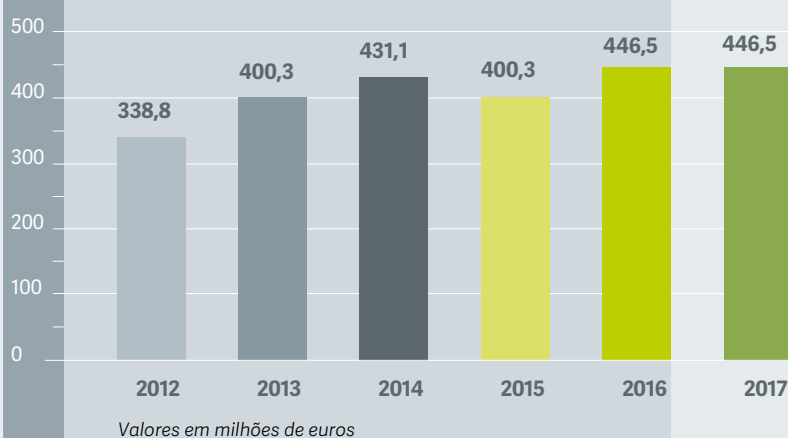


COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS



DIVIDENDO E PAY-OUT

O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício de 2017 é de 0,085 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total relativo aos resultados do exercício de 2017 subiu para 0,145 euros brutos por ação, o que representa um índice de 'pay-out' de 63,7%.



Dividendos pagos relativos aos resultados

Lucro por ação (euros)	0,22	0,26	0,27	0,23	0,25	0,23
Dividendo por ação (euros)	0,11	0,13	0,14	0,13	0,145	0,145
Payout (%)	50,9%	50,6%	51,0%	56,5%	57,6%	63,7%



6.2. Capital produtivo

O que é?

Os ativos ou bens tangíveis e serviços utilizados pela empresa para realizar suas atividades.

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

- > Clientes e segurados
- > Distribuidores (agentes, delegados e corretores)
- > Fornecedores
- > Sociedade



Em que estamos trabalhando para criar valor?

Multicanalidade na distribuição e no atendimento ao cliente

Centros de serviços para o cliente

Negócio Digital

Fornecedores

Qualidade

Multicanalidade na distribuição e no atendimento ao cliente [201-1]

No encerramento do exercício de 2017, a MAPFRE contava com mais de 29,5 milhões de clientes nas operações de seguro direto, com a seguinte distribuição por Áreas Regionais:

Nº de Clientes Particulares	Área Regional	Nº de Clientes Empresa
6.588.491	IBÉRIA	378.644
10.745.799	BRASIL	593.232
860.398	LATAM NORTE	86.345
3.358.168	LATAM SUL	199.904
1.869.498	AMÉRICA DO NORTE	130.491
3.417.428	EURÁSIA	128.826

Em 2017, foram desenvolvidos diferentes aspectos associados ao Modelo de Relação com o Cliente em todos os países, o que representa um guia com o qual os países podem progredir no seu grau de foco no cliente aproveitando as experiências adquiridas em outras áreas geográficas e as adaptando à sua própria realidade.

A MAPFRE aposta na distribuição Multicanal, adaptando sua estrutura comercial às diferentes legislações em que opera. A base desta distribuição multicanal é a rede própria, composta pela rede de agências próprias e delegadas, e pelos agentes.

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

A MAPFRE possui vários acordos com bancos e instituições financeiras. Neste sentido, são de destacar principalmente os acordos com o BANKIA, BANKINTER na Espanha, com o BANCO DO BRASIL no Brasil, BANK OF VALLETTA em Malta, e o BHD na República Dominicana.

Do mesmo modo, possui acordos com empresas de prestação de serviços e associações que distribuem produtos da MAPFRE aos seus clientes e sócios (empresas ou particulares).

Os acordos de distribuição com entidades não financeiras, como retailers, concessionários, empresas fornecedoras de utilities, com os quais a MAPFRE também mantém acordos, representam um canal crescente e com potencial de desenvolvimento. O Grupo também aposta de maneira firme e relevante pela distribuição digital, uma atividade que é tocada abaixo.

A seguir, apresentamos a distribuição das agências e mediadores em 2017:

	IBÉRIA	LATAM	INTERNACIONAL
AGÊNCIAS			
Diretas e Delegadas	3.091	1.789	493
Seguros bancários	2.436	5.051	-
MEDIADORES			
Agentes	10.119	16.324	10.325
Delegados	2.666	4.294	102
Corretores	5.229	33.835	1.436

Centros de serviços para o cliente

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

Centros de Serviço	Número	Países
Centros de peritagem próprios	269	17
Centros de serviço para automóveis	31	3
Unidades de diagnóstico de automóveis	16	6
Centros de pesquisa e desenvolvimento	7	7
Policlínicas de saúde próprias	19	3
Clínicas com acordos	9.590	17
Clínicas dentais	7	1
Centros de gestão de negócio de empresas	46	7

Negócio digital

A MAPFRE focou-se no crescimento rentável de suas operações, mais especificamente, no negócio digital. Por esse motivo, em 2016, assumiu o compromisso de aumentar em 50% seu volume de negócio digital em 2018 em relação ao fechamento de 2015. O negócio digital da MAPFRE foi estruturado basicamente em três modelos identificáveis com as marcas MAPFRE, VERTI e INSURE&GO.

Para atingir essa meta ambiciosa de aumento de negócio, foram desenvolvidas diversas ações voltadas para o aumento de sua rentabilidade.

A estratégia definida como parte do Plano de Negócio Digital tem contribuído para atingir os objetivos estabelecidos.

As diferentes ações realizadas no campo de marketing digital aprimoraram o foco no cliente, a personalização e o conhecimento que este tem, aplicando para isso técnicas de Big Data. Adicionalmente, contribuíram para otimizar os custos de aquisição e reduzir os custos operacionais. Aumentar os índices de conversão dos processos digitais e, conseqüentemente, aumentar as vendas.



Negócio digital:

Crescimento

37,4%

em 2017
vs. 2015

Houve progresso no combate à fraude, por meio da análise dos dados digitais disponíveis, tanto em novas produções quanto em renovações empregando medidas de depuração de carteira e técnicas de otimização de preços.

O desenvolvimento de boas práticas entre as diversas operações do Grupo, coordenadas pela área de Negócio Digital, contribuiu para atingir esses objetivos. Um exemplo disso é a definição de um escopo de melhores práticas para desenvolver o negócio digital por meio de agregadores e da definição da Política de Marketing Digital.

Com a realização da primeira edição do Programa Global de Marketing Digital e de Experiência Digital do Cliente, foram treinados mais de 150 profissionais da MAPFRE no mundo todo. Este programa, que faz parte da Universidade Corporativa da MAPFRE e é composto por nove módulos, tem 180 horas de treinamento por funcionário.

Fornecedores

[102-9, 102-10, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 410-1, 412-1, 412-3, 414-1, 414-2]

A MAPFRE trabalha com mais de 139.000 fornecedores, diferenciando entre os prestadores de serviços ou específicos (aqueles cujas prestações são originadas em contratos de seguro ou de serviços oferecidas pelas empresas de seguros do Grupo ou pelas suas filiais aos seus clientes) e os provedores de suporte ou genéricos (aqueles cuja finalidade não são os segurados, mas sim a empresa e suas atividades de gerenciamento, como abastecimento, empresa de consultoria, gráficas, etc.). A tabela a seguir descreve esses fornecedores por número e custo total:

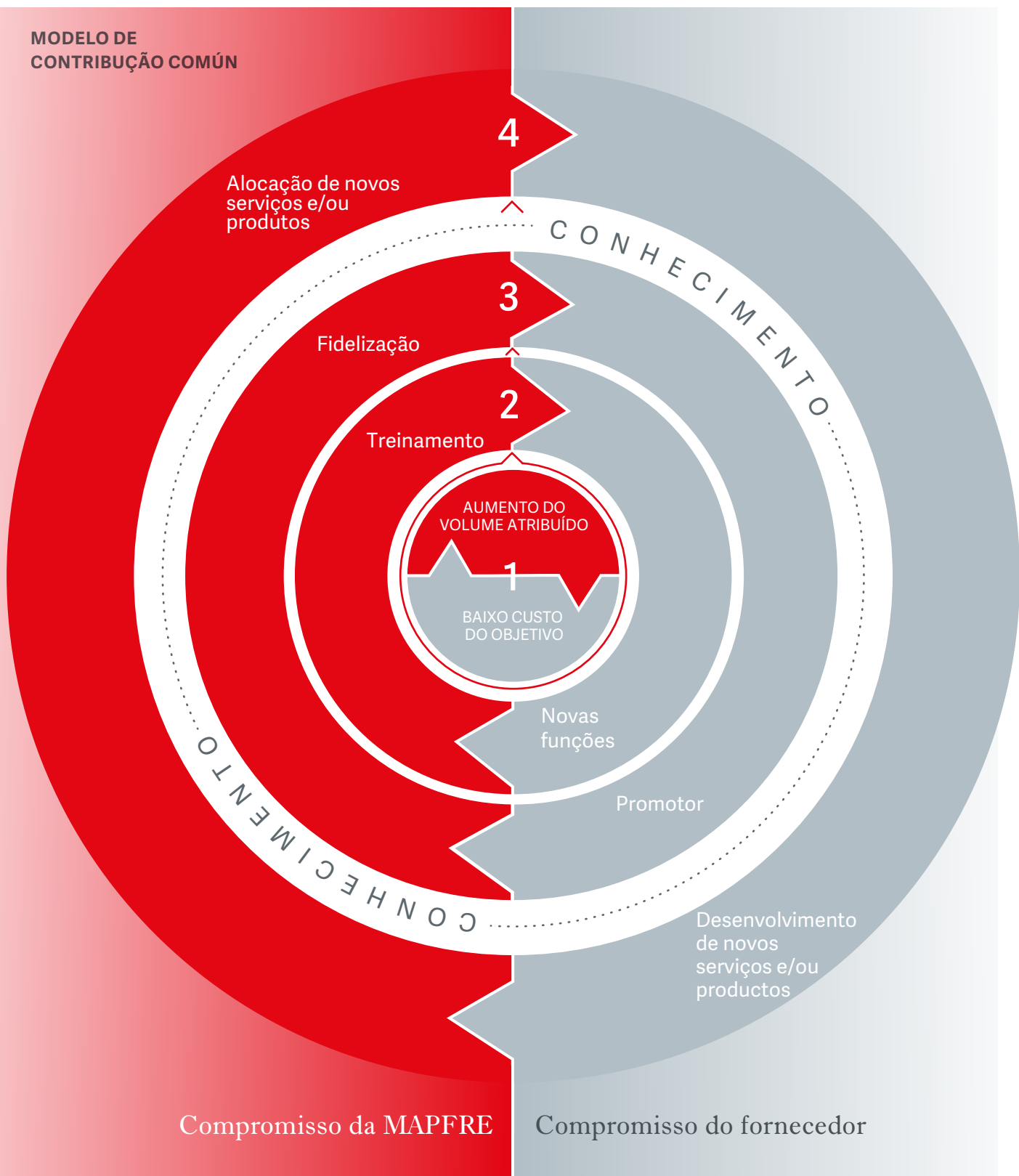
Fornecedores	IBÉRIA		LATAM		INTERNACIONAL	
	Nº fornecedores	Custo (milhões €)	Nº fornecedores	Custo (milhões €)	Nº fornecedores	Custo (milhões €)
De serviços (Específicos)	65.165	1.474	29.012	601	28.918	569
De suporte (Gerais)	3.710	495	7.296	323	5.465	248

Para fortalecer a relação com os fornecedores e prestar melhor serviço ao cliente, a MAPFRE coloca à disposição dos fornecedores diversos materiais, dossiês de treinamento, ferramentas e cursos online e presenciais para facilitar seu trabalho e oferecer conhecimento sobre as modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos e outros tópicos relevantes. Além disso, em 2017, foram realizados 5 programas específicos de fidelização de fornecedores em 8 países, sendo comum o oferecimento de vantagens, como descontos em seguros de viagens.

A MAPFRE conta, por outro lado, com um modelo de gerenciamento de prestadores de serviço que desenvolve a iniciativa estratégica de "Fornecedores como Embaixadores de Marca", baseada na aplicação dos princípios gerais que definem a orientação do modelo de gerenciamento e relação com prestadores de serviço. Esses princípios são o foco no cliente, otimização do contato com o cliente, compromisso bidirecional, valor do fornecedor, divisão de fornecedores em categorias e otimização de custos.

Esse modelo de contribuição em comum envolve o feedback contínuo dos compromissos entre a MAPFRE e o fornecedor, de tal forma que a escala no modelo envolve a definição de novos compromissos por ambas as partes.

**MODELO DE
CONTRIBUÇÃO COMÚN**



Compromisso da MAPFRE

Compromisso do fornecedor

O projeto Fornecedores como Embaixadores da Marca está sendo implementado atualmente em 24 países, a saber:

> Região BRASIL: Brasil.

> Região LATAM NORTE: México, República Dominicana, Panamá, Honduras, Nicarágua, Costa Rica, El Salvador e Guatemala.

> Região LATAM SUL: Colômbia, Argentina, Uruguai, Paraguai, Equador, Chile, Venezuela e Peru.

> Região AMÉRICA DO NORTE: Estados Unidos e Porto Rico

> Região EURÁSIA: Itália, Alemanha, Turquia, Malta e Filipinas.

Em 2018, em cada país, será trabalhado para dar um impulso aos projetos de transformação resultantes da implementação do modelo, bem como para controlar os principais indicadores de eficiência e de qualidade do projeto.

Um dos objetivos do Grupo em matéria de sustentabilidade é fomentar o comportamento socialmente responsável dos fornecedores que trabalham ou gostariam de trabalhar com a MAPFRE. Por isso, como parte do Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE 2016-2018, os questionários de homologação de prestadores de serviços e de suporte foram analisados e atualizados a fim de incluir questões-chave do ponto de vista social, ambiental e de governança (ASG). Os questionários incluem, entre outros tópicos, perguntas relacionadas com a segurança e saúde no trabalho dos trabalhadores, rejeição do trabalho infantil e forçado, sanções no âmbito trabalhista e ambiental, inclusão no trabalho, respeito pelos direitos trabalhistas básicos e compromisso com os direitos humanos.

Os novos fornecedores serão admitidos com a nova homologação ASG e os atuais serão homologados gradualmente de acordo com esses critérios.

Em 2017, foram homologados em total 233 fornecedores de suporte na Espanha de acordo com os critérios ASG. Em relação aos prestadores de serviços, 4.049 deles foram convidados para participar do processo de homologação, dos quais 2.634 realizaram o processo.

Adicionalmente, no caso de prestadores de serviços, foi lançado um aplicativo específico, que já está em operação na Argentina, Colômbia, Equador, México e na República Dominicana, que facilita o gerenciamento e monitoramento dos aspectos ASG nesse tipo de provedor. Conforme previsto, em 2018, esse aplicativo deverá estar em operação em 22 países.

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

Qualidade

A fim de avaliar a qualidade percebida pelos clientes, é aplicado o modelo global de mensuração da experiência do cliente MAPFRE, que visa:

> Conhecer de forma constante e com uma metodologia consistente o nível de satisfação do cliente nos diferentes países e negócios.

> Identificar os aspectos que mais têm impacto na experiência do cliente, com o objetivo de melhorá-la.

> Dotar os países de uma ferramenta para ajudá-los a definir e implementar ações atribuindo o nível de prioridade mais adequado.

> Estabelecer metas de melhoria e aspirar a ser referência em experiência cliente, em todos os países e ramos.

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

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

Em 2017, foram realizadas a 4ª e a 5ª Ondas de Mensuração do NPS relacional, com base em uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Cada uma dessas ondas englobou 23 países e ramos, com um volume aproximado de 79% do total de prêmios de Não Vida do Grupo.

Do mesmo modo, em 2017, o Observatório de Qualidade fez a primeira mensuração do "internal NPS" (iNPS) sobre o nível de experiência do cliente em relação aos serviços de resseguro prestados pela MAPFRE RE a todas as empresas do Grupo.

No Modelo Global de Mensuração da experiência do cliente, a MAPFRE conta com 220 funcionários para o acompanhamento e o controle da qualidade em todo o mundo, sendo que diversas empresas possuem certificações de qualidade, cuja renovação exige a manutenção de padrões elevados no serviço prestado aos clientes.

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



6.3. Capital humano

O que é?

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

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

- > Funcionários
- > Clientes
- > Sociedade



Em que estamos trabalhando para criar valor?

- Gestão da diversidade
- Gestão do talento e mobilidade
- Aprendizagem e gestão do conhecimento
- Organização e novas formas de trabalho
- Compensação e reconhecimento
- Bem-estar e saúde
- Digitalização dos processos (HR Analytics)

**Apresentação
de dados gerais**
[102-7; 102-8, 401-2]

Tabela 1. **Quadro total de pessoal e
média de quadro de pessoal do Grupo
MAPFRE**

Quadro de pessoal em total	2017	2016	DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL POR SEXO	
			Mulheres	Homens
Quadro de pessoal em dezembro	36.271	37.020	54,4%	45,6%
Média de quadro de pessoal	36.716	37.763		

Tabela 2. **Nº total de funcionários por
contrato de trabalho/sexo e região**

Distribuição organizacional	FIXOS		TEMPORAIS		TOTAL	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas corporativas / serviços centrais	871	657	10	8	881	665
IBÉRIA	4.571	4.749	77	183	4.648	4.932
LATAM	6.627	8.544	158	218	6.785	8.762
INTERNACIONAL	3.797	4.898	235	282	4.032	5.180
RESSEGURO	185	192	5	4	190	196
Total	16.051	19.040	485	695	16.536	19.735

PROPORÇÃO DE CONTRATAÇÃO	
Permanente	Temporário
96,7%	3,3%

Tabela 3. **Nº total de funcionários por
contrato de trabalho/sexo**

Nº total de funcionários por contrato de trabalho/sexo	Homens	Mulheres
Nº total de funcionários com contrato de trabalho de período integral	15.910	17.040
Nº total de funcionários com contrato de trabalho de meio período	626	2.695

Tabela 4. [401-1]

	2017		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Novas admissões	43,9%	56,1%	43,1%	56,9%
Média de idade	41,5	39,2	40,4	39,5
Média de tempo de casa	9,8	9,3	9,6	8,6
Rotatividade não desejada (*)	8,5% (**)	9,1% (**)	8,1%	9,5%

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

(**) Esta rotatividade permanece em níveis considerados como baixos pela companhia, de modo similar ao de outros anos.

Ver Nota 3 da seção 7.4 de este documento para obter informações adicionais sobre admissões e baixas.



Gestão da diversidade [102-8, 401-1, 405-1]

A administração de pessoal tem uma relevância mais alta em uma companhia global como MAPFRE, presente nos cinco continentes. A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades e mantém um compromisso público com a diversidade de gênero e também com a diversidade funcional.

DIVERSIDADE DE GÊNERO

Foi definido um âmbito de atuação global para potencializar a igualdade em todos os processos de administração de pessoal.



Em 2017, 2.161 mulheres ocupam cargos de chefia e diretoria. Além disso, foi assumido o compromisso de ter no mínimo 40% de mulheres em cargos de chefia e diretoria em 2018. O nível de avanço no cumprimento desse objetivo é o seguinte:

% DE MULHERES EM CARGOS DE CHEFIA/DIRETORIA NO GRUPO	
2017	2016
38,8%	38,6%
Objetivo de 2018: 40% de mulheres em cargos de chefia e diretoria no Grupo	

Neste exercício:

- > 56,1% das novas incorporações no quadro de pessoal foi de mulheres.
- > 38,8% dos funcionários com cargo de diretoria/chefia são mulheres, um aumento de 2% nos últimos três anos.
- > 53 mulheres ocupam cargos de diretoria executiva ou em Conselhos de Administração. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem entre seus membros quatro mulheres, o que representa 26,7% dos membros.
- > 13% são mulheres com cargo de diretoria/chefia, considerados de "Top Management", e 40% delas ocupa cargos considerados de "Junior Management".

DIVERSIDADE FUNCIONAL

No fechamento do exercício, 768 pessoas com capacidades diferentes faziam parte da equipe do Grupo, 48,3% mais que em 2016.

A MAPFRE aposta pela inclusão no trabalho de pessoas com necessidades especiais e, para isso, em 2016, se comprometeu a contar, em 2018, com 2% de pessoas com necessidades especiais no quadro de pessoal. A MAPFRE ultrapassou o objetivo um ano antes do previsto.

PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS NO QUADRO DE PESSOAL	
2017	2016
2,1%	1,4%
Objetivo de 2018: 2% de portadores de necessidades especiais na equipe	

Neste contexto, o Programa Global para Necessidades Especiais implantado em todos os países, com medidas para potencializar a integração e cultura de conscientização, desempenha um papel importante e permitiu realizar as seguintes atuações em 2017:

Ações de Sensibilização para gerar uma cultura sensível com as necessidades especiais

6.410

6.410 funcionários formados através do curso de e-learning sobre necessidades especiais

139

atividades de voluntariado destinadas a pessoas com necessidades especiais

3

palestras e atividades de sensibilização nos programas formativos de desenvolvimento

29

notícias na Internet e divulgação de estudos realizados pela Fundación MAPFRE

Atuações para melhoria da qualidade de vida das pessoas

Procedimento de atendimento personalizado a funcionários que venham a ter necessidades especiais.

Desenvolvimento de aplicativos de informática com critérios de acessibilidade

Ações de integração no trabalho

Em 2017, foram incorporadas ao quadro de pessoal

120 pessoas com necessidades especiais

Atualmente, trabalham na MAPFRE

768 pessoas com necessidades especiais em 31 países

23 pessoas com necessidades especiais realizaram estágio na MAPFRE

Doações no valor de

333.843 €,

destinadas a ações de integração no trabalho de pessoas com necessidades especiais

Fomento de emprego indireto

através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de características similares, no valor de

250.687 €

DIVERSIDADE CULTURAL

[202-2]

Na MAPFRE, trabalham 36.271 funcionários de 81 nacionalidades (nas Áreas Corporativas, 1170 funcionários de 17 nacionalidades) o que confere ao

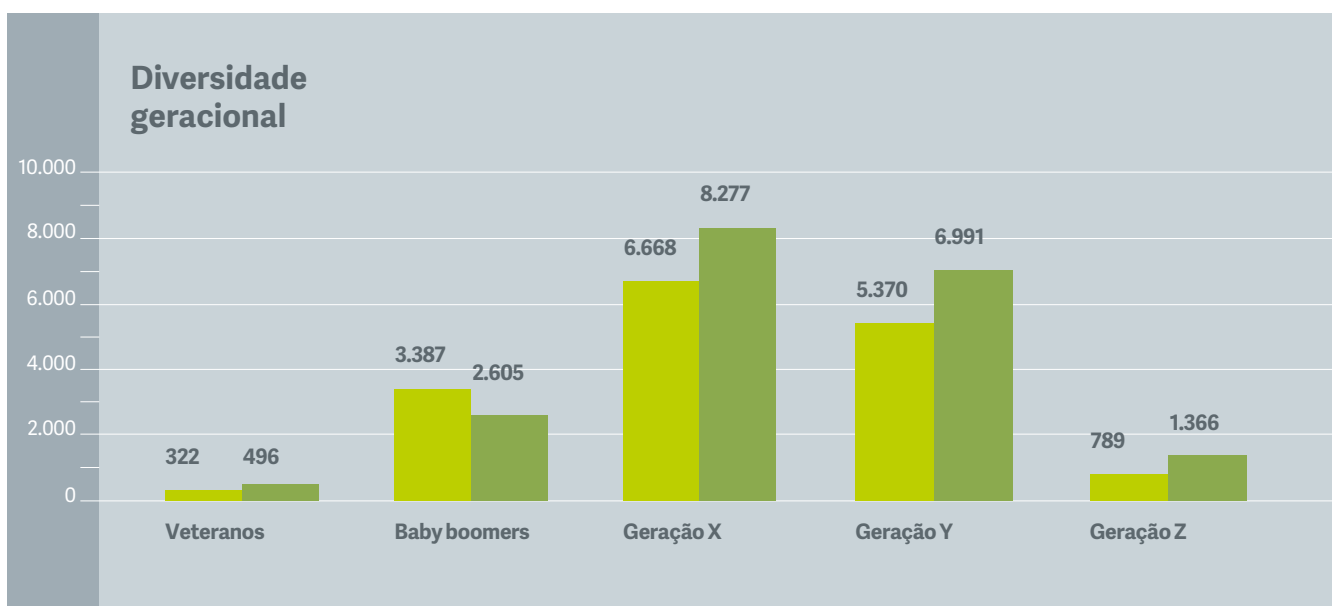
Grupo uma grande diversidade cultural e proporciona o talento necessário para o negócio.

O Grupo fomenta a mobilidade internacional o que, em 2017, significou que 108 funcionários mudassem seu posto de trabalho para outro país.

82,4% da diretoria executiva e dos diretores que trabalham nas empresas do Grupo são nativos do país no qual desenvolvem suas atividades.

DIVERSIDADE GERACIONAL

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



Em 2017, foi dada continuidade ao programa global de tutores, iniciativa que teve início em 2016 e que promoveu vários encontros entre as diferentes gerações.

Gestão do talento e da mobilidade

Foi implementado um projeto global no qual é realizado o levantamento dos perfis necessários para a estratégia do negócio e o talento da organização. Além disso, foram definidos planos de desenvolvimento para cada funcionário que participa do projeto, garantindo os planos de sucessão e substituição de executivos, bem como a cobertura das necessidades estratégicas.

No âmbito do projeto, foram identificados 59 perfis estratégicos globais, foi realizado o levantamento e seleção de 4.217 funcionários com potencial, criado um banco de dados global de gerenciamento desses funcionários, denominado MAPFRE Global Talent Network, e implantado um sistema de gerenciamento global do talento com a tecnologia de nuvem, e foram desenvolvidos planos globais de carreira para os subscritores, assessores comerciais e atuários, incluindo aqui 1.911 funcionários.

Além disso, é fomentada a captação de talento externo e o suporte ao talento jovem, tendo sido publicados com o projeto de e-recruitment, 586 processos de seleção por intermédio das redes sociais e profissionais, o que permitiu aumentar o número de seguidores interessados em trabalhar na MAPFRE de 87.198 seguidores para 127.220.

A MAPFRE conta com um programa Global de estágios na empresa,

denominado "Cresça conosco", e diversos programas de trainee.

> **Plano Global de bolsistas: temos 438 acordos com universidades, escolas de negócio e instituições universitárias. Em 2017, 1.201 universitários foram admitidos como estagiários em diversas áreas da organização.**

> **Programas de trainees: tem como objetivo incorporar recém-formados com alto nível de preparação e alto potencial. Em 2017, no programa específico para MAPFRE RE, foram admitidos 15 jovens de 9 nacionalidades, que se unem aos 63 funcionários selecionados de outros programas nos dois últimos anos.**

MOBILIDADE INTERNA

[202-2, 404-2]

Em 2017, das 5.210 vagas publicadas, 1.836 foram preenchidas por mobilidade interna e 53,4% foram por promoção. Foi atingida uma porcentagem de mobilidade funcional de 10,6% em relação ao quadro de pessoal, o que significa 3.900 funcionários.

Por outro lado, por meio da mobilidade geográfica (carreiras internacionais, mobilidade global ou transferências temporárias), 23 países puderam contar com profissionais de outros 22 países. Atualmente, há 273 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem.

Adicionalmente, através da mobilidade temporal, denominada Task Force, os funcionários da MAPFRE podem participar do lançamento de novos negócios ou em projetos transversais de transformação por meio da ação imediata e coordenada de uma equipe especialista. Essa mobilidade fomenta

o desenvolvimento dos funcionários, o aumento da empregabilidade e o desenvolvimento de habilidades globais graças à experiência internacional. Esse ano participaram 20 funcionários neste tipo de projetos.

A mobilidade é considerada a principal ferramenta de promoção e desenvolvimento. Por isso, o objetivo estabelecido para que seja mantido todos os anos em nível global é um percentual de mobilidade superior a 10%.

Aprendizagem e gestão do conhecimento

[404-1, 404-2]

Na MAPFRE, o treinamento sempre foi diferenciado e muito relevante. A empresa fomenta a aprendizagem e o gerenciamento do conhecimento através da Universidade Corporativa, os caminhos do conhecimento, os roteiros de treinamento, a autoaprendizagem e tutoria.

Em 2017, foram estabelecidas as regras da gestão do conhecimento na MAPFRE, que irá permitir que os funcionários acessem e compartilhem o conhecimento através da Intranet interna e de outros canais digitais.

A Universidade Corporativa: presente em todos os países nos quais opera, facilita o treinamento nos três idiomas da companhia e em 5 idiomas locais. Além disso, é acessível para todos os funcionários e mais de 16.000 mediadores. Também conta com 16 Escolas técnicas, 9 Cursos de conhecimento e um Innolab.



ESCOLAS TÉCNICAS	CURSOS
	Curso do Conselheiro
Escola de Seguros	Curso de Vida Curso de Empresas Curso de Negócio Digital
Escola de Clientes e Desenvolvimento Comercial	Curso de Vendas Curso de Clientes
Escola de Operações	
Escola de Finanças	Curso de Investimentos
Escola Atuarial	
Escola de Auditoria	
Escola de Recursos Humanos	
Escola de Tecnologia e Processos	
Escola de Estratégia e M&A	
Escola Jurídica	
Escola de Resseguro	
Escola de Liderança	
Escola de Desenvolvimento Profissional	
Escola de Cultura e Políticas Globais	
Escola de Idiomas	
Escola de Habilidades	Curso de Comunicação Curso de Habilidades Digitais

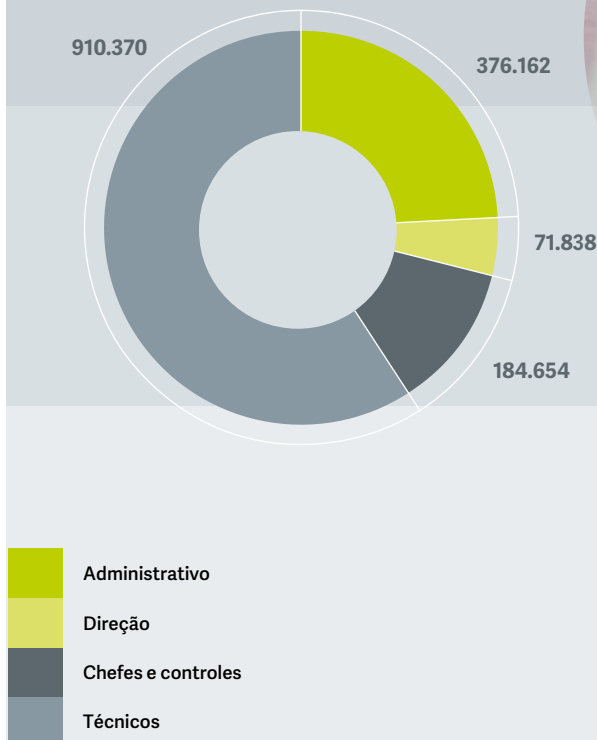
InnoLAB



Alguns dados relevantes:

> Em 2017, foi lançada a Escola de Resseguro e dois novos cursos associados à estratégia, como o Curso de Vida e o Curso de Empresas. Durante esse ano, 100% do pessoal recebeu treinamento por meio de 1.543.024 horas de formação, totalizando 43 horas de formação por funcionário, em média.

Horas de treinamento por nível de cargo



> Foram realizados mais de 35 programas globais de caráter técnico e transversal.

> E foram investidos 20,8 milhões de euros, representando em média 573 euros de investimento por funcionário.

> Em 2017, foi realizado um Programa Global de Negócio Digital e Experiência Digital do Cliente nos três idiomas corporativos, através do qual mais de 150 profissionais de 20 países foram certificados.

As trilhas do conhecimento: foram identificados mais de 1.700 conhecimentos relacionados com as treze funções do mapa de funções da MAPFRE, que servem como base para elaborar planos de desenvolvimento, planos de carreira e roteiros de treinamento, e para identificar e aproveitar as sinergias dos recursos de treinamento entre os países.

Os roteiros de treinamento: definem uma formação técnica em comum global para todos os países nos idiomas espanhol, inglês e português, tendo sido elaborados e definidos roteiros de treinamento para analistas de seguros, emissores e gestores por telefone. Em 2017, 10.360 funcionários foram beneficiados por esse treinamento.

Autoaprendizagem: os funcionários poderão definir, por meio da disponibilização de catálogos abertos com diversos recursos de treinamento para todos os funcionários no mundo, seu próprio roteiro de aprendizagem e elaborar e estruturar seu próprio roteiro de conhecimentos e sua carreira. Está disponível o acesso a mais de 150 recursos de treinamento.

Tutoria: os funcionários e executivos possuem “um guia interno” que lhes ajuda a dar passos adiante em um plano de ação e desenvolvimento com objetivos específicos de aprendizagem, conhecimento organizacional, cultura, sensibilização digital, utilização de plataformas e redes sociais, entre outros. Para facilitar seu desenvolvimento, foi definido um escopo global

para o processo de tutoria tradicional e invertida.

Organização e novas formas de trabalho [401-3]

Para fomentar a cultura de trabalho em equipe e o colaborativo, a empresa conta com um mapa único de cargos e de cargos e funções global que ajuda a definir os perfis estratégicos e os conhecimentos da organização.

A Intranet da companhia, à qual 80% dos funcionários de todo o mundo têm acesso, facilita a troca de informações, conhecimento e conteúdo entre a organização como um todo. Atualmente, existem 4 grupos que estão desenvolvendo 11 projetos utilizando a metodologia Agile e 400 pessoas foram certificadas na metodologia Lean.

Além disso, estamos trabalhando em nível global na flexibilização de horários, na mobilidade tecnológica e no trabalho por processos e objetivos. Os resultados a seguir foram obtidos em 2017.

Medidas de conciliação de vida profissional e pessoal	Nº de funcionário beneficiados
Horário de trabalho flexível	12.198
Trabalho em meio período	1.321
Jornada de trabalho reduzida	3.062
Home Office	473
Licenças remuneradas e não remuneradas	14.664
Licença paternidade	749
Licença maternidade	432
Licenças por motivos pessoais ou estudos	346
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	134

Compensação e reconhecimento [102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 201-3, 401-2, 404-3]

A MAPFRE conta com uma Política de Remunerações que procura estabelecer remunerações adequadas à função, ao cargo e ao desempenho dos profissionais. Dessa forma, a remuneração passa a ser um elemento de motivação para atingir os objetivos estabelecidos e contribuir para cumprir a estratégia da MAPFRE.

Adicionalmente, a Política de Remunerações garante a igualdade, a competitividade interna e externa em cada mercado e faz parte do desenvolvimento interno dos funcionários.

A estrutura de remuneração está composta por cinco elementos:

- > Remuneração fixa.
- > Remuneração variável ligada a objetivos como uma das formas de remuneração variável.

> Programas de remuneração em longo prazo e incentivos plurianuais em nível global para mais de 200 executivos.

> Programas de reconhecimento.

> Benefícios sociais e outros complementos.

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

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

A atribuição e a liquidação da remuneração variável anual são feitas por meio do modelo de **Direção por Objetivos**, que determina o peso das diversas categorias de objetivo por nível de cargo. A implementação desse modelo em todos os países e unidades de negócio foi concluída neste exercício, tendo sido realizada a distribuição de objetivos mais próxima ao impacto do desempenho de cada funcionário no que diz respeito à sua contribuição para os resultados da companhia, conforme mostrado na seguinte tabela:

MAPFRE DPO 2017	OBJETIVOS GRUPAIS				
Nível de posição	BSC Global	A. Corpor./ Ud. Negócio / D. Terr. / Reg.	País/ empresa/ D. Corpor.	Área/ Departamento	Objetivos individuais
Presidente	100%				
Comitê executivo	60%	40%			
Alta direcção mapfre	40%	30%	30%		
Direcção	10%	10%	40%	40%	
Chefes e controles	5%	5%	30%	60%	
Técnico e administrativo	5%	5%	10%	20%	60%

[102-37]

Por outro lado, a avaliação do desempenho permite que os funcionários saibam quais são seus objetivos e recebam feedback contínuo sobre seu trabalho está sendo desempenhado, para poder melhorar a comunicação a chefia respectiva e estabelecer com ela um plano de ação focado no seu desenvolvimento profissional. Além disso, contribui para o desenvolvimento da equipe e o alinha com a estratégia de negócio. Durante o ano de 2017, foram avaliados 30.666 funcionários, 84,5% do quadro de pessoal.

A MAPFRE oferece uma grande variedade de benefícios sociais que, além de fazer parte da estrutura de remuneração, facilitam o bem-estar e a conciliação da vida profissional e pessoal dos funcionários. Na tabela a seguir, são mostrados os principais aplicados no Grupo.

Tipo de benefício social	% de funcionários que receberam o benefício social em relação aos funcionários que têm direito
Seguro de saúde	94,8
Sistemas de previdência social/seguro de vida	97,3
Bonificações em seguros	73,3
Prêmio de permanência na empresa	19,7
Ajuda escolar para filhos	39,1
Prêmio de natalidade	5,1
Empréstimos	21,9

Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independente de o contrato ser fixo ou temporário, tendo sido destinados a benefícios sociais 180,5 milhões de euros em 2017.

Além disso, são oferecidos auxílios a funcionários para situações especiais, normalmente originárias de problemas de saúde, bem como auxílios pecuniários para funcionários aposentados. O montante destinado a esses auxílios em 2017 chegou a 506.025 e 437.096 euros, respectivamente.

Bem-estar e saúde [401-3, 403-1, 403-2]

O Grupo conta com uma política de saúde e bem-estar e prevenção de riscos no trabalho que tem como princípios gerais alcançar um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais, e alcançar um nível ideal em segurança ocupacional, indo além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos de trabalho.

Para isso, a MAPFRE assume um modelo de prevenção no qual os trabalhadores podem participar ativamente de tudo aquilo que possa afetar sua segurança e sua saúde no trabalho, sendo que, para isso, dispõe das formas representativas estabelecidas legalmente. Em total, 27.130 funcionários, 74,8% do quadro de pessoal, estão representados em comitês de saúde

e segurança formados pela diretoria e por funcionários conjuntamente, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre esta matéria.

Além da prevenção no ambiente de trabalho, a MAPFRE possui um modelo de Empresa Saudável, criado de acordo com as diretrizes atuais

internacionais - Rede Europeia de Promoção da Saúde no Trabalho (ENWHP) e OMS - e fundamentado em um processo de melhoria contínua.

Esse é um modelo holístico, centralizado na pessoa, ente indivisível, ao redor da qual se apresentam cinco campos de atuação.



**ALGUNS DADOS RELEVANTES
DO MODELO DE PREVENÇÃO
E DE EMPRESA SAUDÁVEL
NO EXERCÍCIO:**

	2017		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de acidentes no trabalho (*)	214	255	185	236
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de acidentes não de trabalho e doença comum	501.981	1.348.571	473.913	1.221.648
Número de horas perdidas por acidente de trabalho	30.907	46.717	33.310	43.954
Percentual de horas perdidas em relação ao número total de horas teóricas	2,0%	4,3%	1,8%	3,8%

(*) Os dados da Espanha levam em consideração apenas acidente que causaram licença no trabalho

Em 2017, houve 749 baixas por licenças-maternidade e 432 por licenças-paternidade. Regressam ao trabalho 77,7% das mulheres e 95,8% que recebem essa licença.

> **Treinamento / conscientização:** os funcionários recebem todos os anos treinamento em matéria de saúde e hábitos saudáveis, tendo sido dedicadas, em 2017, 10.879 horas em total ao treinamento específico em saúde e bem-estar e prevenção de riscos no trabalho.

Entre 5 e 9 de junho, realizamos a Semana MAPFRE: Objetivo Saúde, uma iniciativa internacional cujo objetivo é promover hábitos de vida saudáveis e fomentar o encontro e a participação dos funcionários, sendo que mais de 33.000 funcionários do Grupo participaram (93,9% da equipe).

É importante salientar a campanha "Súmate al rosa" (Participa do cor de rosa) em 26 países, com 82,2% de alcance entre os funcionários. Essa campanha visa conscientizar as pessoas em relação ao câncer de mama.

Para obter mais informações sobre as campanhas realizadas no Grupo, consulte o indicador 403-2 no Índice de Indicadores GRI de informações complementares.

A digitalização dos processos (HR analytics)

Corresponde a um projeto realizado no âmbito da iniciativa estratégica de talento e que visa enriquecer a gestão dos recursos humanos.

> Por um lado, foi obtido o primeiro modelo preditivo para identificar os cargos e funcionários com maior probabilidade de rodízio e definidos os parâmetros e alavancas para poder reverter todas essas situações.

> Além disso, os processos de talento, aprendizagem, seleção e mobilidade são realizados por meio de uma ferramenta tecnológica global na nuvem, com processos definidos globalmente e implementados igualmente em todos os países. Essa gestão favorece a mobilidade e o trabalho global e colaborativo.

6.4. Capital intelectual



O que é?

Ativos intangíveis baseados em conhecimentos que favorecem tanto a propriedade intelectual quanto o conhecimento de sistemas, procedimentos e protocolos, bem como ativos intangíveis relacionados à marca e à reputação.

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

- > Clientes
- > Funcionários
- > Sociedade
- > Acionistas



Em que estamos trabalhando para criar valor?

Inovação

A transformação digital

Segurança cibernética

Ativos intangíveis associados à marca e à reputação

Inovação

Na MAPFRE, a inovação busca melhorias específicas relacionadas com o valor oferecido ao cliente ou melhorias na eficiência. Por outro lado, busca saber qual é a evolução dos mercados e se manter em dia com as tendências e novidades que surgem em nível global, o que já representa uma questão de sobrevivência para as empresas.

Trabalha-se para conseguir, por um lado, oferecer propostas de valor nos

segmentos estratégicos que respondam aos desafios do negócio e, por outro, explorar as novas tendências e saber como elas afetam o meio para poder adaptar o negócio a essas mudanças.

Estes são os pilares do modelo de inovação da MAPFRE:

1. A Comunidade de inovação que, em 2017, atingiu em total de 19 escritórios de inovação e desenvolvimento (OID) nas quais aproximadamente 40

pessoas e 250 Innoagentes trabalham em meio período, (sendo estes últimos funcionários de qualquer cargo na organização que agem como embaixadores da inovação, trazendo metodologia para a mudança cultural da empresa e participando ativamente de projetos de inovação no seu ambiente). Essa comunidade tem como função gerar e canalizar a inovação da organização que é, então, traduzida em projetos específicos para cumprir os planos estratégicos da companhia.

Para fazer com que as empresas se adaptem as mudanças em seu ambiente, é necessário que exista uma transformação cultural em todos os níveis. A capacitação em ferramentas, como o Design Thinking ou Lean StartUp, ajuda a fazer com que a inovação entre na MAPFRE. No exercício de 2017, foram capacitadas nessa metodologia pessoas que pertencem à comunidade de inovação e também funcionários de diferentes níveis da organização, chegando a todas as Áreas Regionais.

No fim de 2017, o portfólio de inovação global continha mais de 70 projetos de inovação, que, devido ao seu alcance geográfico e impacto em potencial na organização, foram divididos em 58 locais, 4 globais e 8 corporativos.

Os projetos corporativos respondem diretamente ao plano estratégico global da companhia. Um exemplo disso são aqueles que abrangem a Iniciativa Estratégica de Seguro de Automóveis MAPFRE 3.0, criado no exercício de 2017 e que é resultado da mudança de paradigma que está sendo produzida no ecossistema dos veículos. Essa iniciativa tem como objetivo fazer com que o seguro de automóveis evolua e desenvolver capacidades dentro do Grupo MAPFRE no campo de automóvel, que permitam manter a proposta de valor e a competitividade nos próximos anos.

Dentro dessa iniciativa estratégica cabem diversos projetos específicos nos quais foi trabalhado em 2017 e que giram em torno a três eixos: a evolução tecnológica dos veículos (conectividade, sistemas de ajuda à condução ou ADAS, e carro elétrico) que avança a passos gigantes; o papel dos fabricantes, que exigem novas respostas das companhias de seguros; e as economia colaborativa, que já é uma realidade.

2. Os Think Tanks, dedicados à exploração e à análise de novas tendências e seu impacto direto no negócio.

3. O modelo de relação com as startups, que compreende a interação com o ecossistema empreendedor e de startups, a fim de analisar possíveis soluções inovadoras para responder aos desafios da companhia, conhecer métodos de trabalho mais ágeis e dinâmicos, e procurar integrar melhores práticas. Durante 2017, esse novo ecossistema de empreendimento foi analisado visando traçar pontes que conectem a MAPFRE com o meio das startups, confirmando o compromisso com a sociedade, e nos adequando aos novos modelos de negócio em constante mutação em nível global.

Em 2017, foi dada continuidade ao desenvolvimento em três vias de atuação:

- > Participação em meios de investimentos, como o Alma Mundi.
- > Observatório de startups: monitoramento do ecossistema Insurtech/ Fintech para estabelecer parcerias com as empresas mais relevantes.
- > Participação em processos de aceleração: exploração de novos modelos de relação com startups.

NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS LANÇADOS EM 2017 [102-2]

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

Em 2017, foram lançados 11 novos serviços focados na melhoria da relação com o cliente e das suas expectativas, tais como apps e aperfeiçoamento nos sites de clientes.

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

Ramo	Nº de produtos
Acidentes	3
Automóveis	13
Crédito	3
Falecimentos	1
Casa	1
Multirriscos empresa	1
Patrimoniais	9
Responsabilidade civil	4
Saúde	6
Vida	24
Total geral	65

Por outro lado, a MAPFRE tem em sua carteira produtos e serviços voltados a grupos de baixo nível de renda, bem como produtos e serviços ambientais. Consultar a Nota 4 da seção 7.4 deste documento.

Transformação digital

A transformação digital é uma das linhas de atuação que configuram o Plano Estratégico do Grupo, cujo objetivo é responder com agilidade às novas necessidades dos nossos clientes.

No decorrer deste ano, a MAPFRE avançou significativamente em seu processo de transformação digital, graças à implementação de mais de 200 projetos. Esse esforço permitiu que a empresa atingisse importantes conquistas na digitalização do relacionamento com os clientes (considerando-se como cliente o cliente consumidor, o cliente distribuidor, o fornecedor e o cliente interno) e das operações:

> Especificamente, no caso do cliente consumidor, a atração e a conversão foram aperfeiçoadas graças à melhoria do marketing digital, da gestão de leads por meio da ROPO (Research Online-Purchase Offline) e da implementação de tarifadores avançados (presente em 3 países - Espanha, Turquia e Colômbia - e em desenvolvimento no Brasil e Peru). Deve ser incluído, nessas ações, o aumento das funcionalidades de autoatendimento. Ao longo do ano, foi trabalhado na criação de um Framework de Mobilidade Corporativa associado às necessidades do negócio, visando unificar, reutilizar e agilizar a implementação de apps por todos os países.

> No caso do cliente distribuidor, o foco foi colocado na mobilização da rede comercial e em contar com uma visão de 360º dos clientes. A implementação do CRM corporativo foi impulsionada com 10 implementações, ficando o destaque com as da MAPFRE SIGORTA, MAPFRE RE, MAPFRE ESPAÑA Cliente Empresa e da VERTI USA pelo seu impacto. Os progressos em Big Data também permitiram enriquecer as informações dos clientes para avançar na visão de 720º do cliente.

> Quando aos fornecedores, foram implementadas soluções digitais para aumentar sua mobilidade, para que recebam a alocação de serviços diretamente nos seus dispositivos móveis e possam informar sobre o status da prestação de serviços em tempo real.

> No que diz respeito aos clientes internos ou funcionários, foram dados passos decididos adiante na implementação da Intranet global, em que 96,4% dos funcionários estão incluídos no alcance do projeto (Grupo MAPFRE, exceto BB MAPFRE e Indonésia).

> Finalmente, foram feitos progressos significantes na digitalização de operações, tendo sido realizadas este ano mais de 8,3 milhões de transações automatizadas.

Segurança cibernética [418-1]

Em um contexto de disrupção tecnológica com capacidade para afetar a grande maioria dos âmbitos que compõem a nossa sociedade, a MAPFRE entende que a Segurança Cibernética é um elemento essencial, identificado como prioritária a proteção de:

> Informações de terceiros (clientes e demais grupos de interesse) cedidas por estes para o desempenho das suas atividades e para proporcionar os serviços contratados quando chegar o momento

> Informações de propriedade da MAPFRE, em relação à qual a companhia fundamenta sua vantagem competitiva e/ou seu valor de marca

> Sistemas tecnológicos e informações que dão suporte aos processos de negócio da companhia



O portfólio de inovação totalizou **70** projetos

Para conseguir o acima exposto, a MAPFRE dispõe de uma série de linhas estratégicas que articulam a forma de atuar no que tange à Segurança Cibernética e que buscam contribuir para a sustentabilidade das operações:



Gerenciamento de riscos cibernéticos

- > Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de prevenção, detecção e resposta em caso de ataques cibernéticos.
- > Avaliação contínua dos mecanismos de proteção de Sistemas de Informação e redes de comunicação.
- > Avaliação e aprimoramento dos mecanismos de recuperação em caso de desastres.

Privacidade proativa

- > Adequação precoce ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- > Centralização e concentração de capacidades no Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (COPD).
- > Integração da privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas que administram dados pessoais, inclusive a realização de análises preventivas de impacto dos novos tratamentos na privacidade e a implementação correspondente de controles e medidas.

Cultura de segurança cibernética

- > Medidas de conscientização e sensibilização para funcionários, clientes e fornecedores.
- > Medidas de treinamento e capacitação para funcionários e mediadores.

Segurança cibernética desde o início

- > Integração da segurança cibernética no ciclo de vida de novas iniciativas da companhia.
- > Avaliação da segurança cibernética e da privacidade nos processos de compra de soluções tecnológicas e na contratação de serviços tecnológicos.



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

Adicionalmente, incluem mecanismos voltados à identificação precoce e ao acompanhamento e resposta aos três fatores externos fundamentais sujeitos a modificar as necessidades de proteção dos diversos ativos:

> As ameaças cibernéticas com o surgimento mais frequente de vulnerabilidades sistêmicas e/ou de “dia zero” e os ataques avançados.

> As mudanças regulatórias ou normativas, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou as novas leis de segurança, privacidade ou proteção de dados em diferentes países onde a MAPFRE está presente; bem como a crescente demanda e exigência por parte dos grandes clientes aos quais a MAPFRE presta serviço em relação à proteção das informações e dos pessoais dos seus próprios clientes em particular.

> As iniciativas de negócio, associadas às necessidades e de agilidade e a utilização de novas tendências tecnológicas relacionadas com a transformação digital das empresas.

Para realizar sua estratégia nesse campo, a MAPFRE conta, por intermédio da Diretoria Corporativa de Segurança e Meio Ambiente, com capacidades avançadas destinadas a aumentar a “resiliência cibernética” da companhia. Essas capacidades incluem:

> Pessoal altamente especializado e credenciado (a MAPFRE conta em total com 154 certificações pessoais em matéria de segurança cibernética e 62 funcionários certificados), responsável pela identificação, definição, elaboração e, se for o caso, implementação e operação de diferentes controles de segurança e ferramentas tecnológicas

destinadas à proteção de ativos digitais da companhia, bem como inclusão de requisitos, controles e funcionalidades de segurança cibernética (incluindo de privacidade) nas novas iniciativas da companhia.

> Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção de incidentes de segurança integradas à plataforma tecnológica corporativa.

> Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de segurança cibernética dos sistemas de informação da empresa, identificando de forma precoce os pontos fracos e as faltas de controle.

> Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST, que monitora continuamente (24 horas/7 dias) as informações hospedadas na plataforma tecnológica da MAPFRE e também aquelas de sua propriedade acessíveis em sistemas de terceiros, permitindo detectar precocemente eventuais incidentes cibernéticos e responder com agilidade a eles.

> Planos atualizados e treinados, sistematicamente, de resposta a incidentes e situações de crise.

Especificamente, no que diz respeito à proteção da privacidade dos dados confiados pelos clientes e demais grupos de interesse, a MAPFRE dispõe de um DPO (Data Protection Officer) Corporativo e de uma área específica dentro da Diretoria Corporativa de Segurança e Meio Ambiente responsável por zelar pelo cumprimento das regulamentações existentes em matéria de privacidade e proteção de dados de caráter pessoal. Nesse âmbito, ao

longo prazo de 2017, foi trabalhando intensivamente:

> Na adequação precoce ao Regulamento Europeu de Proteção de Dados, com atuação articulada por intermédio de diversos grupos de trabalho interdepartamentais em nível corporativo e também específicos de entidades e de negócios específicos.

> Na implementação do Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (OCPPD), que tem como missão ser o ponto de referência de todas as atividades relacionadas com a privacidade e proteção de dados no Grupo MAPFRE, trazendo uma visão única e global da matéria e fomentando a uniformidade de todos os processos e critérios relacionados com essa matéria, e aperfeiçoando sua eficiência.

Ao longo de 2017, foram abertos três processos sancionadores à MAPFRE ESPAÑA por questões relacionadas com a Lei Orgânica 15/1999 de Proteção de Dados de Caráter Pessoal (LOPD), de 13 de dezembro de 1999, estando um deles em processo de tramitação. Adicionalmente, foi aberto um processo de sanção à MAPFRE SEGUROS em Portugal, por matérias relacionadas com a Lei de Proteção de Dados Pessoais 67/98 26 de outubro.

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

Ativos intangíveis associados à marca e à reputação

O posicionamento da marca é definido com base na própria estratégia empresarial da Companhia, da sua Visão e dos seus Valores corporativos.

Assim, são estabelecidos significados entre áreas dos conceitos de Globalidade e Confiança em vários campos (por tipo de negócio e para diferentes países) para garantir, por sua vez, a diferenciação em cada mercado.

Partindo da própria fama da marca, ou seja, do conhecimento que usufrui em cada mercado, são construídos conteúdos para potencializar a marca através de ações nos próprios conteúdos da marca, bem como com publicidade, patrocínio e relações públicas no campo convencional e também no digital, para poder atingir, assim, o mais alto reconhecimento e apreciação.

Como referência e reflexo de referências externas no mercado dessa evolução prevista, cuja intenção é que seja tão consistente quanto coerente, a MAPFRE foi reconhecida pelo estudo "Authentic Brands", realizado pela agência global Cohn & Wolfe, como a marca de seguros mais autêntica e confiável para os espanhóis. Esse relatório, que inclui as 100 marcas mais autênticas da Espanha, analisa a percepção dos consumidores espanhóis em relação às empresas do país, destacando os três principais valores que espelham autenticidade: respeitador, confiável e real.

Entre as principais empresas que operam na Espanha, o estudo posiciona a MAPFRE como a segunda empresa no ranking das companhias financeiras, seguida pela ING, MasterCard e Visa. Além disso, a companhia está posicionada como a que mais melhora

apresenta, subindo 123 posições. Entre os parâmetros levados em consideração para a elaboração desse relacionamento, se destacam o bom tratamento conferido aos clientes, proteger sua privacidade, cumprir promessas, oferecer qualidade, comunicar com honestidade, agir com integridade e, finalmente, ser real e genuína.

Por outro lado, a MAPFRE também foi reconhecida pelo ranking BrandZ Espanha das "30 Marcas Espanholas mais valiosas", elaborado pela Kantar Millward Brown e WPP, que posiciona a MAPFRE em 18º lugar da classificação e, além disso, como a primeira melhor por diferenciação em relação aos seus concorrentes, e como uma das 5 marcas mais saudáveis.

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

Para mensurar a reputação entre o público geral, a MAPFRE utiliza a metodologia Reptrak do Reputation Institute. Todos os anos, a reputação é mensurada levando em consideração sete escopos (oferta, inovação, trabalho, integridade, cidadania, liderança e finanças) que facilitam o gerenciamento posterior. A MAPFRE encerrou o ano com um nível de reputação global forte, considerando a escala da Reptrak para o setor de seguros.

Por outro lado, também são levados em conta outros monitores específicos, como o MERCO. Em 2017, a MAPFRE ficou novamente entre as 10 empresas espanholas com melhor reputação, sendo a primeira do setor. No México e na Argentina, ficou entre as 50 primeiras empresas. Além disso, no Mercado

Talento, a MAPFRE manteve a posição 11 na Espanha, sendo novamente a primeira de seu setor; no Peru, manteve-se entre as 100 empresas com melhor avaliação.

A MAPFRE também foi reconhecida como Best Workplace em nove países Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Peru e República Dominicana e, de forma geral, na América Latina, além de Porto Rico e da República Dominicana, foi reconhecida como Best Workplaces no ranking da América Central e do Caribe. A Randstad classificou a MAPFRE como a seguradora mais reconhecida da Espanha pelo quinto ano consecutivo. Por outro lado, a revista Actualidad Económica posicionou a MAPFRE na Espanha como a 11ª no ranking de melhores empresa para trabalhar na Espanha.

A MAPFRE possui, além disso, a certificação de Empresa Familiarmente Responsável (EFR) na Espanha, e a MAPFRE S.A. possui a distinção de "Igualdade na Empresa" concedida pelo Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade da Espanha após uma extensa avaliação de todas as nossas medidas de igualdade.

PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

A MAPFRE conta com uma comunidade de 2.056.490 usuários nas redes sociais, 12,14% a mais do que no ano anterior. Em 2017, foram publicados 16.189 postos nas diversas redes sociais da companhia, chegando a 540 milhões de usuários. Apenas no Facebook, nossos conteúdos foram visualizados 200.147.666 vezes, gerando 1,56% de *engagement*, o que significa que os usuários interagiram 2.096.502 vezes com as redes sociais da MAPFRE.



Por outro lado, o Twitter bot da companhia registrou 3.200 interações. As informações para jornalistas foi o assunto que recebeu o maior número de solicitações, especificamente, os comunicados de imprensa. Entre as informações para acionistas, o mais consultado foi o valor da ação.

A MAPFRE também possui outro bot no Peru, que registrou 13.437 interações. Esse bot oferece informações sobre cotações de SOAT (Seguro Obrigatório de Acidentes de Trânsito) e de veículos.

*Foram obtidas as interações próprias de cada rede.

6.5. Capital social e relacional



O que é?

Relações de confiança geradas com os grupos de interesse, contribuição para o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade.

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

> Todos os grupos de interesse, principalmente funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, acionistas e a sociedade



Em que estamos trabalhando para criar valor?

Gerenciamento da relação com os grupos de interesse

- > Os grupos de Interesse
- > Canais de relação
- > Outros canais: presença nas redes sociais

Compromissos internacionais assumidos pela MAPFRE relacionados à sustentabilidade

- > Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e Direitos Humanos

A Pegada social: valor social, valor compartilhado

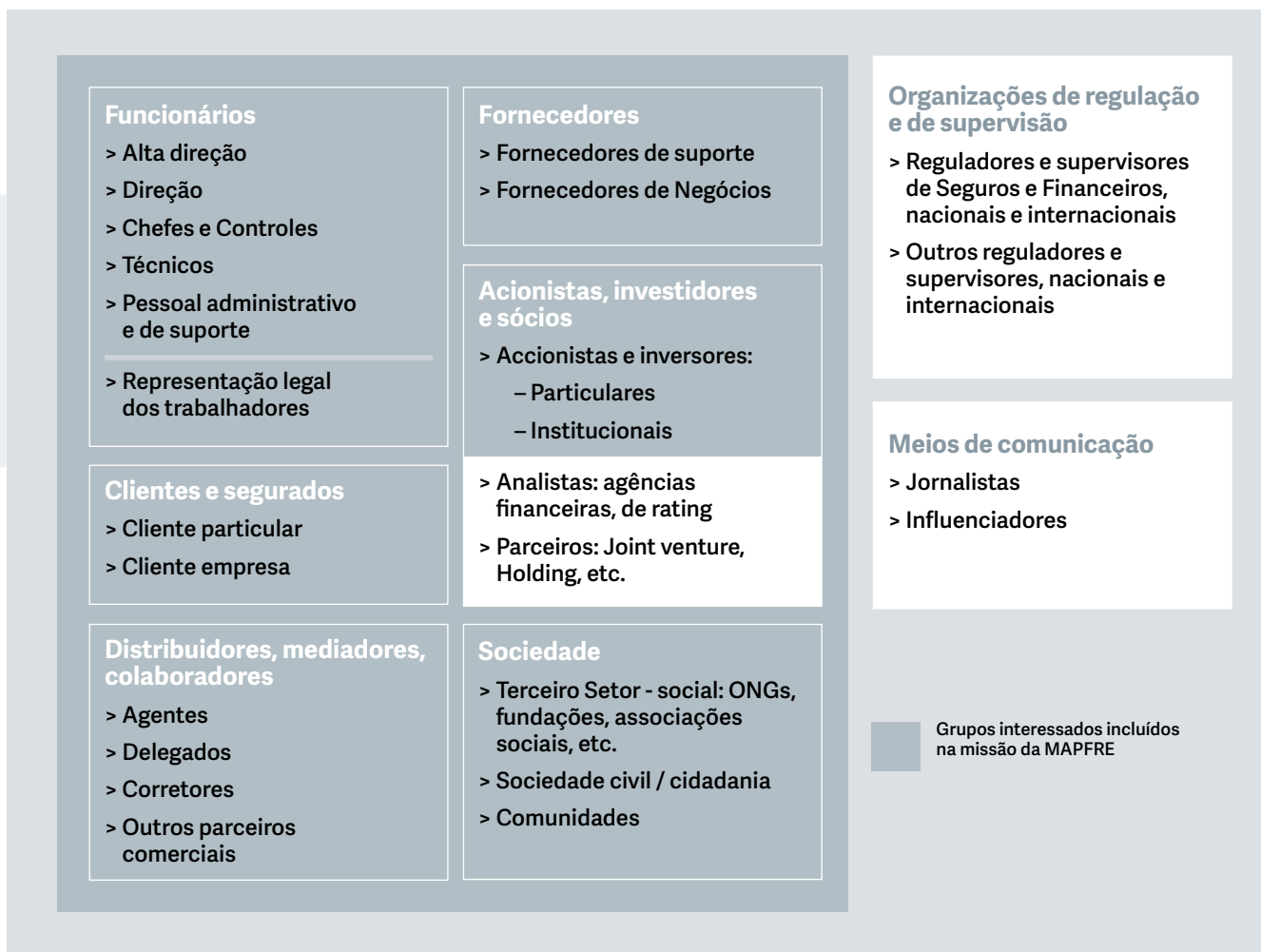
Gestão do relacionamento com os grupos de interesse
[102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2,]

OS GRUPOS DE INTERESSE

A MAPFRE considera grupos de interesse (stakeholders) todas aquelas pessoas, grupos ou organizações com interesses legítimos que possam se ver afetadas, direta ou indiretamente, pelas

atividades ou decisões adotadas pela empresa e que tenham capacidade para afetá-las no desenvolvimento da sua relação. Por isso, é preciso construir relações que estabeleçam confiança entre as partes.

O mapa interesse apresentado a seguir é uma referência básica de grupos e subgrupos que pode ir mudando de acordo com as mudanças realizadas no ambiente.



CANAIS DE RELAÇÃO [102-41, 102-43, 102-44]

A gestão do relacionamento com eles é influenciada por vários fatores como, entre outros, dispor de canais de relacionamento adequados. A seguir são destacadas alguns dos mais relevantes estabelecidos pela MAPFRE com seus grupos de interesse estratégicos.

Acionistas e Investidores

Entre as iniciativas realizadas no ano de 2017 para melhorar a relação com os acionistas e investidores estão:

> A participação do presidente da MAPFRE na 22ª edição da 'Annual Financials CEO Conference', organizada pelo Bank of America Merrill Lynch, onde foram compartilhados os grandes marcos atingidos nos últimos 10 anos, a estratégia do foco no crescimento rentável e os novos projetos para abordar a era digital.

> A organização da segunda edição do 'Investor Day', que permitiu analisar e comentar o desenvolvimento do plano trienal estratégico do Grupo com analistas e investidores, sua política de gestão de capital e de resseguro,

o impacto das catástrofes naturais ocorridas no exercício e as perspectivas do negócio internacional, com foco especial nos Estados Unidos.

> Colocação em andamento do plano “MAPFRE Acionistas, um valor único”, que procura avançar e estreitar a relação com essa coletividade. No âmbito desse plano, foram realizados encontros em Madri e em Barcelona para explicar aos acionistas, em primeira mão, a evolução dos negócios da empresa.

> Foi elaborado um boletim trimestral, que permite contar com informações atualizadas sobre a MAPFRE, bem como infográficos que explicam de forma esquemática os resultados e as principais notícias da companhia.

> A seção “Acionistas e Investidores” do site corporativo foi reelaborada para fazer com que seja mais transparente e acessível para os investidores.

Quanto ao desempenho dos canais de comunicação, é importante salientar o seguinte:

> O serviço telefônico dos acionistas (no número gratuito 900 10 35 33) atendeu 1.298 consultas.

> O site da companhia e o endereço de e-mail de relacionesconinversores@mapfre.com. Neste exercício, foram atendidos 104 pedidos.

> O Fórum Eletrônico de Acionistas, criado em 2011, também esteve operacional para a Assembleia Geral de 10 de março de 2017.

Foi dada continuidade à realização de atividades intensas de comunicação para atender aos pedidos de informações de analistas financeiros e investidores institucionais. O quadro a

seguir mostra um resumo da atividade de comunicação com os mercados financeiros realizada no ano de 2017:

Rubrica	Nº de ações	Nº de participantes
Conferências	9	121
Reuniões com investidores	22	28
Reuniões com analistas	153	180
Roadshows	15	100
Total	199	429

Segurados e clientes

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

> A rede de distribuição própria do Grupo, integrada por 5.373 agências (diretas e delegadas), 7.487 agências bancárias e também por intermédio de mais de 84.000 delegados, agentes e corretores.

> Portal MAPFRE e Agência MAPFRE Internet, que permite, entre outras ações, contratar produtos, consultar as condições de apólices, notificar sinistros, alterar dados pessoais ou bancários, pedir duplicatas de documentos, consultar comunicados ou avisos de cobrança, etc.

> Os mais de 50 Contact Centers no mundo, que proporcionam atendimento permanente durante 24 horas, todos os dias do ano.

> Redes sociais, que permitem, entre outras funcionalidades, fazer consultas e acessar as plataformas de resolução de dúvidas e/ou incidentes.

> Reclamações e queixas, que corresponde ao canal interno para a defesa extrajudicial dos seus direitos derivados dos contratos.

Funcionários e representantes legais dos trabalhadores [402-1, 407-1]

O diálogo com os funcionários é permanente, informando-os sobre os aspectos relevantes para o desenvolvimento do negócio e ouvindo suas opiniões por meio dos seguintes canais de comunicação:

> A Intranet Corporativa.

> Revistas internas (O Mundo da MAPFRE, revista global para todos os funcionários no mundo, e as revistas internas editadas em outros países).

> Caixas de correio, blogs e fóruns, para onde são transmitidos comentários e sugestões, e aos quais a empresa responde. Este ano foi lançado o blog com @Ane, que permite ajudar os funcionários a usar a Intranet, gerenciar as mudanças e a trabalhar de maneira colaborativa.

> Pesquisas internas sobre relevância, para saber quais assuntos são pertinentes para os funcionários e a empresa e sua percepção.

> Pesquisa de clima organizacional Great Place to Work (GPTW), realizado com todos os funcionários MAPFRE a cada dois anos e anualmente em apenas alguns países.

Durante 2017, 9 países entraram nas listas de BEST WORK PLACES (Ecuador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Peru e República Dominicana) e, de forma geral, na América Latina. Além disso, o Porto Rico e a República Dominicana foram reconhecidos como Best Workplaces no ranking da América Central e Caribe.

Na MAPFRE, há 20.772 funcionários com cobertura de acordos coletivos em 14 países, o que significa que 57,3% do quadro de funcionários estão representados. A relação da MAPFRE com os representantes dos trabalhadores é realizada dentro da normalidade do maior respeito por aqueles que desempenham essa função dentro da empresa. Para isso, conta com:

> Órgãos de participação da empresa com os representantes legais dos trabalhadores e Comissões formais.

> Reuniões periódicas acordadas por ambas as partes.

> Contas de e-mail específicas ou espaços na Intranet, bem como meios para reuniões e assembleias, disponibilizados pela empresa para a comunicação e o diálogo com os colaboradores.

Distribuidores

A relação com os distribuidores é gerenciada através de:

> Ferramentas on-line que favorecem o aproveitamento da Internet na gestão comercial.

> Redes sociais e apps utilizados para compartilhar experiências e trocar informações com mediadores, bem como para realizar campanhas especiais.

> Encontros específicos e videoconferências com corretores e mediadores.

> Portais de corretores, que são plataformas operacionais que favorecem o desenvolvimento da atividade comercial dos mediadores.

> Revistas especializadas.

Fornecedores

A relação com os fornecedores é articulada por meio de:

> Plataformas web e portais específicos, como a plataforma de Compras Corporativa e a plataforma Sygris de gestão da relação com prestadores de serviços.

> Plataformas telefônicas próprias ou combinadas.

> Redes sociais.

> Boletins específicos.

> Grupos de trabalho e coordenadores de fornecedores específicos para cada área de negócio e para bens e serviços tecnológicos que gerenciam a relação com os fornecedores.

> Aplicativos para celular.

Na MAPFRE:
20.772
funcionários
abrangidos
por coletivos



Compromissos internacionais assumidos pela MAPFRE relacionados à sustentabilidade

[102-12, 102-13]

INICIATIVAS INTERNACIONAIS DE REFERÊNCIA ASSINADAS PELA MAPFRE

Global Compact das Nações Unidas: implica a integração na gestão de seus dez princípios de atuação, relacionados aos direitos humanos, reconhecidos na Carta Internacional de Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em 2017, o Relatório de Progresso da MAPFRE obteve a qualificação máxima de “advanced”.

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

Iniciativa Financeira do programa ambiental das Nações Unidas (UNEPFI): desenvolve e fomenta vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção de melhores práticas ambientais e de sustentabilidade em todos os níveis de operação da instituição financeira.

Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI): princípios específicos para o setor de seguros, voltados para a integração de aspectos sociais e aspectos de governança corporativa na gestão do negócio, como risco e como oportunidade, aspectos ambientais.

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

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

Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas: cujo objetivo é entender o impacto que as questões ambientais, sociais e governamentais têm nos investimentos e assessorar os signatários para integrar esses assuntos à sua tomada de decisões.

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

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

ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE NOS QUAIS A MAPFRE ESTÁ PRESENTE:

> FTSE4Good. a MAPFRE pertence a esse índice desde 2006, consecutivamente.

> CDP. Pelo segundo ano, a MAPFRE foi incluída na Climate A-List em nível mundial por ter conseguido a classificação máxima (A) quanto ao desempenho na atenuação e adaptação às mudanças climáticas, e transparência das informações relatada por parte dessa iniciativa.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL 2030 DAS NAÇÕES UNIDAS E DIREITOS HUMANOS

[407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2]

Direitos Humanos

O compromisso da MAPFRE com os direitos humanos reconhecidos internacionalmente, definidos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, faz parte dos Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais, do Código Ético e de Conduta, e da Política de Responsabilidade Social Corporativa.

Além disso, a MAPFRE aderiu a padrões internacionais, como o Pacto Mundial das Nações Unidas (NU), e a outros específicos para o setor, como os Princípios de Sustentabilidade do Seguro (PSI) e os Princípios de Investimento Socialmente Responsável (PRI).

Em 2016, como parte do Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE, iniciou-se o processo de autoavaliação de impacto, tomando como base a Guia de Implementação dos Princípios

Orientadores para Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial.

Por outro lado, como parte do processo de relevância em 2017, foi realizada uma análise interna do impacto gerado pelas atividades da MAPFRE nos direitos humanos que serviu para identificar áreas prioritárias de atuação para a aplicação de processos de "due diligence" (prevenção, mitigação e reparação). O fundamento empregado para identificar os direitos humanos foi a Carta Internacional de Direitos Humanos, que é composta na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH); no Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (PIDCP); e no Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (ICESR).

Para facilitar a análise, os direitos são agrupados por tipo e semelhança, reduzindo a lista de 35 para os dez direitos básicos a seguir:

1. Eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação
2. Direito à segurança da pessoa e da sua privacidade
3. Direito a um meio ambiente saudável
4. Acesso a direitos básicos para a vida em dignidade, entre outros: família, moradia, alimentação, saúde, educação
5. Liberdade de pensamento, cultura e religião/culto
6. Direito à liberdade de associação e participação em sindicatos e à negociação coletiva
7. Abolição do trabalho infantil
8. Eliminação do trabalho obrigado ou forçado
9. Liberdade de reunião e movimento
10. Direito de não ser preso arbitrariamente nem torturado, e acesso à justiça

Na nota 5 do anexo deste documento são incluídas medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos.

Além disso, no último trimestre do ano, foi lançado um curso online de direitos humanos, elaborado pela Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas, voltado para funcionários e fornecedores.

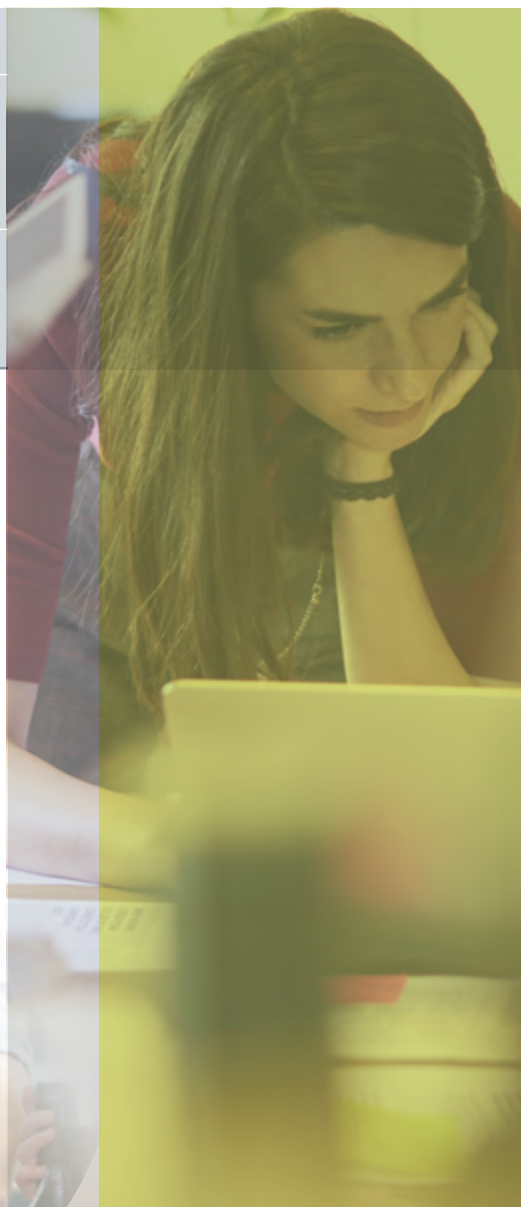
Dados de treinamento em direitos humanos em dezembro de 2017

Funcionários	Dos 1.722 funcionários matriculados, em total, concluíram seu treinamento 600 funcionários da MAPFRE na China, Equador, Espanha, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Índia, México e Nicarágua.
Fornecedores	Por outro lado, o curso foi oferecido para 176 fornecedores de serviços e de suporte para o negócio, dando prioridade àqueles fornecedores que desempenham funções de segurança, em que 73 concluíram o curso.

Posicionamento da MAPFRE nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030 das Nações Unidas.

A MAPFRE tem um impacto no desenvolvimento dos países onde está presente. Por isso, está comprometida com a pegada social que, como empresa e no desenvolvimento de sua atividade, pode deixar como legado. Contribuir com a Agenda de Desenvolvimento 2030 das Nações Unidas faz parte do roteiro que permitirá reunir esforços, com foco nos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), para poder atingir conjuntamente as metas globais propostas por essa iniciativa.

Em 2017, foi concluído o processo de análise interno que permitiu definir um mapa de posicionamento da MAPFRE com os ODS, com base nas linhas do Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE 2016-2018 e na estratégia do Grupo, que identifica os objetivos nos quais é possível dar uma contribuição maior.



Mapa corporativo de ODS da MAPFRE



A partir do negócio e como investidor



Como cidadão corporativo

EMPREGO, FORMAÇÃO, DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL, SAÚDE E BEM-ESTAR



ACÇÃO SOCIAL E O VOLUNTARIADO



Esse compromisso é complementado pelos programas e atividades multinacionais que a Fundación MAPFRE desenvolve, a fim de contribuir para uma melhor qualidade de vida e para o progresso da sociedade

Na seção *Pegada social*, estão incluídos os impactos exercidos pela MAPFRE na sociedade, sendo identificados os ODS aos quais estão associados.

A MAPFRE participa também da campanha de divulgação interna e externa dos ODS, através do programa “*Companies4SGDs*”, que está apoiando a Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas, em colaboração com a iniciativa IMPACT2030.

A campanha, que teve início em outubro de 2017, tem 12 meses de duração, ao longo dos quais são compartilhados com os funcionários, em nível global

e pela Intranet, informações, vídeos, desafios, costumes sustentáveis e atividades de voluntariado, para saber quais são e agir a favor dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Atualmente, foram dadas informações sobre os quatro primeiros objetivos da campanha, contando com um recebimento muito bom pelos funcionários. Além disso, foram realizadas muitas interações, sugestões e comentários na Intranet e nas redes sociais da companhia.

A pegada social: valor social, valor compartilhado [201-1]

O Grupo assume o impacto econômico, social e ambiental gerado pelas atividades de seguros e sente orgulho de poder complementá-las com as atividades realizadas pela Fundación MAPFRE há mais de 40 anos.

A seguir são exibidos os dados mais relevantes de contribuição social más relevantes, alinhados com o mapa corporativo dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas para a MAPFRE:

CONTRIBUIÇÃO PELO NEGÓCIO E COMO INVESTIDORA:

> **Impacto econômico** direto pelas atividades de seguros por meio do fluxo constante de transações realizadas (cobrança de prêmios, pagamento de prestações, gerenciamento de investimentos, etc.)

Da receita consolidada do exercício no montante de 27,983 bilhões de euros (27,092 bilhões de euros em 2016), a MAPFRE contribuiu economicamente para a sociedade da seguinte forma:

Rubrica	2017	Rubrica	2017
Prestações pagas ⁽¹⁾	16.457,5	Fundos administrados de terceiros ⁽⁵⁾	39.004,9
Pagamento a fornecedores ⁽²⁾	6.346,5	Total de investimentos	44.691,2
Ordenados e salários, e outros ⁽³⁾	1.541,7	Aplicações financeiras	42.003,2
Subtotal atividade	24.345,7	Renda fixa	36.961,0
Dividendos ⁽⁴⁾	1.019,5	- Emitida por governos	27.388,4
Subtotal acionistas	1.019,5	- Outros títulos de renda fixa	9.572,6
Pagamentos líquidos por impostos de renda	497,8	Outras aplicações financeiras	5.042,2
Segurança Social	243,2	Imóveis destinados à renda ⁽⁶⁾	1.250,7
Subtotal AP	741,0	Outros investimentos	1.437,3
Juros pagos	67,9		
Subtotal de financiamento	67,9		
Total	26.174,1		
<i>Valores em milhões de euros</i>			



(5) Provisões técnicas de Vida, fundos de aposentadoria, fundos de investimento e carteiras administradas antes dos ajustes por contabilidade tácita.

(6) Exceto imóveis de uso próprio.

(1) Prestações pagas e gastos relacionados do seguro direto e resseguro aceito.

(2) Inclui o pagamento de comissões e de outros serviços da atividade.

(3) O montante de ordenados e salários chegou a 1,234.9 bilhão de euros em 2017 (1,211.8 bilhão de euros em 2016).

(4) Pagamentos por dividendos realizados no exercício.

A MAPFRE aderiu aos Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas e lançou o Good Governance Fund, que combina os investimentos em valor com a boa governança corporativa.



INOVAÇÃO:



- > Observatório Startup: monitoramento do ecossistema Insurtech/Fintech para estabelecer parcerias com as empresas mais relevantes.
- > Exploração de novos modelos de Startups participando de processos de aceleração.
- > 76 produtos e serviços de seguro lançados no mercado em 2017.
- > 18 produtos e serviços voltados a pessoas de baixa renda.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS:



- > 11 Produtos e serviços ambientais.
- > Mais de 20.700 apólices emitidas com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.
- > Na Espanha, 16 prestadores de "assistência em rodovias" dispõem de veículos elétricos equipados com diversos sistemas de carga para veículos elétricos dos nossos segurados.
- > Medição e controle da Pegada de Carbono do Grupo.
- > Fomento da responsabilidade ambiental: mais de 584 funcionários já fizeram o curso online de Meio Ambiente.
- > A Sede Social da MAPFRE na Espanha possui sistema de carga elétrica para veículos de funcionários.

CONTRIBUIÇÃO COMO CIDADÃO CORPORATIVO:

EMPREGO DIRETO/INDIRETO



- > 36.271 empregos diretos, com aproximadamente 96,7% de contratação permanente.
- > Mais de 84.000 agentes, delegados e corretores trabalham com a MAPFRE.
- > Mais de 139.000 fornecedores com quem a MAPFRE mantém uma relação comercial ou de serviço.

TREINAMENTO E ESTÁGIOS



- > 20,8 milhões de euros investidos (1,3% do montante das remunerações de 2017).
- > Mais de 430 acordos com instituições educacionais e universidades para a realização de estágios na empresa.
- > Em 2017, mais de 1.200 bolsistas de 31 países fizeram estágio no Grupo.

DIVERSIDADE DE GÊNERO



- > 38,8% dos funcionários com cargo de diretoria/chefia são mulheres.
- > 53 mulheres ocupam cargos de Alta Diretoria ou cargos em Conselhos de Administração.
- > O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. tem entre seus membros quatro mulheres, o que representa 26,7% dos membros.

FUNCIONAL



- > Programa Global de Necessidades Especiais, com implantação em 28 países.
- > 768 funcionários com necessidades especiais em 31 países (120 integrados em 2017).
- > Doações para projetos de emprego/integração no trabalho pelo valor de 333.843 euros.
- > Contratos de prestação de serviços realizados com os centros especiais de emprego no valor de 250.687 euros.
- > Suporte para programas de integração no trabalho pela Fundación MAPFRE.

DIVERSIDADE CULTURAL



- > 81 nacionalidades convivem no Grupo.
- > Nas Áreas Corporativas, há funcionários de 18 nacionalidades.
- > 82,4% da diretoria executiva e dos diretores que trabalham nas empresas do Grupo são nativos do país no qual desenvolvem suas atividades.
- > É promovida a mobilidade internacional. 108 funcionários mudaram seu posto de trabalho para outro país em 2017.

DIVERSIDADE GERACIONAL



- > Geração Z: 2.155 funcionários.
- > Geração Y: 12.361 funcionários.
- > Geração X: 14.945 funcionários.
- > Baby Boomers: 5.992 funcionários.
- > Veteranos: 818 funcionários.
- > Programa Global de Trainees para incentivar o talento jovem, incorporando 15 jovens de 9 nacionalidades.

EMPRESA SAUDÁVEL E SEGURA



- > 74,8% do quadro de pessoal estão representados em comitês de saúde e segurança, formados pela diretoria e por funcionários conjuntamente, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e a prestar assessoria sobre esta questão.
- > 262 Campanhas de saúde realizadas em 2017.
- > 24 h de Doação de Sangue.

MEDIDAS DE CONCILIAÇÕES



- > Mais de 32.000 funcionários beneficiados por algum tipo de medida de conciliação da empresa: horário de trabalho flexível, trabalho em meio período, jornada de trabalho reduzida, home office, licenças remuneradas e não remuneradas, licenças por motivos pessoais ou estudos, programa de integração profissional após uma licença longa duração.

VOLUNTARIADO



- > Mais de 6.700 voluntários da MAPFRE participando do programa de voluntariado da Fundación MAPFRE.
- > Mais de 1.200 atividades realizadas em programas de assistência, ambientais.
- > Mais de 93.000 beneficiários diretos.

Para realizar o trabalho social que a MAPFRE desenvolve pela Fundación MAPFRE, consulte o *Relatório Anual da Fundación MAPFRE 2017*, disponível no seu website.

6.6. Capital natural



O que é?

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

Principais *stakeholders* para os quais este capital cria valor

> Todos os grupos de interesse: funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, acionistas e a sociedade



Em que estamos trabalhando para criar valor?

Modelo Estratégico Ambiental
Gestão da Mudança Climática
Preservação da biodiversidade

Modelo Estratégico Ambiental [102-18, FS1, FS3, FS4, FS9]

A MAPFRE conta com uma Política Ambiental implementada em todas as entidades, principalmente por meio do Sistema Triplo Integrado Corporativo de Gestão Ambiental, Energética e da Pegada de Carbono (SIGMAYE).

Esse Sistema, projetado de acordo com as normas internacionais ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064, e que constitui o escopo em comum para o gerenciamento de todos os aspectos associados à sustentável ambiental, inclusive os energéticos e as emissões de gases de efeito estufa. Além disso, permite identificar as melhores práticas e implantá-las em nível corporativo, garantindo de modo permanente a melhoria contínua das atuações, bem como o rendimento ideal além do cumprimento das normas vigentes.

11.369

Funcionários sob certificado de gestão ambiental (ISO 14001)

O SIGMAYE conta com um Plano de Expansão Internacional que analisa os países candidatos dependendo de diferentes critérios de seleção (o ambiente socioeconômico, o porte da entidade em termos de volume de negócio, a singularidade dos edifícios existentes; o número de funcionários, as exigências ambientais legais e o nível de implementação da função de Segurança e Meio Ambiente).

Em 2017, se destaca a adaptação do SIGMAYE à norma UNE-EN-ISO 14001:2015 e a inclusão de Portugal no inventário de Gases de Efeito Estufa do Grupo, no qual já se encontram a Colômbia, Espanha e Porto Rico, conforme a UNE-EN-ISO 14064:2012.

A tabela a seguir mostra a evolução do SIGMAYE em todas as suas variedades nos últimos três anos, que fizeram com que mais de 59,96% do volume de prêmios da companhia sejam gerenciados por meio desse sistema.

Desde a aprovação do Plano de Expansão Internacional em 2010, os países a seguir foram incluídos entre os 27 edifícios e oficinas certificados na Espanha:

- > 2013: Porto Rico e Colômbia
- > 2014: Brasil e México
- > 2015: Paraguai e Portugal
- > 2016: Argentina e Chile
- > 2017: Venezuela (adiado para o primeiro trimestre de 2018)

	2017	2016	2015
Funcionários sob o certificado de gestão ambiental (ISO 14001)	11.369	10.620	9.644
Funcionários sob o certificado de gestão energética (ISO 50001)	4.885	4.233	4.305
Funcionários sob verificação da pegada de carbono (ISO 14064)	12.701	12.720	11.089



59,96%

Volume premium gerenciado pelo Sistema Triplo Integrado Corporativo de Gestão Ambiental, Energética e da Pegada de Carbono (SIGMAYE)

Gestão da Mudança Climática [201-2; 302-1, 302-2, 302-3, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, FS2, FS5]

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

A aspiração do Grupo de desempenhar um papel relevante nesse desafio requer uma estratégia em curto, médio e longo prazo que minimize os riscos identificados e promova a execução das oportunidades detectadas. Para isso, realizamos constantemente uma análise das tendências climáticas e do contexto global, com ênfase especial nos seguintes aspectos:

- > Avaliação da pressão regulatória e instabilidade das bases legais;
- > Frequência e impacto de fenômenos meteorológicos extremos;
- > Evolução das tecnologias que favorecem a transformação para uma economia baixa em carbono; e
- > Sensibilização dos grupos de interesse como principais atores da mudança tecnológica e social.

Objetivo de redução de
14.710.519 kWh
9.924 toneladas de CO₂
2013-2020,
atingido três anos
antes do previsto

Além disso, a MAPFRE conta com um Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas, com horizonte temporal de 2020, que estabelece a redução de 20% das toneladas de CO₂ em relação à pegada de carbono do Grupo em 2013 (redução de 14.710.519 kWh e 9.924 toneladas de CO₂ em relação ao ano-base de 2013), atingiu sua meta três anos antes do previsto, o que levou a empresa a assumir compromissos ainda mais ambiciosos, tanto a médio quanto a longo prazos, com horizonte de 2050, quando pretende atingir a neutralidade em CO₂.

	2017	2016	2015	2014	2013
TnCO ₂ emitidas (*)	27.640	28.244	39.852	44.128	49.649
Emissões reduzidas em relação à LB (*)	22.189	21.405	9.797	5.521	Linha de Base (LB)

(*) Alcance:

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

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

No encerramento de 2017, foi possível atingir 45% de redução das emissões nesses nove países em relação à linha de base predefinida.

Essas atuações, associadas à transparência e desempenho do Grupo nesse campo fizeram com que a organização CDP reconhece o Grupo MAPFRE como companhia líder em nível mundial em atuação contra a mudança climática por parte incluindo-a na sua *Climate A-list Global* pelo terceiro ano consecutivo.

Por outro lado, a Pegada de Carbono ocasionada pelas atividades da companhia inclui as emissões diretas e indiretas.

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

Biodiversidade da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade sob o lema “Sem diversidade biológica não existe diversidade econômica”.

Em 2017, destacou a publicação do balancete de resultados de 2013-2015 junto com as demais empresas signatárias, além de continuar trabalhando na proteção de uma espécie em risco de extinção e preservação de seu habitat, escolhendo, nesse ano, a tartaruga e o Mediterrâneo.

Tm CO ₂ _{eq}	2017(**)	2016 (*)	2015 (*)
Alcance 1	13.271,93	13.445,24	14.042,93
Alcance 2	15.495,87(***)	19.267,39 (***)	26.903,41
Alcance 3	11.171,06	10.566,80	12.493,90

Essa escolha também reforçou o novo pacto do Grupo para a proteção dos oceanos, mais especificamente, para eliminar a pesca ilegal por meio dos seguros, iniciativa liderada pela ONG OCEANA e apoiada pelas Nações Unidas.

Desse modo, continua desenvolvendo, por meio de iniciativas, a execução do compromisso de preservar o capital natural, que é de interesse comum para a humanidade devido à sua importância para a vida no planeta, o bem-estar social e o desenvolvimento econômico.

Com parte desse e de outros compromissos ambientais, a participação dos funcionários no alcance dos objetivos ambientais e no conhecimento é considerada determinante, principalmente daqueles associados a processos nos quais sua interação é direta. Nesses processos se destacam a ecoeficiência e o consumo responsável, em que a contribuição dos funcionários é imprescindível para minimizar o consumo dos recursos utilizados e gerenciar adequadamente os resíduos gerados, aspectos que são indispensáveis para chegar à descarbonização da economia, bem como uma economia circular e colaborativa.

Indicadores de consumo de energia

Rubrica	Unidade	GRI	2017	2016	2015
Emissões por funcionário	TmCO ₂ /funcionário	[305-4]	1,17	1,28	1,53
Emissões por atividades	TonCO ₂ /prêmio	[305-4]	2,78	2,25	2,06

(*)2015 y 2016: Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas e Malta.

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

(***) As emissões do alcance 2 são fortemente reduzidas porque a energia elétrica consumida pelo Grupo na Espanha ser originada de fontes 100% renováveis.

Para obter maiores detalhes das informações sobre consumos e gerenciamento de resíduos, consulte a nota 1 do anexo deste documento.

Preservação da biodiversidade [304-2, FS4]

As consequência da mudança climática em relação aos ecossistemas fizeram com que a companhia assumisse o compromisso de preservar a biodiversidade, para o aderiu ao Pacto de

7

Informações Complementares



7.1. Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório

[102-11, 102-32, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, FS9]

Sobre este Relatório

RELATÓRIO INTEGRADO

Este Relatório foi elaborado de acordo com a opção Exaustiva das Diretrizes da GRI, do suplemento setorial financeiro da GRI (cujo índice de indicadores é anexado ao presente relatório) e as recomendações do quadro informativo publicado pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

Além disso, o relatório responde aos requisitos de informação da Diretriz 2014/95 EUA de divulgação de informações não financeiras e diversidade, bem como suas respectivas transposições na Espanha (RD-Lei 18/2017) e na Itália (D Lgs 254/16 NFI). Inclui ainda as informações exigidas para a Demonstração de Informações Não Financeiras Consolidada, que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado de MAPFRE S.A.

Foram levadas em consideração as Contas Anuais e o Relatório de Gestão Consolidados, bem como informações públicas, que podem ser consultadas na íntegra no site corporativo da MAPFRE.

O Relatório permite obter uma visão completa da companhia, sua implementação, modelo de negócio, desafios e riscos enfrentados, seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Representa a aproximação à criação de valor econômico e social que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma relação maior entre o modelo de negócio e o efeito gerado nos capitais descritos.

Esse relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade da Empresa e aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em reunião realizada no dia 7 de fevereiro de 2018.

PERÍMETROS DE INFORMAÇÃO

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades subsidiárias e participadas, levando em consideração os escopos de informação definidos nos relatórios empregados como base para a sua elaboração.

As Medidas Alternativas do Rendimento (MAR) empregadas no

Relatório, que correspondem àquelas medidas financeiras não definidas nem detalhadas no escopo das informações financeiras aplicáveis, podem ser consultadas no site:

<https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/investidores/informacao-financeira/medidas-alternativas-rendimento.jsp>

RELEVÂNCIA, IMPORTÂNCIA E INCLUSÃO.

O presente Relatório Integrado inclui todas as informações relevantes para a MAPFRE e para os grupos de interesse. Durante 2017, foi feito o estudo que identifica os assuntos de interesse

geral relacionados com o âmbito de sustentabilidade para a MAPFRE e os grupos de interesse.

Para mais informações a respeito, consultar a nota 7.2 deste documento.

Por outro lado, existem aspectos relevante cujas informações não são apresentadas em sua totalidade no corpo do presente relatório. Esses estão totalmente desenvolvidos e incluídos no seguinte:

- > Na seção “Notas” deste mesmo relatório.
- > Relatório de Contas Anuais, Relatório de Gestão; Sociedades (publicado na página do site corporativo www.mapfre.com)
- > Relatório Anual da Fundación MAPFRE (publicado na página do site www.fundacionmapfre.com)
- > Relatório Anual de Governança Corporativa (publicado na página do site corporativo www.mapfre.com)

Capacidade de resposta

O relatório não só fornece informações relevantes para os grupos de interesse com os quais a MAPFRE interage, mas também responde aos comentários transmitidos por eles ao longo do ano. Apesar disso, as pessoas interessadas em consultar ou complementar as informações fornecidas nesse documento podem entrar em contato com a MAPFRE por intermédio das seguintes opções:

- > 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

VERIFICAÇÃO EXTERNA:

As informações qualitativas e quantitativas dos indicadores respondem aos novos padrões de GRI e foram verificados externamente pela empresa KPMG Asesores S.L, inclusive as informações fornecidas para as atividades realizadas pela MAPFRE na Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, EUA, Itália, México, Peru e na Turquia, que representam, em conjunto, 72,54% do volume de negócio do Grupo.

Além disso, foi realizada uma revisão limitada dos dados fornecidos pelas outras entidades da MAPFRE.

EQUILÍBRIO

O relatório espelha os aspectos positivos do desempenho da organização e, quando os resultados não atingiram as expectativas que foram formuladas, esse caso é anotado nas epígrafes correspondentes.

7.2. Relevância

[102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 102-21, 102-43, 102-44, 102-47, 412-1, FS5]

A identificação de assuntos relevantes é feito no âmbito da relação com os grupos de interesse, como um exercício de consulta e diálogo por meio do qual é possível avaliar os assuntos de maior importância relacionados com a

sustentabilidade e que fazem parte da agenda pública, bem como o impacto que pode exercer na MAPFRE.

Para saber quais são os assuntos submetidos a consulta, foram levadas em consideração fontes externas relevantes, entre outras a Diretriz Europeia 2014/95 EU relativa à divulgação de informações não financeiras e de diversidade, bem como fontes internas, como o Plano de Sustentabilidade do Grupo MAPFRE 2016-2018 e o estudo de relevância correspondente ao exercício de 2016.

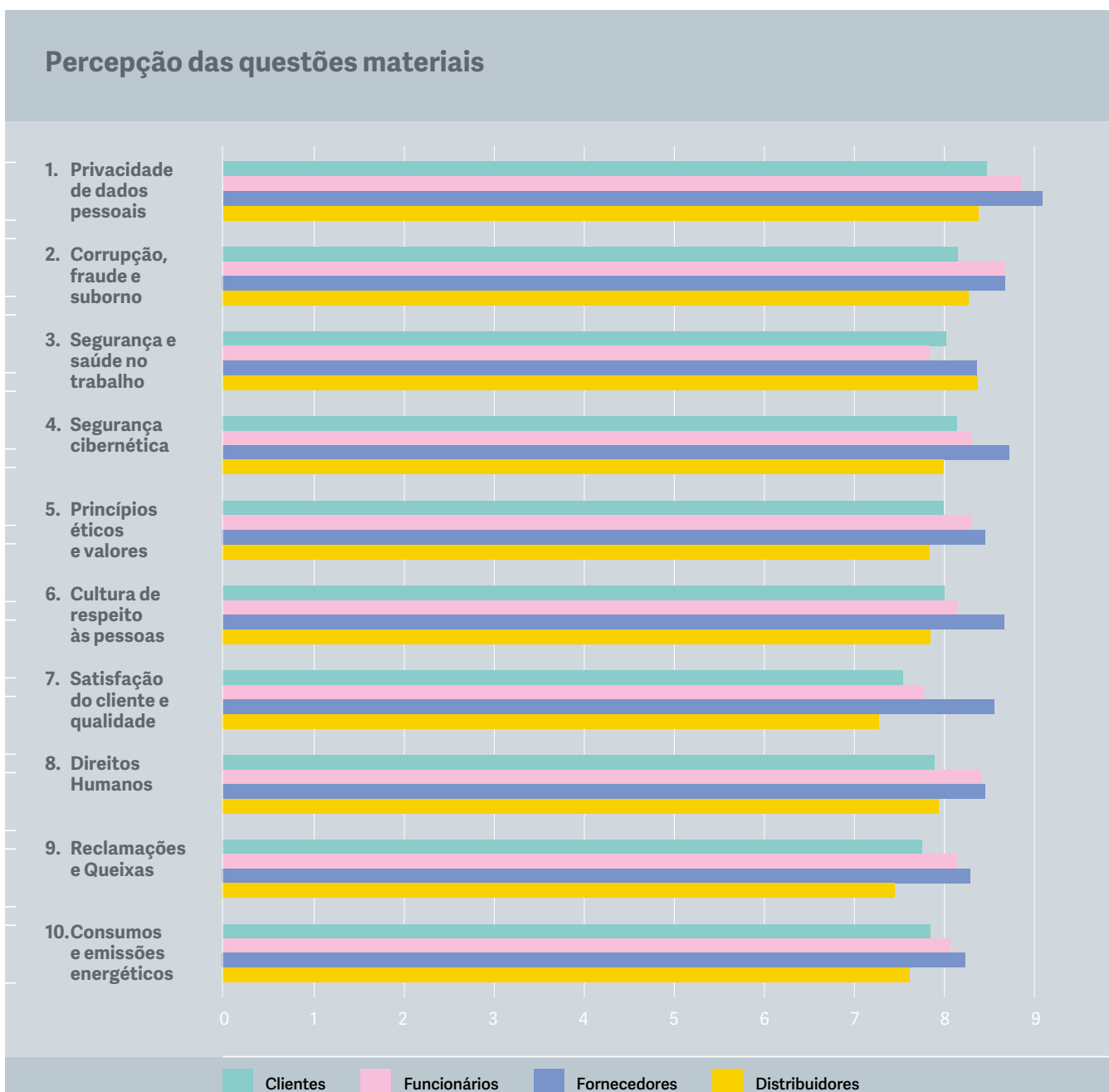
Participaram do processo de análise e avaliação as áreas internas da MAPFRE (Recursos Humanos, Conformidade, Relações com Investidores, Segurança e Meio Ambiente, RSC e Reputação, entre outras) na Espanha, no Brasil, Colômbia e no México, representando, em conjunto, 55,13% do volume total de negócio, como os seguintes grupos de interesse: funcionários, clientes, fornecedores e distribuidores. Este ano, foram registradas 776.332 avaliações de um total de 50.591 usuários exclusivos distribuídos como descrito a seguir.

	Nº de participantes
Clientes	38.430
Distribuidores	3.541
Funcionários	6.451
Fornecedores	2.169

O processo de consulta externa foi realizado pela CBI Consulting através da metodologia de questionário online; a sua participação garante, um ano a mais, o anonimato e a confidencialidade das respostas.

O estudo inclui uma análise dos assuntos avaliados, empregando, para isso, as seguintes variáveis: a) importância do assunto para o grupo de interesse específico e a MAPFRE, e b) como esses grupos veem o modo como a companhia está abordando o assunto. Isto permite desenvolver planos e ações de melhoria ao longo do ano.

O fruto desse trabalho foi a identificação de dez assuntos práticos. Na tabela a seguir, esses assuntos são mostrados na ordem de maior para menor relevância e a percepção desses grupos de interesse com base em uma escala de 1 a 10:



Principais resultados

Na tabela a seguir é possível visualizar os diversos assuntos com a avaliação obtida pela MAPFRE e cada grupo consultado.

	A MAPFRE e seus clientes	A MAPFRE e seus funcionários	A MAPFRE e seus fornecedores	A MAPFRE e seus distribuidores
Privacidade de dados pessoais	MAT	MAT	MAT	MAT
Corrupção, fraude e suborno	MAT	MAT	MAT	MAT
Segurança e saúde no trabalho	MAT	MAT	MAT	MAT
Segurança cibernética	MAT	MAT	MAT	MAT
Princípios éticos e valores	MAT	MAT	MAT	MAT
Cultura de respeito às pessoas	MAT	MAT	MAT	MAT
Satisfação do cliente e qualidade	MAT	MAT	MAT	MAT
Direitos Humanos	MAT	MAT	MAT	MAT
Consumos e emissões energéticos	MAT	MAT	MAT	MAT
Reclamações e queixas	MAT	MAT	INT	MAT
Descargas e resíduos	MAT	INT	MAT	INT
Estabilidade no trabalho	MAT	INT	MAT	MAT
Mudanças climáticas	MAT	INT	INT	INT
Desenvolvimento sustentável	INT	INT	INT	INT
Desenvolvimento profissional e talento	INT	INT	MAT	INT
Riscos ambientais e sociais	INT	INT	INT	INT
Biodiversidade	INT	INT	INT	INT
Responsabilidade fiscal	EXT	EXT	EXT	EXT

	A MAPFRE e seus clientes	A MAPFRE e seus funcionários	A MAPFRE e seus fornecedores	A MAPFRE e seus distribuidores
Inovação em produtos e serviços	EXT	EXT	EXT	EXT
Adaptação às mudanças de ASG	NM	EXT	NM	NM
Sistemas de retribuição	NM	NM	NM	NM
Promoção da RSC	INT	INT	INT	INT
Relação com grupos de interesse	INT	INT	INT	INT
Integração de critérios ambientais e sociais na cadeia de valor	NM	NM	INT	NM
Transparência	INT	INT	INT	INT
Produtos e serviços com benefício social e ambiental	NM	NM	NM	NM
Boa governança	INT	INT	INT	INT
Treinamento e qualidade em fornecedores	NM	NM	NM	EXT
Treinamento e qualidade em distribuidores	NM	NM	EXT	NM

MAT	Assunto relevante para a MAPFRE e o grupo de interesse
INT	Assunto relevante para a MAPFRE
EXT	Assunto relevante para o grupo de interesse
NM	Assunto não importante para a MAPFRE e o grupo de interesse

Este ano, os assuntos relevantes para os analistas especializados em assuntos ASG foram analisados usando como referência a demanda de informações solicitadas pelos índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

e FTSE4Good, bem como diversas agências de análise ASG. Os assuntos pertinentes no escopo ambiental social e de governança são cobertos pelos assuntos relevantes e as informações

contidas no presente relatório integrado.

Tabela de localização de assuntos práticos no relatório

Assunto prático	Capítulo do memorando onde esse assunto é respondido.
Privacidade dos dados pessoais	5.2. Ética e responsabilidade social: Política de responsabilidade social / Comportamento ético: Principais medidas de conformidade e prevenção - segurança. 6.4. Capital Intelectual - Segurança cibernética
Corrupção, fraude e suborno	5.2. Ética e responsabilidade social: política de responsabilidade social / plano de sustentabilidade / comportamento ético: Principais medidas de conformidade e prevenção - Conformidade - Controle interno - Prevenção de fraude e corrupção - Auditoria Interna.
Segurança e saúde no trabalho	5.2. Ética e responsabilidade social: Política de responsabilidade social. 6.3. Capital humano – Bem-estar e saúde.
Segurança cibernética	5.2. Ética e responsabilidade social: Política de responsabilidade social / Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção - segurança. 6.4. Capital Intelectual - Segurança cibernética
Princípios éticos e valores	3. Modelo de negócio e estratégia 5.2. Ética e responsabilidade social - Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção / Código Ético e de Conduta.
Cultura de respeito às pessoas	5.1. Sistema de governança 5.2. Ética e responsabilidade social - Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção / Proteção dos funcionários em caso de assédio moral e sexual no trabalho 6.3. Capital Humano.
Satisfação do cliente e qualidade	6.2. Capital produtivo - Qualidade 5.2. Ética e responsabilidade social: política de responsabilidade social / plano de sustentabilidade
Direitos humanos	5.2. Ética e responsabilidade social: política de responsabilidade social / plano de sustentabilidade. 6.5. Capital social e relacional - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e Direitos Humanos. Nota 5: Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos.
Reclamações e queixas	5.2. Ética e responsabilidade social: Política de responsabilidade social / Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção / Queixas e reclamações.
Consumos e emissões energéticas	6.6. Capital natural - Gestão da Mudança Climática.

7.3. Índice de Conteúdo GRI

[102-55]

Os dados que respondem aos indicadores GRI e os requisitos da Diretriz 2014/95 foram obtidos por meio da Sygris, ferramenta informática de gestão de dados da responsabilidade social implantada no Grupo.



GRI 102. Conteúdos gerais 2016		
1. Perfil da organização		
PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-1. Nome da organização	MAPFRE. Pág. 4.	
102-2. Atividades, marcas, produtos e serviço	2. Grupo MAPFRE. Pág. 8. 3. Modelo de negócio e estratégia. Pág. 22. 4. Evolução dos negócios. Pág. 30. 6.4. Capital intelectual. Pág. 102. 7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 154.	
102-3. Localização da sede	Madri	
102-4. Localização das operações	2.1 Implementação. Pág. 12.	
102-5. Propriedade e forma jurídica	2. Grupo MAPFRE. Pág. 8.	
102-6. Mercados atendidos	2.1 Implementação. Pág. 12. 3. Modelo de negócio e estratégia. Pág. 22. 4. Evolução dos negócios. Pág. 30.	
102-7. Porte da organização	2.1 Implementação. Pág. 12. 2.2 Principais dados econômico-financeiros. Pág. 16. 6.1 Capital financeiro. Pág. 75. 6.3 Capital humano - Dados gerais. Pág. 90.	
102-8. Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	6.3 Capital Humano - Dados gerais. Pág. 90. / Gestão da diversidade. Pág. 91.	
102-9. Cadeia de abastecimento	6.2 Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85.	
102-10. Mudanças significantes na organização e sua cadeia de abastecimento	4.1 Informação geral - Fatos relevantes. Pág. 34. 6.2 Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85.	

GRI 102. Conteúdos gerais 2016 (cont.)



1. Perfil da organização

PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-11. Princípio ou perspectiva de precaução	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125. 5.3 Gestão de riscos. Pág. 71.	
102-12. Iniciativas externas	6.5 Capital social e relacional / Compromissos com a sustentabilidade. Pág. 112.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-13. Afiliação a associações	6.5 Capital social e Relacional. Compromisso com a sustentabilidade. Pág. 112. Além disso, a MAPFRE é membro das associações em cujas agendas consta a sustentabilidade, entre outras o CRO Forum - Associação de Genebra, European Financial Services Roundtable (EFR) Pan-European Insurance Forum, The European Insurance Forum (CFO).	

2. Estratégia

102-14. Declaração de executivos de alto escalão responsáveis pelas tomadas de decisões	1. Carta do presidente. Pág. 4. 5.1 Sistema de governança. Pág. 51.	
102-15. Principais impactos, riscos e oportunidades	5.3 Gestão de riscos, pág. Pág. 71. / Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 7.2 Relevância. Pág. 126.	

3. Ética e integridade

102-16. Valores, princípios, padrões e normas de conduta	3.1 Modelo de negócio. Pág. 24. 5.1 Sistema de governança. Pág. 51. 5.2 Ética e Responsabilidade Social. Pág. 61.	
102-17. Mecanismos de assessoramento e questões éticas	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. / Canais de denúncias. Pág. 62. https://www.mapfre.com/corporativo-pt/responsabilidade-social/definicao-objetivos/	

4. Governança

102-18. Estrutura de governança	2. Grupo MAPFRE. Pág. 8. 5.1 Sistema de governança. Pág. 51. 5.2 Ética e Responsabilidade Social. Pág. 61. 6.6 Capital Natural. Pág. 120.	
102-19. Delegação de autoridade	5.1 Sistema de governança. Pág. 51. Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-20. Responsabilidade em nível executivo de assuntos econômicos, ambientais e sociais	5.1. Sistema de governança. Pág. 51. Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-21. Consulta a grupos de interesse sobre assuntos econômicos, ambientais e sociais	7.2. Relevância. Pág. 126.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial



4. Governança (cont.)

PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-22. Composição do órgão superior de governança de seus comitês	5.1 Sistema de governança. Pág. 51.	
102-23. Presidente do órgão superior de governança	5.1 Sistema de governança. Pág. 51.	
102-24. Nomeação e seleção do órgão superior de governança	Seções C.1.19., C.1.5. e C.1.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-25. Conflitos de interesses	Seções D.6. e D.7. e A.1. a A.7. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-26. Função do órgão superior de governança na seleção de propósitos, valores e estratégia	5.1 Sistema de governança. Pág. 51. Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Título I, Capítulo II do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE: “Funções e Competências do Conselho”	
102-27. Conhecimentos coletivos do órgão superior de governança	Seções C.1.41, C.1.40 do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol).	
102-28. Avaliação de desempenho do órgão superior de governança	Seção C.1.20. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I. Conselho de Administração e Título II. Comissão e Comitês Delegados	
102-29. Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	5.3 Gestão de riscos - Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. Seções E.1., E.2. e F.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-30. Eficácia dos processos de gestão de risco	Seções E.2. e E.6. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-31. Avaliação de assuntos econômicos, ambientais e sociais	5.3 Gestão de riscos - Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. Seção E.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Capítulo IV: Comitê de Riscos e Conformidade.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial



4. Governança (cont.)

PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-32. Função do órgão superior de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125. Seção C.2.1. do Relatório Anual Governo Corporativo (IAGC, na sigla em espanhol). Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-33. Comunicação de preocupações críticas	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Política de RS. Pág. 60. / Código Ético e de Conduta. Pág. 62. / Comitê de ética. Pág. 62.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-34. Natureza e número total de preocupações críticas	Código Ético e de Conduta: https://www.mapfre.com/corporativo-pt/responsabilidade-social/definicao-objetivos/ Por sua relevância, enviamos ao Regulamento do Conselho de Administração o documento aprovado em janeiro de 2016 e publicado no site da companhia. Título I Capítulo I: Funções e Competências do Conselho	
102-35. Políticas de remuneração	5.1 Sistema de governança. Pág. 51.	Princípios 1,2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial
102-36. Processo de determinação da remuneração	6.3 Capital Humano – Compensação e reconhecimento. Pág. 97.	
102-37. Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração		
102-38. Índice de compensação anual em total	Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 15,17. Esse índice é calculado em nível de Espanha como o local onde se encontra a sede social da companhia, não incluindo áreas corporativas, como sendo a relação entre a compensação anual em total da pessoa que é mais bem paga da companhia, e a média da compensação anual em total de todos os funcionários em tempo integral, exceto a pessoa mais bem paga. O valor resultante é considerado cabível levando em consideração a estrutura atual do quadro de pessoal.	Princípios 1,2, 3, 4,6 e 10 Pacto Mundial
102-39. Índice do aumento percentual da compensação anual em total	Esse índice é calculado em nível de Espanha como o local onde se encontra a sede social da companhia, não incluindo áreas corporativas, como sendo a relação entre a compensação anual em total entre a pessoa que é mais bem paga da companhia, e a média do aumento percentual da compensação anual em total de todos os funcionários. Em ano de 2017, este índice foi de 0,77.	

GRI 102. Conteúdos gerais 2016 (cont.)



5. Participação dos grupos de interesse

PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
102-40. Lista de grupos de interesse	6.5 Capital social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 108.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-41. Acordos de negócio coletiva	5.3 Gestão de riscos - Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 6.5 Capital social e relacional – Canais de relação. Pág. 109.	Princípios 1,2, 3, 4 e 6 do Pacto Mundial
102-42. Levantamento e seleção dos grupos de interesse	6.5 Capital social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 108.	
102-43. Perspectiva para a participação dos grupos de interesse	6.5 Capital social e relacional – Canais de relação. Pág. 109. 7.2 Relevância. Pág. 126.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
102-44. Assuntos e questões chave mencionados	6.5 Capital social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 108. / Canais de relação. Pág. 109. 7.2 Relevância. Pág. 126.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial

6. Práticas para a elaboração de relatórios

102-45. Entidades incluídas nos status financeiros consolidados	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125. Contas anuais e relatórios de gestão consolidados 2017 https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/informacao-financieira/relatorios-anuais/	
102-46. Definição de conteúdo dos relatórios e coberturas do assunto	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125.	
102-47. Lista de questões materiais	7.2 Relevância. Pág. 126.	Princípios 1–10 do Pacto Mundial
102-48. Reapresentação das informações	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125. 7.5 Relatório de verificação externa. Pág. 165.	
102-49. Alterações na elaboração de relatórios	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125. 7.5 Relatório de verificação externa. Pág. 165.	
102-50. Período em questão do relatório	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125.	
102-51. Data do último relatório	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125.	
102-52. Ciclo de elaboração de relatórios	Anual	
102-53. Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125.	
102-54. Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os padrões GRI	7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. Pág. 125.	
102-55. Índice de conteúdos de GRI	7. Informações complementares – índice de indicadores. Pág. 125.	
102-56. Verificação externa	7.5 Relatório de verificação externa. Pág. 165.	

GRI 103. Foco de gestão 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
103-1 Explicação do assunto relevante e sua cobertura	6.5 Capital social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 108. 7.2 Relevância. Pág. 126.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
103-2 O foco de gestão e seus com-ponentes	6.5 Capital social e relacional – Gerenciamento da relação com os grupos de interesse. Pág. 108. 7.2 Relevância. Pág. 126.	
103-3 Avaliação do foco de gestão	7.2. Relevância. Pág. 126.	

GRI 201. Desempenho econômico 2016



201-1. Valor econômico direto gerado e distribuído	2.2 Principais dados econômico-financeiros. Pág. 16. 4.1 Informações gerais. Pág. 32. 6.1 Capital financeiro. Pág. 75. 6.2 Capital produtivo. Pág. 83. 6.5 Pegada social. Pág. 115.	
201-2. Envolvimentos financeiros e outros riscos e oportunidades resultantes da mudança climática	5.3. Gestão de riscos, pág. Pág. 71. / Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
201-3. Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	6.3 Capital Humano – Compensação e reconhecimento. Pág. 154.	Princípios 1,6,10 do Pacto Mundial
201-4. Assistência financeira recebida do governo	Contas anuais consolidadas 2017. Unidades de negócio. https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/informacao-financeira/relatorios-aneais/	

GRI 202. Presença no mercado 2016



202-1. Índice do salário da categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local	6.3 Capital Humano – Compensação e reconhecimento. Pág. 97.	
202-2. Proporção de executivos de alto escalão contratados na comunidade local	6.3 Capital Humano – Gestão da diversidade. Pág. 91. / diversidade cultural. Pág. 93. / Mobilidade interna. Pág. 94.	

GRI 204. Práticas de aquisição 2016



204-1. Proporção de despesas em fornecedores locais	6.2 Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85.	Princípio 10 do Pacto Mundial
--	---	-------------------------------

GRI 205. Anticorrupção 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
205-1. Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	5.2 Ética e responsabilidade social - Comportamento ético: Conformidade. Pág. 60. / Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. / Canais de denúncia. Pág. 62.	Princípio 10 do Pacto Mundial
205-2. Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	7.4 Nota 5 – Medidas de prevenção e conformidade. Pág. 159.	Princípio 10 do Pacto Mundial
205-3. Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas		Princípio 10 do Pacto Mundial

GRI 206. Concorrência desleal 2016



206-1. Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas de monopólio e contra a livre concorrência	Em 2017, não foram apresentados processos significantes por concorrência desleal, práticas de monopólio ou contra a livre concorrência.	Princípio 10 do Pacto Mundial
--	---	-------------------------------

GRI 301. Materiais 2016



301-1. Materiais utilizados por peso e volume	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
301-2. Insumos reciclados	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial

GRI 302. Energia 2016



302-1. Consumo de energia dentro da organização	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122. 7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial
302-2. Consumo de energia fora da organização	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122. 7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial
302-3. Intensidade energética	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122. 7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial
302-4. Redução do consumo de eletricidade	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial
302-5. Redução dos requisitos de energia de produtos e serviços	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Mundial

GRI 303. Água 2016



303-1. Extração de água por fonte	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
--	---	-------------------------------------

GRI 304. Biodiversidade 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
304-1. Centros de operação próprios, alugados ou gerenciados situados dentro ou ao lado de áreas protegidas ou regiões de grande valor para a biodiversidade	A MAPFRE não possui centros de trabalho situados em espaços protegidos ou em áreas de alta diversidade não protegidas.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
304-2. Impactos significantes das atividades, produtos e serviços na biodiversidade	6.6 Capital Natural – Preservação da biodiversidade. Pág. 123.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial

GRI 305. Emissões 2016



305-1. Emissões diretas de GEI (alcance1)	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122. 7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
305-2. Emissões indiretas de GEI na geração de energia (alcance 2)	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
305-1. Outras emissões indiretas de GEI (alcance3)	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
305-4. Intensidade das emissões de GEI	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
305-5. Redução das emissões de GEI	6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial

GRI 306. Efluentes e resíduos 2016



306-2. Resíduos por tipo e método de eliminação	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
306-3. Derramamentos significantes	Durante 2017, não foi foram contabilizados derramamentos ou vazamentos com impacto significativo nos estabelecimentos e instalações onde a MAPFRE realiza suas atividades.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
306-4. Transporte de resíduos peri-gosos	7.4 Nota 1 – Informações ambientais. Pág. 145.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial
306-5. Meios aquáticos afetados por despejos de água e/ou água de chuva	As atividades realizadas pela MAPFRE são, principalmente, do tipo administrativo e de baixo impacto ambiental por sua própria natureza. Neste exercício, não foram identificado impactos significantes neste aspecto.	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Mundial

GRI 307. Conformidade ambiental 2016



307-1. Não cumprimento da legislação e normas ambientais	Em relação às multas ambientais, em 2017 não houve constância de ter recebido nenhuma multa que fosse significativa.	Princípios 7,8, 9 e 10 do Pacto Mundial
---	--	---

GRI 306. Avaliação ambiental de fornecedores 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
308-1. Novos fornecedores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85.	Princípios 7,8, 9 e 10 do Pacto Mundial
308-2. Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas.	6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85.	Princípios 7,8, 9 e 10 do Pacto Mundial

GRI 401. Emprego 2016



401-1. Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	6.3 Capital Humano – Dados gerais. Pág. 91. / Gestão da diversidade. Pág. 91. 7.4 Nota 3 – Admissões e baixas. Pág. 153.	Princípios 1,2,3,6 e 10 do Pacto Mundial
401-2. Benefícios concedidos a funcionários em período integral que não são concedidos a funcionários em meio período ou temporários	6.3 Capital Humano – Dados gerais. Pág. 90. / Compensação e reconhecimento. Pág. 97.	Princípios 1,2,3,6 e 10 do Pacto Mundial
401-3. Licença maternidade/paternidade	6.3 Capital Humano – Organização e novas formas de trabalho, pág. Pág. 97. / Bem-estar e saúde. Pág. 98. 7.4 Nota 2 – Bem-estar e saúde. Pág. 148.	Princípios 1,2,3,6 e 10 do Pacto Mundial

GRI 402. Relações trabalhador-empresa 2016



402-1. Prazos de aviso prévio mínimo em relação a mudanças operacionais	6.5 Capital social e relacional – Funcionários e representantes legais dos trabalhadores. Pág. 110.	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Mundial
--	--	---------------------------------------

GRI 403. Segurança e saúde no trabalho 2016



403-1. Representação dos trabalhadores em comitês de saúde e segurança oficiais entre trabalhador - empresa	6.3 Capital humano – Bem-estar e saúde. Pág. 98. 7.4 Nota 2 – Bem-estar e saúde. Pág. 148.	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Mundial
403-2. Tipos de acidentes e índices de frequência de acidentes, doenças profissionais, dias faltados, absenteísmo e número de falecimentos por acidente de trabalho ou doença profissional	6.3 Capital humano – Bem-estar e saúde. Pág. 98.	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Mundial
403-3. Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de sofrer doenças relacionadas com suas atividades	7.4 Nota 2 – Bem-estar e saúde. Pág. 148.	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Mundial
403-4. Assuntos de saúde e segurança tratados em acordos oficiais com sindicatos	7.4 Nota 2 – Bem-estar e saúde. Pág. 148.	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Mundial

GRI 404. Treinamento e cursos 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
404-1. Média de horas de treinamento por funcionário por ano	6.3 Capital Humano – Aprendizagem e gestão do conhecimento. Pág. 94.	Princípios 1,2,3,4,6 e 8 do Pacto Mundial
404-2. Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição	6.3 Capital Humano – Mobilidade interna. Pág. 94. / Aprendizagem e gestão do conhecimento. Pág. 94.	Princípios 1,2,3,4,6 e 8 do Pacto Mundial
404-3. Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional	6.3 Capital Humano – Compensação e reconhecimento. Pág. 97.	Princípios 1,2,3,4,6 e 8 do Pacto Mundial

GRI 405. Diversidade e igualdade de oportunidades 2016



405-1. Diversidade em órgãos de governança e representação de empregados	5.1- Sistema de governança, pág. Pág. 51. / Diversidade e experiência. Pág. 54. 6.3 Capital Humano – Gestão da diversidade. Pág. 91.	Princípios 1,2,3,4,6 e 8 do Pacto Mundial
405-2. Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens	6.3 Capital Humano – Gestão da diversidade. Pág. 91. / Compensação e reconhecimento. Pág. 97.	Princípios 1,2,3,4,6 e 8 do Pacto Mundial

GRI 406. Não discriminação 2016



406-1. Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. / Canais de denúncias. Pág. 62. / Proteção dos funcionários em relação ao assédio moral e sexual no trabalho. Pág. 68. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3,4,6 e 10 do Pacto Mundial
---	--	--

GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016



407-1. Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderiam estar em risco	6.5 Capital Social e Relacional – Canais de relação Pág. 109. / Funcionários e representantes legais dos trabalhadores. Pág. 110. / ODF e direitos humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3,4,6 e 10 do Pacto Mundial
---	--	--

GRI 408. Trabalho Infantil 2016



408-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. 6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3,4,6 e 10 do Pacto Mundial
--	--	--

GRI 409. Trabalho forçado ou obrigado 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
409-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigado	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. 6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3,4,6 e 10 do Pacto Mundial

GRI 410. Práticas em matéria de segurança 2016



410-1. Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética Pág. 62. / Segurança. Pág. 62. 5.3 Gestão de riscos. Pág. 71. / Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 6.2. Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3 e 10 do Pacto Mundial
---	---	--

GRI 411. Direitos de povos indígenas 2016



411-1. Casos de violações de direitos de povos indígenas	6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3 e 10 do Pacto Mundial
---	--	--

GRI 412. Avaliação dos direitos humanos 2016



412-1. Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.2 Relevância. Pág. 126. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
412-2. Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos	6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
412-3. Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. 6.2 Capital produtivo – Fornecedores. Pág. 85. 6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159.	Princípios 1,2,3,4,5,6, 7 e 10 do Pacto Mundial

GRI 413. Comunidades locais 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
413-1. Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159. www.fundacionmapfre.org	Princípios 1,2,3,4,5,6, 7 e 10 do Pacto Mundial
413-2. Operações com impactos negativos significantes – reais e potenciais – nas comunidades locais	6.5 Capital Social e Relacional – ODS e Direitos Humanos. Pág. 113. 7.4 Nota 5 - Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos. Pág. 159. www.fundacionmapfre.org	Princípios 1,2,3,4,5,6, 7 e 10 do Pacto Mundial

GRI 414: Avaliação ambiental de fornecedores 2016



414-1. Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	6.2 Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial
414-2. Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	6.2 Capital produtivo - Fornecedores. Pág. 85.	Princípios 1-10 do Pacto Mundial

GRI 415. Política pública 2016



415-1. Contribuições para partidos e/ou representantes políticos	5.2 Ética e Responsabilidade Social - Código Ético e de Conduta. Pág. 61. / Comitê de ética. Pág. 62. Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE https://www.mapfre.com/corporativo-pt/acionistas-investidores/governo-corporativo/	Princípio 10 do Pacto Mundial
---	---	-------------------------------

GRI 417. Marketing e etiquetado 2016



417-1. Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	Não disponível. Varia em função da legislação local.	
417-2. Casos de não cumprimento relacionados com as informações e rotulagem de produtos e serviços	5.2 Ética e Responsabilidade Social – Queixas e reclamações. Pág. 62.	Princípio 10 do Pacto Mundial
417-3. Casos de não cumprimento relacionados com comunicações de marketing	Durante o exercício 2017, não foram registrados casos significativos de não cumprimento das normas e dos códigos voluntários assumidos pela companhia.	Princípio 10 do Pacto Mundial

GRI 418: Privacidade do cliente 2016



418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos dados do cliente	6.4 Capital Intelectual – Segurança cibernética. Pág. 103.	Princípio 1,2,3 e 10 do Pacto Mundial
---	---	---------------------------------------

GRI 419: Cumprimento socioeconômico 2016



PEDRÃO E CONTEÚDO	Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
419-1. Não cumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico	5.2 Ética e responsabilidade social - Comportamento ético: principais medidas de prevenção e conformidade. Pág. 60.	Princípio 1,2,3 e 10 do Pac-to Mundial

Indicadores GRI de suplemento financeiro

Impacto de produtos e serviços



INDICADORES GRI	PÁGINA / INFORMAÇÃO	OUTRAS REFERÊNCIAS
G4-FS1 Políticas com componentes específicos sociais e ambientais aplicados às linhas de negócio.	5.1 Sistema de governança. Pág. 51. 5.2 Ética e Responsabilidade Social. Pág. 61. 5.3 Gestão de riscos. Pág. 71. 6.6 Capital Natural. Pág. 120. 7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 154.	
G4-FS2 Procedimentos para avaliar e proteger as linhas de negócio quanto a riscos ambientais e sociais.	5.3 Gestão de riscos. Pág. 71. / Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122.	
G4-FS3 Processos para monitorar a implementação e o cumprimento dos requerimentos ambientais e sociais incluídos em acordos e transações com clientes.	5.2 Ética e Responsabilidade Social. Pág. 61. 5.3 Gestão de riscos. Pág. 71. / Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 154.	
G4-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.	5.2 Ética e Responsabilidade Social. Pág. 61. 6.6 Capital Natural – Modelo estratégico ambiental. Pág. 120. / Preservação da biodiversidade. Pág. 123.	
G4-FS5 Interações com clientes, investidores e sócios quanto aos riscos e oportunidades em temas sociais e de meio ambiente.	5.3 Gestão de riscos - Integração e gestão de riscos ASG. Pág. 71. 6.6 Capital natural - Gestão da mudança climática. Pág. 122. 7.2 Relevância. Pág. 126. mapfre.com – Informação corporativa do Grupo, seção Acionistas e investidores	

Carteira de produto



G4-FS6 Detalhamento da carteira para cada linha de negócio, por região específica, tamanho e setor.	4.3 Informações por unidades de negócio. Pág. 37.	
G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.	7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. Pág. 154.	

Carteira de produto (cont.)



INDICADORES GRI

Nº DE PÁGINA / INFORMAÇÃO

OUTRAS REFERÊNCIAS

G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico por cada linha de negócio detalhado por objetivos.

7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. **Pág. 154.**

Auditoria



G4-FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos

5.3 Gestão de riscos - Integração e gestão de riscos ASG. **Pág. 71.**

6.6 Capital Natural – Modelo estratégico ambiental. **Pág. 120.**

7.1 Fundamentos para a elaboração e apresentação do relatório. **Pág. 125.**

7.4 Nota 1 – Informação ambiental. **Pág. 145./**
Auditorias ambientais. **Pág. 146.**

Gestão ativa da propriedade



G4-FS10 Percentual e número de empresas na carteira com as quais se interagiu em assuntos sociais ou ambientais.

Estas informações não se encontram disponíveis na data de fechamento do relatório

G4-FS11 Percentual de ativos sujeitos a análise positiva ou negativa social ou ambiental.

Comunidade



G4-FS13 Acessibilidade em áreas de baixa densidade populacional ou lugares desfavorecidos.

5.2 Ética e Responsabilidade Social. **Pág. 61.**

7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e ambientais. **Pág. 154.**

G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso de grupos desfavorecidos a serviços financeiros

Relatório anual da Fundación MAPFRE 2017

Saúde e segurança do cliente



G4-FS15 Políticas para a concepção e venda de produtos e serviços financeiros, de forma razoável e justa

5.2 Ética e Responsabilidade Social. **Pág. 61.**

7.4 Nota 4 – Produtos e serviços sociais e meio ambientais. **Pág. 154.**

Comunicações de marketing



G4-FS16 Iniciativas para melhorar a alfabetização e educação financeira de acordo com o tipo de beneficiário

Relatório anual da Fundación MAPFRE 2017

7.4. Notas

Nota 1 Informações ambientais

INVENTÁRIO DE CONSUMOS E EMISSÕES CO₂eq

Consumo de recursos	GRI	Medida	2017	2016	2015
Scope 1:					
Consumo de gás natural	302-1; 302-4; 305-1	m ³	1.156.730	1.098.991	1.109.618
Consumo de diesel em edifícios		l	441.409	403.204	384.939
Recarga de gases refrigerantes		kg	941	733	1.041
Consumo de combustíveis em veículos pró-prios		l	3.164.699	3.677.690	3.728.868
Scope 2:					
Consumo de energia elétrica	302-1; 302-4	GWh	108,72	115,95	121,64
Scope 3:					
Viagens de empresa (*)	302-2	Tm CO ₂ eq	8.118	7.480	8.961
Consumo de papel (**)		Tm CO ₂ eq	1.408	1.369	1.771

(*) Viagens de funcionários:

2015: Dados para Espanha.

2016: Dados para a Espanha, Argentina, Brasil, EEUU.

2017: Dados para a Espanha, Argentina, Brasil, Chile, EUA, Peru, Portugal, Porto Rico, Turquia

(**) Inclui as emissões evitadas pela reciclagem de papel.

Gestão de resíduos

[306-2]

Indicadores de gestão de resíduos	Medida	2017	2016	2015
Papel	Tm	888,54	1.072,11	991,00
Toner	Tm	18,37	14,97	18,30
Computadores e equipamentos eletrônicos administrados	Tm	33,66	86,76	61,74
Computadores e equipamentos eletrônicos do-ados	Tm	8,77	10,57	18,38
Lâmpadas e fluorescentes no fim do seu ciclo de vida	Tm	1,60	4,11	2,19
Pilhas e baterias	Tm	3,80	2,46	3,40
Resíduos perigosos totais nos edifícios	Tm	5,07	2,40	2,71
Resíduos perigosos nas oficinas	Tm	102,14	89,01	91,00
Resíduos não perigosos em edifícios e oficinas (*)	Tm	1.585,70	2.352,70	1.250,00
Outros resíduos perigosos	Tm	769,89	205,85	213,00
Resíduos sanitários	Tm	2,78	2,31	2,21
Medicamentos vencidos	Tm	0,11	0,16	0,11
Radiografias	Tm	0,98	0,87	0,83
Suporte de informática	Tm	2,78	8,62	6,17

Auditorias ambientais

[FS9]

Auditorias ambientais de ativos	Medida	2017	2016	2015
Diagnósticos e supervisões ambientais	Unidades	9	84	11
Auditorias ambientais internas	Unidades	44	47	41
Auditorias ambientais de certificação	Unidades	36	19	26
Percentual de ativos sujeitas a controles ambientais	Porcentagem	31,26	28,61	25,04

Consumo de recursos

[302-3]

Consumo de recursos	GRI	Medida	2017	2016	2015
Consumo total de energia	302-1; 302-4	GWh	125,74	132,06	137,68
Consumo de energias renováveis	302-1; 302-4	GWh	68,47	64,87	18,77
Consumo total de água	303-1	m ³	615.356	709.834	758.448
Consumo total de papel	301-1	Tm	2.136	2.248	2.573
Consumo de papel com certificado	301-1	Tm	1.311	1.319	1.333
Papel com etiqueta ecológica em relação ao total de papel consumido	301-2	%	61	69	52
Consumo de toner	301-1	uds	5.455	3.875	9.575
Total de resíduos descartados em aterro (*)	306-2	Tm	398,36	651,34	195,17

(*) Alcance:

2015: Dados para Espanha, Colômbia, México, Porto Rico, Brasil, EUA, Portugal.

2016: Dados para Espanha, Colômbia, México, Porto Rico, Brasil, EUA, Portugal, Chile.

2017: Dados para Espanha, Colômbia, México, Porto Rico, Argentina, Chile, Venezuela e Turquia.

Indicadores de consumo de recursos

	Medida	2017	2016	2015
Total de energia consumida por funcionário	kWh/de funcionário por ano	3.680	3.910	3.939
Água por funcionário	m ³ /funcionário	18,01	21,02	21,7
Consumo por atividade	kWh/prêmio (mi-lhares de euros)	6,5	6,9	7,2

2015 e 2016. Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas e Malta.

2017. Dados da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Itália (Direct Line), México, Porto Rico, Turquia, Costa Rica, El Salvador, Nicarágua, Honduras, Panamá, Guatemala, Equador, República Dominicana, Paraguai, Uruguai, Peru, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta e Alemanha.

Nota 2
Bem-estar e saúde
 [401-3, 403-1, 403-3, 403-4]



ENTORNO LABORAL

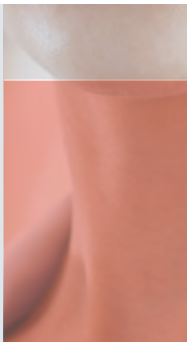

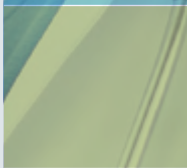
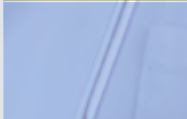

MAPFRE incentiva medidas para conseguir un mejor entorno laboral, en su sentido más amplio, para ser una empresa promotora de salud entre los empleados.

		Ambiente de trabalho
	Espanha	<ul style="list-style-type: none"> > 49 avaliações de riscos de trabalho. > Ações de treinamento relacionadas com a prevenção e controle de riscos nas quais mais de 4.000 funcionários participaram, em um total 10.879 horas de treinamento em prevenção e controle de riscos. > 5.571 Avaliações médicas periódicas.
	Brasil	<ul style="list-style-type: none"> > 128 avaliações de riscos de trabalho: segurança, higiene e ergonomia. > 250 avaliações de riscos psicossociais. > 864 horas de treinamento sobre os riscos nos seus postos de trabalho. > 5.999 Avaliações médicas periódicas.
	Colômbia	<ul style="list-style-type: none"> > 90 avaliações de riscos de trabalho: segurança, higiene e ergonomia > 100 avaliações de riscos psicossociais. > 980 Avaliações médicas periódicas. > 60 estudos epidemiológicos.
	México	<ul style="list-style-type: none"> > 2 avaliações de riscos de trabalho: segurança, higiene e ergonomia. > É feita a prevenção de acidentes no trabalho e existem medidas de emergência, primeiros auxílios e planos de evacuação dos edifícios.

PROMOÇÃO DA SAÚDE

O principal objetivo das ações de promoção de saúde é a prevenção das doenças não transmissíveis, bem como otimizar o atendimento

sanitário, estabelecer formas e procedimentos de assessoria e apoio médico e psicológico e desenvolver campanhas globais de saúde.

Promoção da saúde	
	Espanha <ul style="list-style-type: none">> 68 atividades em promoção da saúde.> 4 Campanhas de informação e prevenção de câncer.> 889 vacinas de gripe comum.> 9.911 assessoramentos médicos> No dia 31 de maio foi comemorado o Dia Mundial sem Tabaco, e o dia 1º dezembro o Dia Mundial de Combate contra AIDS.
	Brasil <ul style="list-style-type: none">> Programa Cuidar por meio do qual é oferecido apoio para colaboradores e familiares em tratamento oncológico: foram realizados 12 encontros onde foram abordados assuntos relacionados com o tratamento oncológico.> Novembro Azul: durante o mês de novembro, diversas ações sobre saúde do homem, inclusive consultas de urologia.> 11.335 exames médicos realizados além do estabelecido legalmente na país: ginecologia, dermatologia, endocrinologia, urologia, fisioterapia, nutrição.
	Colômbia <ul style="list-style-type: none">> Campanhas de informações para prevenção das principais doenças não transmissíveis.> Campanhas sobre prevenção do consumo de substância psicoativas de tabaco e álcool.
	Estados unidos <ul style="list-style-type: none">> O Programa de Atendimento ao Funcionário oferece assessoramento médico profissional confidencial e gratuito a todos os funcionários e seus familiares por telefone ou no website 24 horas por dia, 365 dias por ano.
	México <ul style="list-style-type: none">> Campanhas de informação para prevenção de câncer de próstata, câncer de mama, câncer cervicouterino, pressão alta, diabetes e tétano.> Campanha de informação sobre Alzheimer.> 2.326 assessoramentos médicos.
	Outros países <ul style="list-style-type: none">> No Chile, Campanhas de vacinação, exames cardiovasculares na Semana do Coração, e Campanha de prevenção de câncer de mama.> Na Itália, Conferência sobre prevenção de risco cardiovascular ministrada pelo Centro Cardiológico Monzino por ocasião da Semana MAPFRE.> No Porto Rico, campanhas de câncer de mama, de próstata, pâncreas, leucemia, linfoma e mieloma múltiplo, câncer de ovários, saúde cardiovascular, etc. Palestra sobre como fazer uma horta caseira para fomentar o consumo de alimentos cultivados pelo próprio funcionário e/ou sua família.> A empresa internacional de consultoria Brandon Hall prestou reconhecimento à MAPFRE Sigorta (Turquia) com o prêmio "Best Wellness and Benefits Program" pelo seu programa de saúde e bem-estar para os seus funcionários.

ATIVIDADE FÍSICA E ALIMENTAÇÃO

As atividades físicas e a alimentação são os pilares de uma boa saúde. Por isso, é incentivada prática de atividades esportivas entre os funcionários e são fornecidas informações sobre uma alimentação saudável, apetitosa e divertida. Além disso, foram realizadas atividades específicas, entre outras:





Atividade física e alimentação	
Espanha	<ul style="list-style-type: none"> > Academia nos centros de trabalho de Majadahonda (Madri), que contou com 18.718 presenças, Sant Cugat (Barcelona) e no campus de estudos da Universidade Corporativa. > Foram realizadas 47 atividades esportivas que contaram com a participação de 1.222 funcionários.
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> > Vigilantes do Peso - método de reeducação alimentar para colaboradores, voltado a perder peso. > Programa Andar e correr: programa com 2 reuniões por semana em parques públicos perto do local de trabalho, liderado por um profissional habilitado.
Colômbia	<ul style="list-style-type: none"> > Café da manhã saudável, caderno de alimentação saudável e exercício em um mês, controle do peso. > Implementação do programa de "Dinamízate", que procura incentivar a prática de atividades físicas. > Cursos de ioga, rumbaterapia, zumbaterapia e calistenia.
Estados unidos	<ul style="list-style-type: none"> > Programa de bem-estar Ready Set Go. > Programas de incentivo da boa forma física e exercícios, tais como descontos em academias, criação de uma trilha para caminhadas para monitorar o número de exercícios, etc.
México	<ul style="list-style-type: none"> > Clube de corredores na Semana MAPFRE. > Criação de menus balanceados.
Outros países	<ul style="list-style-type: none"> > No Paraguai, pausas ativas duas vezes por semana, em que um instrutor passa pelas áreas de trabalho fazendo alongamentos. > Na Venezuela, campanha de informação para conscientização e sensibilização dos funcionários sobre a importância de se alimentar de forma saudável com os produtos disponíveis no mercado na ocasião.

BEM-ESTAR MENTAL

Tendo em vista que os riscos psicossociais e as doenças mentais são assuntos que afetam cada vez mais as empresas e a sociedade em geral, este é considerado um assunto a ser abordado também na empresa. Por isto são fomentadas medidas que ajudem a cuidar do estresse, a aprender condutas positivas e ferramentas

de eficácia pessoal, bem como assuntos relacionados ao apoio psicológico de funcionários e familiares.

		Bem-estar mental
	Espanha	<ul style="list-style-type: none"> > Treinamento online relacionado com a gestão do estresse para mais de 1.100 funcionários, atingindo mais de 1.144 horas de cursos. > Durante a Semana MAPFRE, foram realizadas 20 atividades relacionadas com o bem-estar mental.
	Colômbia	<ul style="list-style-type: none"> > Dia de spa e massagens para os funcionários; palestras sobre como controlar as emoções; cursos sobre "Estresse abaixo de zero". > Realização mensal do programa "Dinamízate", de cursos e implementação de área de descanso.
	Estados unidos	<ul style="list-style-type: none"> > Durante a Global Health Week e a feira anual de benefícios, foram ministradas massagens para redução do estresse nos postos de trabalho. > Foram oferecidos webinars gratuitos aos funcionários sobre assuntos como "Estresse e o sistema imunológico" e "Incentive sua capacidade de resistência para evitar o esgotamento".
	México	<ul style="list-style-type: none"> > Durante a Semana MAPFRE: sessões de meditação e relaxamento; palestra focada em entender e lidar com a resiliência; como lidar com a adversidade desde uma perspectiva pessoal e de trabalho.
	Outros países	<ul style="list-style-type: none"> > No Peru, Programa de Assessoria Psicológica individual e voluntária, por meio do qual foram feitos cursos de como lidar com o estresse e intervenção em casos de crise.

CONTEXTO PESSOAL

São atividades relacionadas à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores e suas famílias no seu ambiente pessoal. São abordados assuntos como o cuidado de pessoas dependentes sob a responsabilidade do funcionário, a educação dos filhos, a prevenção de acidentes fora do trabalho, etc.



		Contexto pessoal
	Espanha	<ul style="list-style-type: none">> 149 assessoramentos em caso de problemas de saúde de familiares dos funcionários.> Durante a Semana MAPFRE, foram realizadas 65 atividades relacionadas com o contexto pessoal.> Promovidas 52 atividades sociais que contou com a participação de 10.044 funcionários e seus familiares.
	Brasil	<ul style="list-style-type: none">> Envolvimento de familiares por meio do Programa Cuidar (em São Paulo) e do Programa Maternidade (planejamento familiar, conferência sobre gestação e como cuidar do bebê, e acompanhamento telefônico de profissionais de vários campos de saúde, desde a gestação até a volta ao trabalho).
	Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none">> Uma empresa de serviços de planejamento funerário presta assistência e suporte familiar para pessoas que sofrem caso de morte na família.
	Outros países	<ul style="list-style-type: none">> Na Argentina, Programa "Pequeñas Visitas", evento familiar em que os filhos dos funcionários passam um dia no escritório junto com os pais. Adicionalmente, entrega de alimentos não perecíveis a entidades benéficas por intermédio da Fundación MAPFRE.> Em Honduras, convivência familiar, passeios no campo, comemorações de festas de aniversário, Dia das Mães, Dia dos Pais, Festa de Natal.

Nota 3
Admissões e baixas em 2017
[401-1]

Durante o ano, houve admissões e baixas pelos seguintes motivos:

Admissões justificadas	2017	2016
Fusão ou aquisição	679	0
Captação externa	4.732	5.987
Retorno de licença	166	156
Retorno do exterior	7	8
Contratação temporária	396	--
Mudanças de empresa	938	1.142
Baixas justificadas		
Alienações	0	24
Voluntárias	3.232	3.341
Demissões por justa causa	2.610	3.878
Licenças	178	194
Aposentadorias	95	67
Aposentadorias antecipadas	5	19
Falecimentos	23	19
Invalidez	25	24
Término de contrato temporário	340	--
Mudanças de empresa	1.161	1.111

Nota 4

Produtos e serviços sociais e ambientais

[102-2; 201-2, FS1, FS3, FS7, FS8, FS13, FS14, FS15]

PRODUTOS DE ALTO TEOR SOCIAL

Produtos com coberturas básicas (Falecimentos, Casa, Vida, etc.) adaptados a necessidades locais bem específicas e com prêmios reduzidos que ajudam a prevenir e cobrir riscos pessoais de vários grupos, e que incentivam a cultura do seguro.

País	Ramo	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / beneficiários
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA					
Espanha	Saúde	"Salud Elección": seguro de assistência à saúde que garante a assistência primária e testes diagnósticos básicos em unidades de saúde com convênio. Para os demais atendimentos médicos que o segurado necessitar, são oferecidos preços com descontos em clínicas recomendadas em relação ao custo como paciente particular.	0,18	0,18	8.954
	Vida	"Decesos Esencial": baseado em uma tarifa natural adaptada aos clientes que querem conservar seu seguro de funeral, mas que atravessam dificuldades econômicas.	3,33	3,33	287.093

País	Ramo	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / beneficiários
ÁREA TERRITORIAL LATAM					
Brasil	Casa	Programa Conta Protegida Telefônica: seguro de proteção financeira com coberturas para pagamento de contas de telefone em caso de desemprego, incapacidade, etc.	0,04	0,34	62.772
	Vida	Programa de Microcrédito Crediamigo: com coberturas para falecimento e assistência funerária, além de quatro sorteios mensais pela loteria com a capitalização.	0,09	0,54	49.095
		Agroamigo: novo seguro popular destinado a microempreendedores dos setores de economia formal e informal nas zonas rurais.	0,001	0,08	21.573
		BB Seguro Vida Agricultura e Familiar: seguro para clientes de operações de crédito rural dos programas de "Agricultura Familiar", que garante a liquidação ou a recuperação do saldo de débito no Banco do Brasil em caso de morte natural ou acidental do segurado.	0,865	16,95	438.156
		Seguro de Empréstimo Rural: seguro de vida por crédito rural.	0,008	0,16	1.221.966
		Seguro de Amparo Familiar: como cobertura principal, o segurado pode escolher auxílio-funeral.	0,003	0,87	542
Rep. Dominicana	Saúde	Programa de Assistência para empreendedores e PMEs clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: conjunto de serviços ou auxílio para o negócio do segurado. Entre os serviços encontram-se serviços de encanador, eletricidade, serralheria, assistência jurídica.	0,21	1,29	4.199
		Cobertura de câncer masculino para clientes do Cartão de Crédito do Banco BHD León: cobertura que garante a entrega do capital contratado ao segurado em caso de primeiro diagnóstico de câncer de próstata.	0,09	0,52	2.786
		Assistência concedida à pessoa segurada por ser proprietária do Cartão de Crédito Mulher do Banco BHD León: entre os serviços encontram-se assistência residencial, em deslocamento e jurídica, emergências médicas em viagens nacionais e internacionais, e assistente pessoal.	1,52	9,22	40.895
	Vida	Cobertura de Seguro de Educação por falecimento do pai do aluno: em caso de falecimento ou invalidez total e permanente do segurado, a companhia pagará a soma segurada acordada ao centro educacional que certifique a matrícula dos filhos do segurado.	0,75	1,94	30.075

País	Ramo	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados / beneficiários
México	Acidentes e doenças	Seguro básico padronizado de acidentes pessoais: seguro de acidentes que oferece até \$ 200.000 de indenização.	0,0002	0,0016	224
		Seguro básico padronizado de despesas médicas: permite receber atendimento médico em qualquer hospital nacional ou internacional.	0,0002	0,0019	20
	Auto-móveis	Seguro Básico de Automóveis da MAPFRE: idealizado para contar com a proteção mínima necessária para automóveis.	0,0015	0,0057	488
	Vida	Seguro de Vida em Grupo: comercializado por meio do banco "Compartamos". Voltado a grupos que, pelas suas características, não podem receber propostas de Seguro de Vida em Grupo Empresarial.	6,78	30,1	4.710.189
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL					
Porto Rico	Automóveis	Auto Plus: substitui e aprimora, em grande parte, o seguro obrigatório por apenas 36 dólares a mais. inclui coberturas como assistência nas estradas, falecimento ou lesões por acidente, despesas médicas e defesa jurídica).	0,03	0,09	544
		Assistência em viagem e nas estradas: produto de assistência imediata nas estradas por apenas 45 dólares para o primeiro veículo, e 25 para os outros.	0,01	0,02	7.159

Produtos e serviços ambientais

A tabela a seguir mostra os principais dados econômico-financeiros dos produtos e serviços ambientais.

PRODUTOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS			
Produtos / Serviço		2017	2016
Coberturas para riscos ambientais	Nº de apólices	20.705	19.834
Seguros para projetos sustentáveis	Prêmios líquidos (€)	120.461.190	82.699.760
Seguros ambientais e de economia de energia	Faturamento (€)	235.177	315.049

A seguir, são detalhados os principais seguros e serviços relacionados ao escopo ambiental:

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL IBÉRIA				
Espanha	Apólice ecológica: primeiro seguro de pagamento por uso para veículos elétricos, híbridos e ecológicos.	0,24	0,22	9.076
	Seguro de Danos e Responsabilidade Civil: produto destinado a centrais solares, fotovoltaicas, parques eólicos e plantas de cogeração.	0,19	1,38	1.508
	Cobertura de responsabilidade ambiental em apólices de responsabilidade civil geral e apólices multirrisco: coberturas que amparam a responsabilidade do segurado pelos danos causados pela contaminação ambiental.	0,74	1,24	1.185
Portugal	Responsabilidade ambiental: cobre os custos de reparação por acidente ou ameaça iminente, danos a espécies e a habitats silvestres, danos à água, danos ao solo.	0,1	6,56	778
ÁREA TERRITORIAL LATAM				
Brasil	Responsabilidade civil ambiental: este seguro é contratado para um risco absoluto, ou seja, a companhia de seguros garante o pagamento de danos e prejuízos no valor do limite máximo de indenização indicado na apólice de seguro. Consiste em cobertura básica, recrutamento obrigatório, cobertura adicional, aluguel opcional.	0,01	0,13	243
	Retirada de destroços: apólice para embarcações de recreio e de aviação geral que oferece ao segurado indenização para recuperar bens sinistrados e minimizar os danos ao meio ambiente.	0,04	0,45	1.924
	Riscos de petróleo: cobre direta ou indiretamente os riscos relacionados com atividades de prospecção, perfuração e/ou produção de petróleo ou gás.	0,64	6,73	2
México	Posto de combustível seguro: seguro que inclui cobertura de responsabilidade civil por contaminação.	0,2	0,6	1.222

País	Tipo de produto ou serviço	% sobre o total de prêmios	% sobre o total do ramo	Nº de segurados
ÁREA TERRITORIAL LATAM (cont.)				
Colômbia	Seguro Climático: seguro que proporciona proteção a produtores agro-pecuários contra efeitos devastadores de fenômenos naturais nas plantações como consequência da mudança irreversível do clima. O catálogo de coberturas está associado a eventos naturais, como: excesso e falta de chuva, inundações, geadas, ventos fortes, deslizamentos de terra, granizo, avalanche e incêndio.	2,29	--	2.913
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
Porto Rico	MCS-90: apólice de transportes que oferece cobertura para a reparação de danos por poluição derivada de vazamentos de produtos perigosos.	0,05	0,18	290
NEGÓCIOS GLOBAIS				
Apólice de Danos e Responsabilidade Civil: seguro que cobre as diferentes fases (projeto, construção, implementação e exploração) de grandes instalações de energias renováveis: termossolares e eólicas. Estes produtos são comercializados pela MAPFRE GLOBAL RISKS.				
Parques eólicos		3,62		41
Energia solar		0,48		20

A próxima tabela mostra os principais indicadores ambientais do escopo ambiental relacionados com as soluções de seguros comercializadas. Em casos

de cosseguro, os indicadores incluem apenas a participação que corresponde à MAPFRE.

Indicador	Unidad	2017	2016
Apólices de responsabilidade civil ambiental e de multirrisco subscritas	nº	10.140	7.877
Instalações de energia eólica seguradas	MW	12.755,85	24.419,33
Aerogeradores segurados	nº	7.127	16.445
Explorações florestais sustentáveis	ha	17.865	20.426
Apólices ecológicas de automóveis	nº	8.809	10.235

Em conjunto, em 2017, foram emitidas mais de 20.700 apólices com coberturas relacionadas a aspectos ambientais, representando um volume de prêmios de mais de 120 milhões de euros, o que representa 0,51% do volume total de prêmios do Grupo

Em caso de serviços ambientais e energéticos, alguns deles estão diretamente ligados a prestações de seguros. Como prova disso, em 2017, a MAPFRE, tinha em sua rede de prestadores de serviços 16 veículos 100% elétricos de recarga móvel para assistência a carros elétricos nas estradas. Esses veículos de assistência estão equipados com um gerador com o qual é possível carregar nesse momento, em qualquer lugar, carros que estejam com a bateria descarregada. Isto também ajuda a reduzir a pegada de carbono do serviço, porque evita o deslocamento de guindastes até os pontos de recarga.

Além disso, a MAPFRE está fomentando entre seus prestadores de serviço renovar as gruas com veículos híbridos. Com isso, 9 caminhões híbridos leves já estão disponíveis para prestar o serviço de assistência em estradas.

Outros serviços estão relacionados com pesquisas de técnicas de reparação de veículos acidentados realizadas pelos Centros de Experimentação e Segurança Viária (CESVI) na Espanha e na América, e que ajudam a reduzir o consumo de recursos contaminantes, como tintas e solventes, e a minimizar impactos ambientais em serviços de reparação de veículos.

A CESVIMAP gerencia veículos que não são mais usados por meio da empresa de peças usadas CESVI RECAMBIOS. Em 2017, na Espanha e na Colômbia, foram tratados 2.834 veículos fora de uso, dos quais foram recuperadas, em total, 84.531 peças e componentes para serem reaproveitados.

Retrabalho de peças de veículos	Unidade	2017	2016
Veículos fora de uso (VFU) tratados	Ud.	2.834	3.100
Peças de VFU reaproveitadas	Ud.	84.531	95.879

Os serviços ambientais prestados pela MULTIMAP estão voltados principalmente à economia de energia e à eficiência energética. Esta empresa instala pontos de recarga para veículos elétricos nos domicílios particulares, que podem ser instalados em garagens de residências unifamiliares ou em estacionamento de uma urbanização, e presta serviços completos de eficiência energética e economia de energia em prédios e instalações. Isto representou um volume de negócio de 235.177 euros em serviços ambientais.

Nota 5 Medida de prevenção e conformidade em matéria de direitos humanos

[205-1, 205-2, 205-3, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2]


Foi feito um levantamento das medidas de "due dilligence" a seguir de acordo com sua relevância e usando dois âmbitos de atuação como referência: o interno (funcionários) e o externo (fornecedores):

Direitos humanos por ordem de importância no estudo de relevância	Mecanismos de prevenção	Mecanismos internos de reclamação
<p>Eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação</p>	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades > Política de Promoção, Seleção e Mobilidade > Política de Remunerações > Protocolo em casos de assédio <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de seleção - Avaliação de desempenho - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p> <p>Representantes legais dos trabalhadores</p>
<p>Direito à segurança da pessoa e da sua privacidade</p>	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Segurança Corporativa <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acordo de confidencialidade de dados - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p> <p>Diretoria de Segurança e Meio Ambiente</p>

Direitos humanos por ordem de importância no estudo de relevância	Mecanismos de prevenção	Mecanismos internos de reclamação
<p>Direto a um meio ambiente saudável</p>	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos no Trabalho > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Meio Ambiente <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações de riscos em locais, instalações e postos de trabalho - Curso online sobre o meio ambiente - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa 	
<p>Acesso a direitos básicos para a vida em dignidade, entre outros: família, moradia, alimentação, saúde, educação</p>	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades > Política de Promoção, Seleção e Mobilidade > Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos no Trabalho <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planos de treinamento e desenvolvimento pessoal - Gestão do talento - Medidas de conciliação - Benefícios sociais para funcionários - Modelo de empresa saudável, focado na pessoa e configurado ao redor de quatro âmbitos de atuação: de trabalho, mental, pessoal e físico 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>

Direitos humanos por ordem de importância no estudo de relevância	Mecanismos de prevenção	Mecanismos internos de reclamação
Liberdade de pensamento, cultura e religião/culto	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>
Direito à liberdade de associação e participação em sindicatos e à negociação coletiva	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os representantes sindicais são reconhecidos como grupo de interesse - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>
Abolição do trabalho	<p>Rejeição total à exploração infantil</p> <p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>

Direitos humanos por ordem de importância no estudo de relevância	Mecanismos de prevenção	Mecanismos internos de reclamação
Eliminação do trabalho obrigado ou forçado	<p>Rejeição total a trabalhos forçados ou obrigados</p> <p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os representantes sindicais são reconhecidos como grupo de interesse - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>
Liberdade de reunião e movimento	<p>Políticas e normas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Política de Respeito pelas Pessoas > Política de Promoção, Seleção e Mobilidade <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os representantes sindicais são reconhecidos como grupo de interesse - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas - Curso online de responsabilidade social corporativa - Mais de 1836 processos de promoção e mobilidade interna 	<p>Departamentos de Recursos Humanos</p> <p>Canal de consultas e denúncias éticas</p>

Direitos humanos por ordem de importância no estudo de relevância	Mecanismos de prevenção	Mecanismos internos de reclamação
Eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação	Políticas e normas internas	Departamentos de Compras
Direito à segurança da pessoa e da sua privacidade	<ul style="list-style-type: none"> > Princípios institucionais, organizacionais e empresariais > Código Ético e de Conduta 	Caixas de entrada de consultas
Direito a um meio ambiente saudável	<ul style="list-style-type: none"> > Política de Responsabilidade Social Corporativa > Norma de Compras 	Canal de denúncias (previsto para 2018)
Acesso a direitos básicos para a vida em dignidade, entre outros: família, mora-dia, alimentação, saúde, educação	<p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novo processo de homologação que abrange os aspectos ambientais, sociais e de governança. - Curso online de direitos humanos da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas 	
Liberdade de pensamento, cultura e religião/culto		
Direito à liberdade de associação e participação em sindicatos e à negociação coletiva		
Abolição do trabalho infantil		
Eliminação do trabalho obrigado ou forçado		
Liberdade de reunião e movimento		

7.5. Relatório de verificação externa

[102-48, 102-49, 102-56]



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Relatório de Revisão Independente para o Conselho Diretivo da MAPFRE, S.A.

(Tradução livre da versão em Espanhol. Em caso de discordância, prevalece a versão em Espanhol.)

À Direção da Mapfre, S.A.

Nos termos do nosso caderno de encargos, examinámos a informação não financeira contida no Relatório Integrado da MAPFRE, S.A. (adiante designada por "MAPFRE") do exercício findo a 31 de dezembro de 2017 (adiante designado como "Relatório") correspondente aos indicadores da Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, Estados Unidos da América, Itália, México, Perú e Turquia, detalhados no Anexo do Relatório e que, no caso, poderiam ser incluídos em os Relatórios locais equivalentes da MAPFRE em estes países.

Responsabilidades da Direção

É da responsabilidade do Conselho Diretivo da MAPFRE elaborar e apresentar o Relatório em conformidade com o *Sustainability Reporting Standards* da Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de acordo com a opção de conformidade exaustiva, nos termos descritos no ponto 102-54 do Índice de conteúdos GRI do Relatório tendo obtido a confirmação da Global Reporting Initiative sobre a sua correta aplicação. O Conselho Diretivo é também responsável pela informação e as afirmações contidas no mesmo; pela determinação dos objetivos da MAPFRE no que respeita à seleção e apresentação de informação sobre o desempenho em matéria de desenvolvimento sustentável, incluindo a identificação dos grupos de interesse e das questões materiais; assim como pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas de controlo e gestão do desempenho a partir dos quais a informação é obtida.

Estas responsabilidades incluem o estabelecimento dos controlos que a direção considere necessários para possibilitar que a preparação dos indicadores, com um nível limitado de certeza, esteja livre de erros materiais devidos a fraude ou erros.

Nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade consiste em realizar uma revisão limitada e, com base no trabalho desenvolvido, elaborar o presente relatório, que se refere em exclusivo à informação relativa ao exercício de 2017. Realizámos o nosso trabalho nos termos da Normativa ISAE 3000 (revisada), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, da Normativa ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas pelo International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) e do Guia de Intervenção sobre trabalhos de revisão de Relatórios de Responsabilidade Corporativa elaborado pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (" Instituto de Censores Jurados de Cuentas") de Espanha (ICJCE). Estas normas exigem que planifiquemos e realizemos o nosso trabalho de modo a obtermos uma segurança limitada sobre se o relatório não contém erros materiais.

A KPMG aplica a norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) e, em conformidade com a mesma, mantém um sistema integral de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados no que respeita ao cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e exigências legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos os requisitos de independência e outros requisitos éticos do *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants, que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência profissionais, confidencialidade e comportamento profissional.

Revisão limitada sobre os indicadores com um nível limitado de certeza

O nosso trabalho de revisão limitada concretizou-se com recurso a entrevistas com o Conselho Diretivo e pessoas responsáveis pela elaboração da informação incluída no Relatório, e à aplicação de procedimentos analíticos e outros tendentes a coligir evidências, como:

- A verificação dos processos de que a MAPFRE dispõe para determinar quais são os aspetos materiais, assim como a participação dos grupos de interesse nos mesmos.
- A verificação, com recurso a entrevistas com o Conselho Diretivo e com outros colaboradores relevantes, tanto a nível de grupo como a nível das unidades de negócio selecionadas, da existência de uma estratégia e políticas de sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa para ir ao encontro das questões materiais e sua implementação a todos os níveis da MAPFRE.
- A avaliação da consistência da descrição da aplicação das políticas e da estratégia em matéria de sustentabilidade, governo, ética e integridade da MAPFRE.
- A análise de riscos, incluindo a procura ao identificar questões materiais durante o exercício objeto do Relatório.
- A revisão da consistência da informação que vai ao encontro dos *Universal Standards* com os sistemas de documentação interna.
- A análise dos processos de recolha e controlo interno dos dados quantitativos espelhados o Relatório, no que respeita à fiabilidade da informação, recorrendo-se a procedimentos analíticos e testes de revisão com base em amostragens.
- A revisão da aplicação dos requisitos estabelecidos no *Sustainability Reporting Standards* da Global Reporting Initiative (*GRI Standards*) para a elaboração de relatórios de acordo com a opção de conformidade exaustiva e com os que se dá resposta aos requisitos do RDL18/2017 em matéria de informação não financeira e diversidade.
- A leitura da informação constante do Relatório para determinar se está em linha com o nosso conhecimento geral e experiência, em relação com o desempenho em termos de sustentabilidade da MAPFRE.
- A comparação da informação financeira que faz parte do Relatório com a que consta das contas anuais da MAPFRE, auditadas por terceiros independentes.

A nossa equipa multidisciplinar foi constituída por especialistas no desempenho social, ambiental e económico da empresa.

Os procedimentos levados a cabo num compromisso de garantia limitada variam em natureza e tempo aplicado, sendo mais reduzidos que os de um compromisso de revisão razoável. Nestes termos, o nível de garantia obtido num trabalho de revisão limitada é inferior ao de uma revisão razoável. Em nenhum caso o presente relatório pode ser entendido como um relatório de auditoria.

Conclusões

A nossa conclusão baseia-se nos aspetos indicados no presente Relatório de Revisão Independente. Consideramos que a evidência que obtivemos disponibiliza uma base suficiente e adequada para as nossas conclusões.

Com base nos procedimentos realizados e a evidência obtida, nos termos descritos anteriormente, não ficou patente nenhum aspeto que nos leve a considerar que o Relatório integrado da MAPFRE, S.A. do exercício encerrado a 31 de dezembro de 2017 não tenha sido elaborado, em todos os aspetos significativos, de acordo com o *Sustainability Reporting Standards* da Global Reporting Initiative (*GRI Standards*) de acordo com a opção de conformidade exaustiva e considerando o descrito no ponto 102-54 do Índice de conteúdos GRI do Relatório, o que inclui a fiabilidade dos dados, a adequação da informação apresentada e a ausência de desvios e omissões significativos.

Noutro documento apresentaremos ao Conselho Diretivo da MAPFRE um relatório interno que contém as nossas conclusões e áreas de melhoria.

Ojetivo do nosso relatório

Em conformidade com os termos e condições do nosso caderno de encargos, o presente Relatório de Revisão Independente foi elaborado para a MAPFRE no que respeita ao seu Relatório integrado 2017, o qual inclui os indicadores da Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, Estados Unidos da América, Itália, México, Perú e Turquia, detalhados no Anexo do Relatório e que, no caso, poderiam ser incluídos em os Relatórios locais equivalentes da MAPFRE em estes países. Nestes termos, não tem outra finalidade nem pode ser utilizado em um contexto diferente.

KPMG Asesores, S.L.

(Assinado)

José Luis Blasco Vázquez

7 de março de 2018

INDICADORES DA ARGENTINA					
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)	
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente		Sociedade	
	GRI 201-2	Emprego	GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1
	GRI 201-3		GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4		GRI 401-3	Combate à Corrupção	GRI 205-1
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1		GRI 205-2
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1		GRI 205-3
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1
Materiais	GRI 301-1		Treinamento e Educação	GRI 403-4	Conformidade
	GRI 301-2	GRI 404-1		Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	GRI 414-1
Energia	GRI 302-1	GRI 404-2			GRI 414-2
	GRI 302-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades		GRI 405-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
	GRI 302-3	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-2	Responsabilidade pelo produto	
	GRI 302-4	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-1	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2
GRI 302-5	GRI 414-2		GRI 102-43		
Água	GRI 303-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2	GRI 102-44	GRI 417-3
	Biodiversidade	GRI 304-1	Direitos Humanos		Privacidade do Cliente
GRI 304-2		Investimentos	GRI 412-2	Conformidade	
GRI 304-3		Não discriminação	GRI 406-1		Suplemento Setorial de Serviços Financeiros
GRI 304-4		Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1
Emissões	GRI 305-1	Trabalho Infantil	GRI 408-1		G4-FS2
	GRI 305-2	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-FS3
	GRI 305-3	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-FS4
	GRI 305-4	Avaliação	GRI 412-1		G4-FS5
	GRI 305-5	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	Carteira de produto	G4-FS6
GRI 306-2	GRI 414-2		G4-FS7		
Efluentes e Resíduos	GRI 306-3	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	G4-FS8	
	GRI 306-5		Auditoria	G4-FS9	
	Conformidade	GRI 307-1		Gestão activa da propriedade	G4-FS10
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1	Comunidades Locais		G4-FS11	G4-FS13
	GRI 308-2		G4-FS14		
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2	Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15		
		Comunicações de Marketing	G4-FS16		

INDICADORES DA BRASIL						
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)		
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente	Emprego	Sociedade		
	GRI 201-2			GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1
	GRI 201-3			GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4	GRI 401-3	Combate à Corrupção	GRI 205-1		
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas		GRI 402-1	GRI 205-2	
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho		GRI 403-1	GRI 205-3	
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1	
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1	
Materiais	GRI 301-1		GRI 403-4	Treinamento e Educação	Conformidade	GRI 419-1
	GRI 301-2	GRI 404-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade		GRI 414-1	
Energia	GRI 302-1	GRI 404-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades		GRI 414-2	
	GRI 302-2	GRI 404-3			Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-2
	GRI 302-3	GRI 404-4		Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-1	
	GRI 302-4	GRI 405-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 414-2		
GRI 302-5	GRI 405-2	Direitos Humanos		Responsabilidade pelo produto		
Água	GRI 303-1		GRI 414-1		Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2
	Biodiversidade	GRI 304-1	GRI 414-2	GRI 102-43		
GRI 304-2		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 102-44			
GRI 304-3			GRI 103-2	GRI 417-3		
GRI 304-4		Investimentos	GRI 412-2	Privacidade do Cliente	GRI 418-1	
Emissões	GRI 305-1	Não discriminação	GRI 406-1	Conformidade	GRI 419-1	
	GRI 305-2	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros		
	GRI 305-3	Trabalho Infantil	GRI 408-1	Impacto de produtos e serviços	G4-F51	
	GRI 305-4	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-F52	
	GRI 305-5	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-F53	
	Efuentes e Resíduos	GRI 306-2	Avaliação		GRI 412-1	G4-F54
GRI 306-3		Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1		G4-F55	
GRI 306-5		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 414-2	G4-F56		
Conformidade	GRI 307-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	Carteira de produto	G4-F57	
	Avaliação ambiental de Fornecedores		GRI 308-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	G4-F58
Mecanismos de reclamação ambiental		GRI 103-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		GRI 103-2	Auditoria
	Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	Gestão activa da propriedade
Mecanismos de reclamação ambiental		GRI 103-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		GRI 103-2	G4-FS11
	Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	Comunidades Locais
Mecanismos de reclamação ambiental		GRI 103-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		GRI 103-2	G4-FS14
	Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	Saúde e Segurança do Cliente
Mecanismos de reclamação ambiental		GRI 103-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		GRI 103-2	Comunicações de Marketing

INDICADORES DA COLÔMBIA						
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	
Indicadores de gestão econômica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)		
Desempenho Econômico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente	Emprego	Sociedade		
	GRI 201-2			GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1
	GRI 201-3			GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4	GRI 401-3		GRI 205-1		
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1	Combate à Corrupção	GRI 205-2	
	GRI 202-2		GRI 403-1		GRI 205-3	
Práticas de Compra	GRI 204-1	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1	
			GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1	
	GRI 403-4		Conformidade	GRI 419-1		
	GRI 404-1		Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	GRI 414-1		
Indicadores de gestão ambiental		Treinamento e Educação		GRI 404-2	GRI 414-2	
Materiais	GRI 301-1	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 405-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	GRI 103-2	
	GRI 301-2		Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-2	Responsabilidade pelo produto	
Energia	GRI 302-1	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-1	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2	
	GRI 302-2		GRI 414-2		GRI 102-43	
	GRI 302-3	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2		GRI 102-44	
	GRI 302-4	Direitos Humanos		GRI 417-3		
	GRI 302-5	Investimentos	GRI 412-2	Privacidade do Cliente	GRI 418-1	
Água	GRI 303-1	Não discriminação	GRI 406-1	Conformidade	GRI 419-1	
Biodiversidade	GRI 304-1	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros		
	GRI 304-2	Trabalho Infantil	GRI 408-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1	
	GRI 304-3	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-FS2	
	GRI 304-4	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-FS3	
Emissões	GRI 305-1	Avaliação	GRI 412-1		G4-FS4	
	GRI 305-2	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1		G4-FS5	
	GRI 305-3	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	G4-FS6		
	GRI 305-4			G4-FS7		
	GRI 305-5			G4-FS8		
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2			Carteira de produto	G4-FS9	
	GRI 306-3				G4-FS10	
	GRI 306-5				G4-FS11	
Conformidade	GRI 307-1			Comunidades Locais	G4-FS13	
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1				G4-FS14	
	GRI 308-2			Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15	
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2			Comunicações de Marketing	G4-FS16	

INDICADORES DA ESPANHA						
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)		
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente		Sociedade		
	GRI 201-2	Emprego	GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1	
	GRI 201-3		GRI 401-2		GRI 413-2	
	GRI 201-4		GRI 401-3		GRI 205-1	
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1	Combate à Corrupção	GRI 205-2	
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1		GRI 205-3	
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1	
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1	
Materiais	GRI 301-1			GRI 403-4	Conformidade	GRI 419-1
	GRI 301-2	Treinamento e Educação	GRI 404-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	GRI 414-1	
Energia	GRI 302-1		GRI 404-2		GRI 414-2	
	GRI 302-2		GRI 404-3		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	GRI 103-2
	GRI 302-3	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 405-1	Responsabilidade pelo produto		
Água	GRI 302-4	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-2	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2	
	GRI 302-5	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-1		GRI 102-43	
	Biodiversidade	GRI 303-1			GRI 414-2	GRI 102-44
GRI 304-1		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2	GRI 417-3		
GRI 304-2		Direitos Humanos		Privacidade do Cliente	GRI 418-1	
Emissões	GRI 304-3	Investimentos	GRI 412-2	Conformidade	GRI 419-1	
	Efluentes e Resíduos	GRI 304-4	Não discriminação	GRI 406-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros	
		GRI 305-1	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1
		GRI 305-2	Trabalho Infantil	GRI 408-1		G4-FS2
GRI 305-3		Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1	G4-FS3		
GRI 305-4		Práticas de Segurança	GRI 410-1	G4-FS4		
GRI 305-5	Avaliação	GRI 412-1	G4-FS5			
Conformidade	GRI 306-2	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	Carteira de produto	G4-FS6	
	GRI 306-3		GRI 414-2		G4-FS7	
	GRI 306-5	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	Auditoria	G4-FS8	
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 307-1				G4-FS9	
	GRI 308-1			Gestão activa da propriedade	G4-FS10	
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 308-2				G4-FS11	
				Comunidades Locais	G4-FS13	
					G4-FS14	
				Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15	
				Comunicações de Marketing	G4-FS16	

INDICADORES DA ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA								
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES			
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)				
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente	Emprego	Sociedade	GRI 413-1			
	GRI 201-2					GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-2
	GRI 201-3					GRI 401-2		Combate à Corrupção
	GRI 201-4	GRI 401-3	GRI 205-2					
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1	GRI 205-3	Políticas Públicas			
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1	GRI 415-1				
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	GRI 206-1				
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	GRI 419-1				
Materiais	GRI 301-1		Treinamento e Educação	GRI 404-1	GRI 414-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade		
	GRI 301-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 404-2	GRI 414-2				
Energia	GRI 302-1		Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-1	GRI 103-2			
	GRI 302-2		Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 405-2	Responsabilidade pelo produto			
	GRI 302-3	GRI 414-1		Rotulagem de Produtos e Serviços				
	GRI 302-4	GRI 414-2	GRI 102-43					
Água	GRI 303-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2	GRI 102-44				
	Biodiversidade	GRI 304-1	Direitos Humanos		Privacidade do Cliente			
GRI 304-2		Investimentos	GRI 412-2	Conformidade				
GRI 304-3		Não discriminação	GRI 406-1		Suplemento Setorial de Serviços Financeiros			
GRI 304-4		Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Impacto de produtos e serviços				
Emissões	GRI 305-1	Trabalho Infantil	GRI 408-1		G4-FS1			
	GRI 305-2	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-FS2			
	GRI 305-3	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-FS3			
	GRI 305-4	Avaliação	GRI 412-1		G4-FS4			
	GRI 305-5	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	G4-FS5				
Efuentes e Resíduos	GRI 306-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	G4-FS6				
	GRI 306-3	Carteira de produto	GRI 414-2	G4-FS7				
	GRI 306-5		G4-FS8					
Conformidade	GRI 307-1	Gestão activa da propriedade	G4-FS9	G4-FS10				
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1		G4-FS11					
	GRI 308-2	Comunidades Locais	G4-FS13					
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2		G4-FS14					
		Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15					
		Comunicações de Marketing	G4-FS16					

INDICADORES DA ITÁLIA						
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)		
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente	Emprego	Sociedade		
	GRI 201-2			GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1
	GRI 201-3			GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4	GRI 401-3		GRI 205-1		
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1	Combate à Corrupção	GRI 205-2	
	GRI 202-2		GRI 403-1		GRI 205-3	
Práticas de Compra	GRI 204-1	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-2		Políticas Públicas	GRI 415-1
Indicadores de gestão ambiental			GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1	
Materiais	GRI 301-1		GRI 403-4	Conformidade	GRI 419-1	
	GRI 301-2		Treinamento e Educação	GRI 404-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	GRI 414-1
Energia	GRI 302-1	GRI 404-2	GRI 404-2	GRI 414-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	
	GRI 302-2	GRI 404-3	GRI 405-1	GRI 103-2		
	GRI 302-3	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 405-2	Responsabilidade pelo produto		
	GRI 302-4	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 414-1	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2	
GRI 302-5	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-2	GRI 102-43			
Água	GRI 303-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2		GRI 102-44	
	GRI 304-1	Direitos Humanos		GRI 417-3		
Biodiversidade	GRI 304-2	Investimentos	GRI 412-2	Privacidade do Cliente	GRI 418-1	
	GRI 304-3	Não discriminação	GRI 406-1	Conformidade	GRI 419-1	
	GRI 304-4	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros		
	Emissões	GRI 305-1	Trabalho infantil	GRI 408-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1
GRI 305-2		Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1	G4-FS2		
GRI 305-3		Práticas de Segurança	GRI 410-1	G4-FS3		
GRI 305-4		Avaliação	GRI 412-1	G4-FS4		
GRI 305-5		Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	G4-FS5		
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2	G4-FS6		
	GRI 306-3			G4-FS7		
	GRI 306-5			G4-FS8		
Conformidade	GRI 307-1			Carteira de produto	G4-FS9	
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1			Auditoria	G4-FS10	
	GRI 308-2			Gestão activa da propriedade	G4-FS11	
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2			Comunidades Locais	G4-FS13	
					G4-FS14	
				Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15	
				Comunicações de Marketing	G4-FS16	

INDICADORES DA MÉXICO						
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)		
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente		Sociedade		
	GRI 201-2	Emprego	GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1	
	GRI 201-3		GRI 401-2		GRI 413-2	
	GRI 201-4		GRI 401-3	Combate à Corrupção	GRI 205-1	
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1		GRI 205-2	
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1		GRI 205-3	
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1	
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1	
Materiais	GRI 301-1		Treinamento e Educação	GRI 403-4	Conformidade	GRI 419-1
	GRI 301-2	GRI 404-1		Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	GRI 414-1	
Energia	GRI 302-1	GRI 404-2			GRI 404-2	GRI 414-2
	GRI 302-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 404-3	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	GRI 103-2	
	GRI 302-3		GRI 405-1		Responsabilidade pelo produto	
	GRI 302-4	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-2	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2	
GRI 302-5	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 414-1	GRI 102-43			
Água		GRI 303-1	GRI 414-2		GRI 102-44	
	Biodiversidade	GRI 304-1	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	GRI 103-2	GRI 417-3	
GRI 304-2		Direitos Humanos		Privacidade do Cliente	GRI 418-1	
GRI 304-3		Investimentos	GRI 412-2		Conformidade	GRI 419-1
GRI 304-4		Não discriminação	GRI 406-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros		
Emissões	GRI 305-1	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1	
	GRI 305-2	Trabalho Infantil	GRI 408-1		G4-FS2	
	GRI 305-3	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-FS3	
	GRI 305-4	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-FS4	
	GRI 305-5	Avaliação	GRI 412-1		G4-FS5	
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	Carteira de produto	G4-FS6	
	GRI 306-3		GRI 414-2		G4-FS7	
	GRI 306-5	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2		G4-FS8	
Conformidade	GRI 307-1				G4-FS9	
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1				Gestão activa da propriedade	G4-FS10
	GRI 308-2				G4-FS11	
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2				Comunidades Locais	G4-FS13
					G4-FS14	
Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS15					
Comunicações de Marketing	G4-FS16					

INDICADORES DA PERÚ					
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)	
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente		Sociedade	
	GRI 201-2	Emprego	GRI 401-1	Comunidades Locais	
	GRI 201-3		GRI 401-2	GRI 413-1	
	GRI 201-4		GRI 401-3	GRI 413-2	
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas		Combate à Corrupção	
	GRI 202-2	GRI 402-1		GRI 205-1	
Práticas de Compra	GRI 204-1	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1	GRI 205-2	
			GRI 403-2	GRI 205-3	
GRI 403-3	Políticas Públicas				
GRI 403-4	GRI 415-1				
Indicadores de gestão ambiental		Treinamento e Educação	GRI 404-1	Concorrência Desleal	
Materiais	GRI 301-1		GRI 404-2	GRI 206-1	
	GRI 301-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 404-3	Conformidade	
Energia	GRI 302-1		GRI 404-4	GRI 419-1	
	GRI 302-2		GRI 404-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	
	GRI 302-3	GRI 404-2	GRI 414-1		
Água	GRI 303-1	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-1	GRI 414-2	
			GRI 405-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	
		GRI 302-5	GRI 414-1	GRI 103-2	
Biodiversidade	GRI 303-1	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas		Responsabilidade pelo produto	
		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas		GRI 417-2	
		Direitos Humanos		GRI 102-43	
		Investimentos		GRI 102-44	
Emissões	GRI 304-1	Não discriminação		GRI 417-3	
		Liberdade de Associação e Negociação Coletiva		Privacidade do Cliente	
		Trabalho Infantil		GRI 418-1	
		Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo		Conformidade	
		Práticas de Segurança		GRI 419-1	
		Avaliação		Suplemento Setorial de Serviços Financeiros	
Efluentes e Resíduos	GRI 305-1	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos		G4-FS1	
		Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		G4-FS2	
		GRI 412-1		G4-FS3	
Conformidade	GRI 306-2	GRI 414-1		G4-FS4	
		GRI 414-2		G4-FS5	
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1	GRI 412-1		G4-FS6	
		GRI 414-1		G4-FS7	
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2	GRI 414-2		G4-FS8	
		GRI 103-2		G4-FS9	
				Carteira de produto	
				G4-FS10	
				Gestão activa da propriedade	
				G4-FS11	
				G4-FS13	
				Comunidades Locais	
				G4-FS14	
				Saúde e Segurança do Cliente	
				G4-FS15	
				Comunicações de Marketing	
				G4-FS16	

INDICADORES DA TURQUIA					
ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES	ASPETO	INDICADORES
Indicadores de gestão económica		Indicadores de gestão social		Indicadores de gestão social (cont.)	
Desempenho Económico	GRI 201-1	Práticas Trabalhistas e Trabalho decente		Sociedade	
	GRI 201-2	Emprego	GRI 401-1	Comunidades Locais	GRI 413-1
	GRI 201-3		GRI 401-2		GRI 413-2
	GRI 201-4		GRI 401-3	Combate à Corrupção	GRI 205-1
Presença no Mercado	GRI 202-1	Relações Trabalhistas	GRI 402-1		GRI 205-2
	GRI 202-2	Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1		GRI 205-3
Práticas de Compra	GRI 204-1		GRI 403-2	Políticas Públicas	GRI 415-1
	Indicadores de gestão ambiental		GRI 403-3	Concorrência Desleal	GRI 206-1
Materiais	GRI 301-1		GRI 403-4	Treinamento e Educação	Conformidade
	GRI 301-2	GRI 404-1	Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade		Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade
Energia	GRI 302-1	GRI 404-2		GRI 404-2	GRI 414-2
	GRI 302-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades		GRI 404-3	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
	GRI 302-3	Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens	GRI 405-1	Responsabilidade pelo produto	
	GRI 302-4	Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	GRI 405-2	Rotulagem de Produtos e Serviços	GRI 417-2
GRI 302-5	GRI 414-1		GRI 102-43		
Água	GRI 303-1	GRI 414-2	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas		GRI 102-44
	Biodiversidade	GRI 304-1		GRI 103-2	GRI 417-3
GRI 304-2		Direitos Humanos		Privacidade do Cliente	GRI 418-1
GRI 304-3		Investimentos	GRI 412-2		Conformidade
GRI 304-4		Não discriminação	GRI 406-1	Suplemento Setorial de Serviços Financeiros	
Emissões	GRI 305-1	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	GRI 407-1	Impacto de produtos e serviços	G4-FS1
	GRI 305-2	Trabalho Infantil	GRI 408-1		G4-FS2
	GRI 305-3	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1		G4-FS3
	GRI 305-4	Práticas de Segurança	GRI 410-1		G4-FS4
	GRI 305-5	Avaliação	GRI 412-1		G4-FS5
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos	GRI 414-1	Carteira de produto	G4-FS6
	GRI 306-3		GRI 414-2		G4-FS7
	GRI 306-5	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	GRI 103-2		G4-FS8
Conformidade	GRI 307-1			Auditoria	G4-FS9
Avaliação ambiental de Fornecedores	GRI 308-1			Gestão activa da propriedade	G4-FS10
	GRI 308-2				G4-FS11
Mecanismos de reclamação ambiental	GRI 103-2			Comunidades Locais	G4-FS13
				Saúde e Segurança do Cliente	G4-FS14
					G4-FS15
				Comunicações de Marketing	G4-FS16



 **MAPFRE**

www.mapfre.com