



Resumo do  
Relatório anual  
de 2013

confiança







Resumo do  
Relatório anual  
de 2013







## CONTEÚDOS

1. Órgãos de governo	5
2. Carta ao acionista	6
3. Principais magnitudes	8
4. Informações gerais	11
5. Acontecimentos relevantes do exercício	22
6. Evolução da companhia	25
7. Funcionários	29
8. Responsabilidade Social	34
9. Divisões e sociedades operacionais	36
10. Dados históricos	39
11. Propostas de acordos	40



# 1. Órgãos de governo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMISSÃO DELEGADA	COMITÉ DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES	COMITÉ DE AUDITORIA	COMITÉ DE CUMPRIMENTO	
PRESIDENTE	Antonio Huertas Mejías	<i>Presidente</i>	<i>Presidente</i>		
PRIMEIRO VICE-PRESIDENTE	Esteban Tejera Montalvo	<i>Primeiro Vice-presidente</i>			
SEGUNDO VICE-PRESIDENTE	Francisco Vallejo Vallejo	<i>Segundo Vice-presidente</i>	<i>Segundo Vice-presidente</i>	<i>Presidente</i>	
TERCEIRO VICE-PRESIDENTE	Antonio Núñez Tovar	<i>Vogal</i>	<i>Primeiro Vice-presidente</i>		
QUARTO VICE-PRESIDENTE	Ignacio Baeza Gómez	<i>Vogal</i>			
VOGAIS	Rafael Beca Borrego			<i>Vogal</i>	
	Adriana Casademont i Ruhí				
	Rafael Casas Gutiérrez	<i>Vogal</i>			
	Rafael Fountoira Suris			<i>Vogal</i>	
	Luis Hernando de Larramendi Martínez	<i>Vogal</i>	<i>Vogal</i>		
	Luis Iturbe Sanz de Madrid		<i>Vogal</i>	<i>Presidente</i>	<i>Vogal</i>
	Andrés Jiménez Herradón			<i>Vogal</i>	
	Alberto Manzano Martos				
	Rafael Márquez Osorio	<i>Vogal</i>		<i>Vogal</i>	
	Francisca Martín Tabernero			<i>Vogal</i>	
	Antonio Miguel-Romero de Olano				<i>Vogal</i>
	Catalina Miñarro Brugarolas			<i>Vogal</i>	
	Esteban Pedrayes Larrauri	<i>Vogal</i>			
	Alfonso Rebuelta Badías		<i>Vogal</i>		
	Matías Salvá Bennasar		<i>Vogal</i>		
SECRETÁRIO	Ángel L. Dávila Bermejo	<i>Secretário</i>	<i>Secretário</i>	<i>Secretário</i>	

Composição dos órgãos de governo resultantes dos acordos que devem ser adotados de 14 de março de 2014.

## PRESIDENTES DE HONRA

Julio Castelo Matrán

José Manuel Martínez Martínez

## 2. Carta ao acionista



### Prezado acionista:

Em um ambiente complexo, marcado pela situação econômica na Espanha e taxas de câmbio desfavoráveis, a MAPFRE conseguiu:

- > aumentar o volume de negócios, consolidando sua posição no mercado espanhol no qual ocupa 12,7 % do mercado e na América Latina, onde revalidou sua posição como o principal grupo de seguros Não vida, chegando a 9,5 % da quota de mercado; e
- > aumentar significativamente o lucro e os dividendos.

Esta evolução positiva foi possível devido:

- > à crescente diversificação de nossos negócios devido ao dinamismo do seguro direto internacional e resseguro, que contribuíram 72% dos prêmios e 64% do lucro da atividade seguradora do Grupo.

- > ao crescimento do seguro de Não Vida, com um excelente índice combinado o que mostra o importante esforço para a redução de custos na Espanha.

- > à melhoria do resultado técnico-financeiro do seguro de Vida em um contexto de volumes pequenos.

- > à diminuição significativa de elementos não recorrentes.

- > à diversificação do balanço que permitiu mitigar o efeito da grande valorização do euro.

- > à redução adicional da dívida financeira.

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

Ao longo do ano, o Grupo tem tomado uma série de iniciativas para reforçar seu posicionamento estratégico e aumentar as oportunidades de crescimento. Neste sentido, destacam-se:

- > Em janeiro de 2013, foi feito o acordo entre a MAPFRE e a EULER HERMES para o desenvolvimento conjunto da atividade de seguros de crédito na Argentina, Chile, Colômbia, Espanha e México.

Como resultado desta aliança, ambos os grupos ostentam uma participação de 50% na nova empresa com o nome de SOLUNION.

- > No dia 16 de outubro de 2013, foi anunciada a aquisição de uma participação de 20% da companhia seguradora da Indonésia "ASURANSI BINA DANA ARTA" (ABDA). Mediante este acordo, a MAPFRE será o sócio segurador industrial que contribuirá com a experiência necessária para desenvolver as operações de seguros da ABDA no crescente mercado de seguros da Indonésia.

- > A conclusão do processo de revisão da estrutura de financiamento do Grupo com a contratação de uma nova linha de crédito sindicalizada de 750 milhões de euros com vencimento em junho de 2018, substitui as linhas anteriores com vencimento nos anos de 2013 e 2014.

Como continuação do processo de reorganização iniciado em 2011, foi aprovada uma nova estrutura organizacional para a adaptação do Grupo aos desafios estratégicos exigidos pelo seu porte atual e pela presença global. Esta estrutura:

- > permite avançar no objetivo da globalização, considerado como a diversificação geográfica e de produtos e de serviços, assim como a potencialização das relações baseadas na confiança com todos os acionistas.

- > busca a máxima eficiência na gestão de todos os recursos.

- > potencializa a simplicidade e transparência da estrutura societária.

- > reforça a orientação do cliente a partir da proximidade com o negócio e uma visão comum sobre o mesmo.

- > agiliza a tomada de decisões e a comunicação bidirecional.

A nova estrutura organizacional entrou em vigor em 1 de janeiro de 2014. Em sua estrutura, foi criado um Comitê Executivo e foram estabelecidos nove Departamentos Corporativos, quatro Unidades de Negócios, três Áreas Territoriais, sete Áreas Regionais e um Comitê Global de Negócios.

Após o encerramento do exercício em 31 de janeiro de 2014, foi anunciado um acordo pelo qual a MAPFRE passa a ser fornecedora exclusiva de seguros de Vida e Não Vida da BANKIA e distribuirá por sua rede de vendas todos os produtos de seguros. Este acordo representa a reestruturação dos negócios de seguros bancários através de novos acordos de distribuição nas áreas de seguro de Vida e Não Vida com a operadora de seguros bancários, BANKIA MEDIACIÓN, assim como a inclusão da empresa atual do Grupo MAPFRE-CAJA MADRID VIDA ao negócio da ASEVAL e LAIETANA VIDA.

A MAPFRE e suas filiais continuam recebendo diversos prêmios em 2013 e reconhecimento de sua trajetória de negócios, qualidade de serviço aos seus clientes e sua atuação responsável perante

seus funcionários e a Sociedade. Cabe destacar a presença de nossas ações nos indicadores Dow Jones Sustainability World, Dow Jones Sustainability Europe, FTSE4Good e FTSE4Good Ibx que avaliam o comportamento das empresas cotadas de acordo a suas ações a favor do desenvolvimento sustentável e do respeito aos Direitos Humanos. Além disso, a MAPFRE ocupa a posição 405 no ranking das 500 maiores empresas do mundo publicada pela revista FORTUNE dos Estados Unidos.

### PRINCIPAIS MAGNITUDES

Os bons resultados alcançados junto com nossas filiais são mostrados pelos seguintes dados:

> Os prêmios tiveram um aumento de 1% 2,1 chegando a 23.554 milhões de euros e as receitas totais consolidadas em 2,3% o que representa 25.889,3 milhões de euros. Por linhas de negócio:

- Os prêmios de seguro direto na Espanha e Portugal subiram para 6.844,4 milhões de euros, com diminuição de 8,8%.

No seguro de Não Vida, a variação dos prêmios reflete a piora das condições de mercado, que se caracterizou pela queda da demanda de seguros e um ambiente competitivo no qual se mantém as estratégias comerciais baseadas em políticas agressivas de preços.

No seguro de Vida e gestão de fundos, vale destacar a positiva evolução das contribuições em fundos de investimento e o bom comportamento da agência no seguro de Vida-Risco, que aumentou sua participação de mercado.

- Os prêmios do seguro direto internacional aumentaram 5,4%, atingindo 11.419 milhões de euros. Isso reflete o bom crescimento da moeda local na maioria dos países como resultado do impulso comercial desenvolvido no ano que foi visto no Brasil junto do aumento da contribuição da rede BANCO DO BRASIL.

- Os negócios globais (Resseguro, Assistência e Riscos Globais) registraram um aumento de prêmios de 5.290,6 milhões de euros, com crescimento de 12 %. Vale ressaltar o bom desempenho da MAPFRE ASISTENCIA, como resultado de um crescimento orgânico, especialmente na Ásia e na Europa, bem como o efeito positivo sobre o desenvolvimento de novas redes de distribuição na América do Norte e contratos com grandes clientes.

> Os patrimônios de seguros de Vida, fundos de aposentadoria e fundos de investimento administrados tiveram um crescimento de 8,3%.

> O lucro líquido consolidado cresceu 790,5 milhões de euros, com aumento de 18,7 %. O resultado atribuído à sociedade controladora contém em ambos exercícios diversas parcelas de natureza extraordinária que não são atribuídas diretamente à atividade somente de seguros. Sem elas, o lucro teria diminuído 6,6%.

> O lucro por ação passou de 0,22 a 0,26 euros, com aumento de 18,7%.

> O patrimônio líquido consolidado alcançou 9.893.700 milhões de euros, em comparação a 10.136.300 milhões de euros em 2012. Desse montante, 2.060.200 milhões de euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas filiais. O patrimônio líquido consolidado por ação representava 2,54 euros no final de 2013, a mesma quantidade em 31.12.2012.

### COTAÇÃO DE NOSSAS AÇÕES

A evolução do mercado de ações em 2013 foi determinada pelos sinais de recuperação macroeconômica na Espanha e outros países da União Europeia. Neste contexto, o preço de nossas ações no mercado de ações tem aumentado no ano 34,5 % até 3,113 euros. No mesmo período, o índice seletivo IBEX 35 espanhol registrou um aumento de 21,4 %, enquanto o índice setorial do Dow Jones Stoxx Insurance aumentou em 28,9 %.

### DIVIDENDOS

O Conselho de Administração concordou em pagar um dividendo ativo dos resultados do ano de 2013 de 0,05 euros por ação. Isto supõe que o dividendo total pago no ano está em 0,12 euros por ação. O total de desembolso em 2013 com relação a dividendos cresceu 369,6 milhões de euros.

O Conselho de Administração propõe a Assembleia Geral o pagamento de um dividendo complementar de 2013 de 0,08 euros por ação.

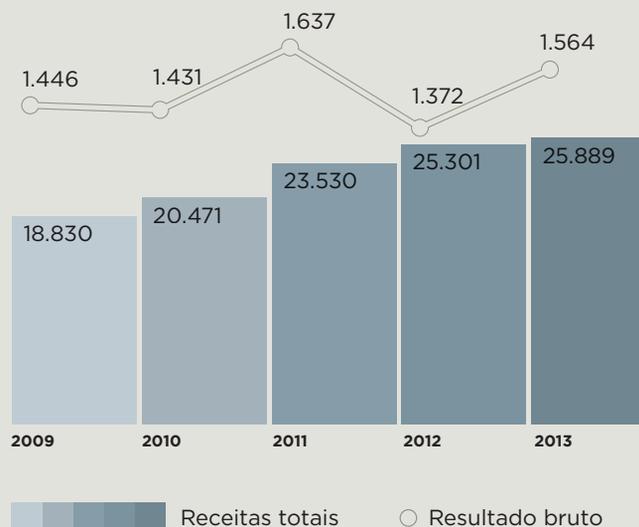
Gostaria de concluir esta carta com um reconhecimento expresso aos nossos acionistas, nossos clientes, órgãos de fiscalização e em geral a todos que têm demonstrado sua confiança e apoio durante todo o ano passado, e as equipes da MAPFRE (conselheiros, diretores, funcionários, representantes e agentes e colaboradores) que se esforçaram e obtiveram os excelentes resultados que apresentamos.

Atenciosamente,

Antonio Huertas  
PRESIDENTE

# 3. Principais magnitudes

RECEITAS E RESULTADOS  
DADOS EM MILHÕES DE EUROS



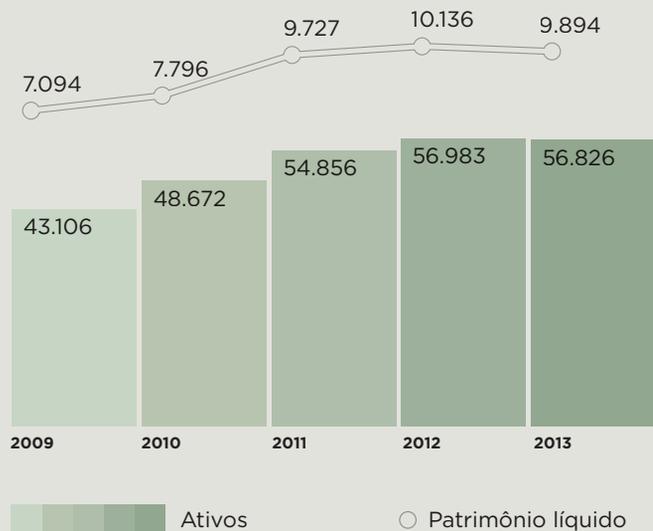
## CONTA DE RESULTADOS

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Receitas totais</b>	<b>18.830</b>	<b>20.471</b>	<b>23.530</b>	<b>25.301</b>	<b>25.889</b>
<b>Prêmios emitidos e aceitos</b>	<b>15.607</b>	<b>16.973</b>	<b>19.600</b>	<b>21.580</b>	<b>21.836</b>
Não Vida	11.900	12.768	14.473	15.479	16.278
Vida	3.707	4.205	5.128	6.101	5.558
Resultado da divisão Não de Vida	1.149	1.223	1.164	1.237	1.150
Resultado da divisão de Vida	324	368	541	415	499
Resultado das outras atividades	(27)	(160)	(68)	(280)	(86)
<b>Resultado antes dos impostos</b>	<b>1.446</b>	<b>1.431</b>	<b>1.637</b>	<b>1.372</b>	<b>1.564</b>
<b>Resultado líquido</b>	<b>927</b>	<b>934</b>	<b>963</b>	<b>666</b>	<b>791</b>
Patrimônios de terceiros administrados - Vida	24.131	28.119	29.312	31.035	33.614

DADOS EM MILHÕES DE EUROS

## ATIVOS E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

DADOS EM MILHÕES DE EUROS



## BALANÇO PATRIMONIAL

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>IMÓVEIS, INVESTIMENTOS E TESOURARIA</b>	<b>31.705</b>	<b>35.205</b>	<b>37.951</b>	<b>39.764</b>	<b>40.375</b>
Imóveis (incluindo uso próprio)	1.914	2.469	2.503	2.414	2.331
Ações e fundos de investimentos	1.083	1.528	2.085	1.874	2.165
Renda fixa	25.772	26.696	29.264	31.239	31.200
Outros investimentos (incluindo unidade vinculada)	2.075	3.015	2.845	3.219	3.516
Tesouraria	861	1.497	1.254	1.018	1.163
<b>PROVISÕES TÉCNICAS</b>	<b>29.767</b>	<b>33.462</b>	<b>36.451</b>	<b>37.976</b>	<b>38.743</b>
Provisão para prêmios não ganhos	5.626	5.886	7.065	7.265	7.021
Provisão para seguros de Vida	16.455	17.933	18.623	19.906	21.018
Provisão para sinistros	6.383	7.348	8.286	8.119	7.800
Outras provisões (incluindo unidade vinculada)	1.303	2.295	2.477	2.686	2.903
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>7.094</b>	<b>7.796</b>	<b>9.727</b>	<b>10.136</b>	<b>9.894</b>
Capital e reservas	6.166	6.542	7.043	7.810	7.833
Sócios não controladores	928	1.254	2.684	2.326	2.060
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>43.106</b>	<b>48.672</b>	<b>54.856</b>	<b>56.983</b>	<b>56.826</b>

DADOS EM MILHÕES DE EUROS

## IMPLANTAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO NEGÓCIO

	2009	2010	2011	2012	2013
Número de países com presença	43	43	46	46	47
Número de funcionários	35.225	36.744	34.390	35.586	36.280
Espanha	17.153	16.680	11.046	10.773	10.503
Outros países	18.072	20.064	23.344	24.813	25.777
Número de agências	5.806	5.351	5.317	5.390	5.546
Seguros Espanha e Portugal <sup>(1)</sup>	3.278	3.226	3.155	3.069	3.179
Seguros Internacional	2.468	2.065	2.098	2.250	2.282
Negócios Globais	60	60	64	71	85
Distribuição territorial da organização por prémios					
Seguros Espanha e Portugal <sup>(1)</sup>	49%	41%	38%	33%	28%
Seguros Internacional	31%	39%	42%	47%	49%
Negócios Globais	20%	20%	20%	20%	23%

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



## PARTICIPAÇÕES DE MERCADO

	2009	2010	2011	2012	2013
Espanha (prémios)					
Automóveis	20,1%	20,5%	21,0%	21,0%	20,5%
Saúde	8,1%	6,3%	6,1%	5,9%	5,8%
Resto Não Vida	17,2%	17,4%	17,1%	17,1%	16,3%
Vida	9,0%	12,8%	11,0%	11,4%	9,6%
Total	13,0%	14,7%	13,7%	13,9%	12,7%
Espanha Vida (provisões técnicas)	10,7%	12,3%	11,8%	11,6%	11,3%
América Latina (prémios Não de Vida)	7,9%	10,5%	10,1%	9,5%	n.d.

# 4. Informações gerais

## ORGANOGRAMA CORPORATIVO 2013

MAPFRE S.A.

- Secretaria General
- Auditoria Interna
- Financeira
- Investimentos
- Recursos e Meios
- Tecnologias e Procedimentos
- Estratégia e Desenvolvimento
- Comunicação

SEGUROS ESPANHA E PORTUGAL

MAPFRE FAMILIAR

MAPFRE VIDA

MAPFRE EMPRESAS

MAPFRE SEGUROS GERAIS

SEGUROS INTERNACIONAIS

MAPFRE AMÉRICA

MAPFRE INTERNACIONAL

NEGÓCIOS GLOBAIS

MAPFRE RE

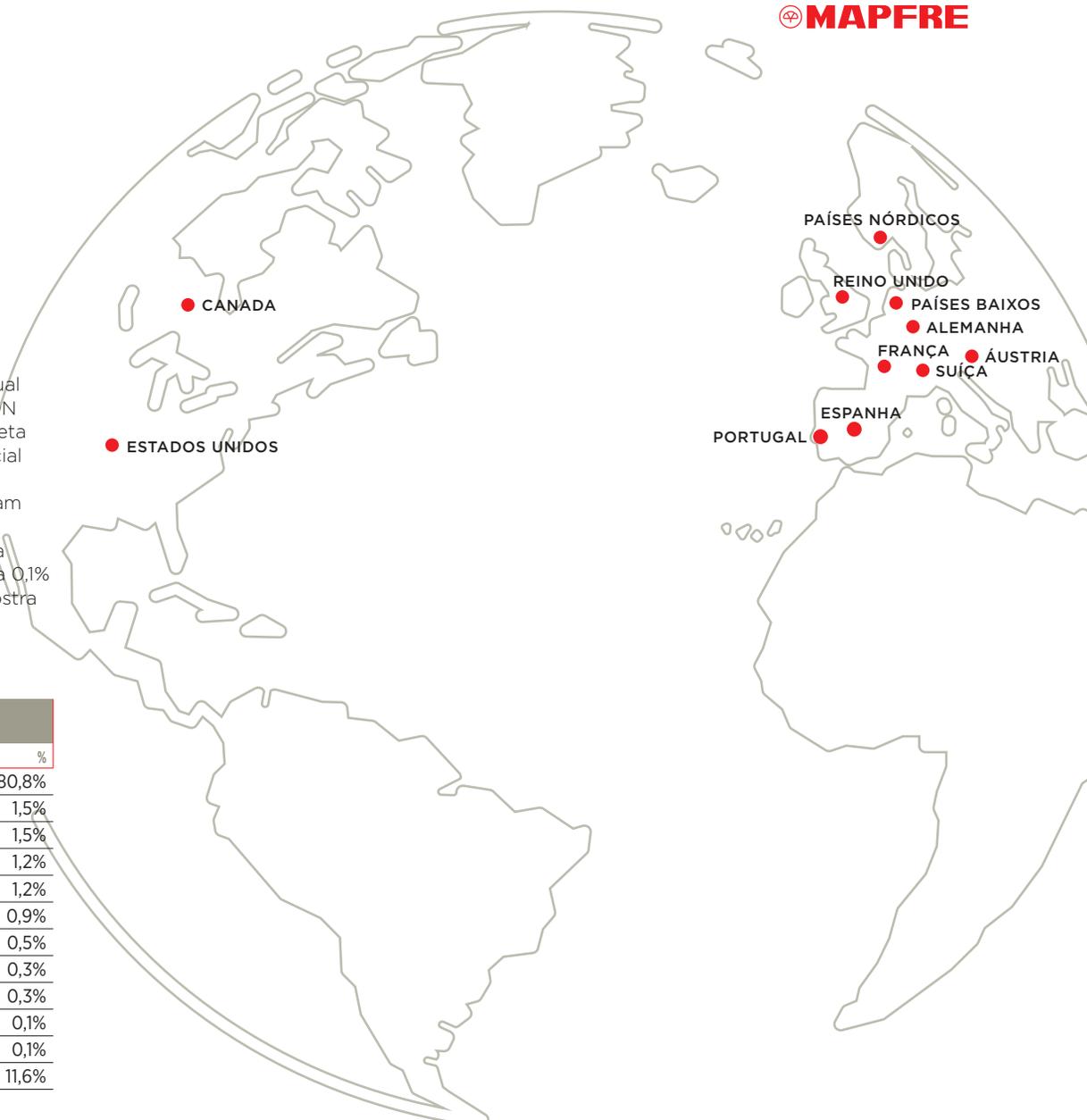
MAPFRE ASISTENCIA

MAPFRE GLOBAL RISKS

## COMPOSIÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES

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

DESMEMBRAMENTO DAS PARTICIPACIONES ACIONISTAS POR PAÍSES	
PAÍS	%
Espanha	80,8%
Reino Unido	1,5%
Alemanha	1,5%
Estados Unidos	1,2%
França	1,2%
Países Nórdicos	0,9%
Países Baixos	0,5%
Suíça	0,3%
Canada	0,3%
Áustria	0,1%
Portugal	0,1%
Sin identificar	11,6%



COMPOSIÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES	2011		2012		2013	
	%	Número	%	Número	%	Número
CARTERA MAPFRE	64,6	1	64,7	1	67,7	1
Outras entidades MAPFRE	0,04	2	0,04	2	0,04	2
Investidores cuja participação seja maior que 0,1%						
Espanhóis	15,1	2	15,4	3	3,8	5
Outros países	11,5	20	11,0	20	17,7	26
Investidores cuja participação seja menor que 0,1%						
Espanhóis	7,2	336.165	7,8	300.508	9,3	263.435
Outros países	1,5	4.472	1,1	3.945	1,5	3.515
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>340.662</b>	<b>100</b>	<b>304.479</b>	<b>100</b>	<b>266.984</b>

## CLASSIFICAÇÕES

As qualificações creditícias outorgadas pelas principais agências de qualificação no final dos dois últimos exercícios são as seguintes:

STANDARD & POOR'S		
ENTIDAD	2013	2012
MAPFRE S.A. (Rating de emissor de dívida)	<b>BBB-</b> Em revisão	<b>BBB-</b> Perspectiva negativa
MAPFRE S.A. (Dívida subordinada €700 milhões)	<b>BB</b>	<b>BB</b>
MAPFRE GLOBAL RISKS (Classificações de fortaleza financeira)	<b>BBB+</b> Em revisão	<b>BBB+</b> Perspectiva negativa
MAPFRE RE (Classificações de fortaleza financeira)	<b>BBB+</b> Em revisão	<b>BBB+</b> Perspectiva negativa

## A.M. BEST

ENTIDAD	2013	2012
MAPFRE RE (Classificações de fortaleza financeira)	<b>A</b> Perspectiva negativa	<b>A</b> Perspectiva negativa
MAPFRE GLOBAL RISKS (Classificações de fortaleza financeira)	<b>A</b> Perspectiva negativa	<b>A</b> Perspectiva negativa

## MOODY'S

ENTIDAD	2013	2012
MAPFRE GLOBAL RISKS (Classificações de fortaleza financeira)	<b>Baa2</b> Perspectiva estável	<b>Baa2</b> Sob revisão com implicações negativas
MAPFRE ASISTENCIA (Classificações de fortaleza financeira)	<b>Baa2</b> Perspectiva estável	<b>Baa2</b> Sob revisão com implicações negativas

## IMPLANTAÇÃO

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

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

### ÁSIA

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

### ÁFRICA

>	Argélia
>	Egito
>	Tunísia

### OCEANIA

>	Austrália
---	-----------

### AMÉRICA

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

### EUROPA

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

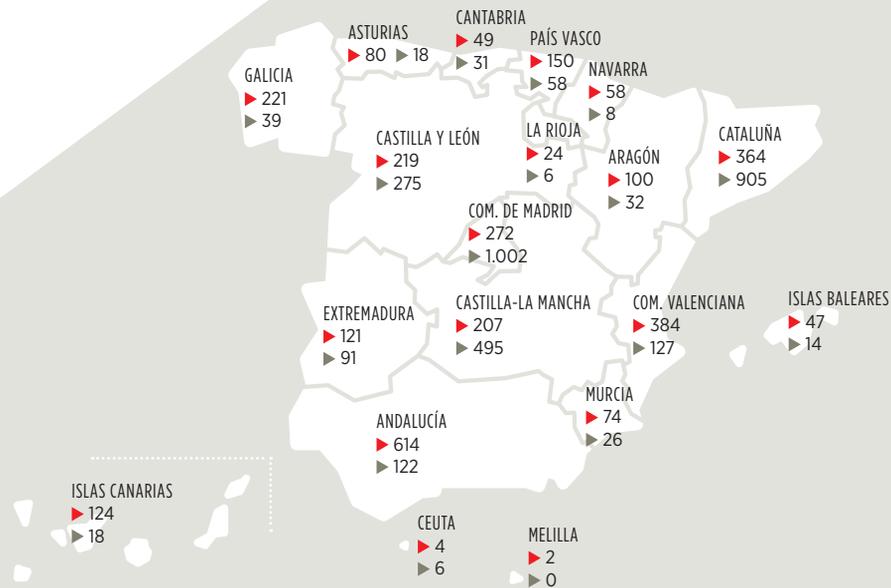


- > SEGURO DIRECTO
- > ASISTENCIA
- > GLOBAL RISKS
- > REASEGURO



TOTAL ESCRITÓRIOS PRÓPRIOS  
5.546

TOTAL ESCRITÓRIOS SEGUROS BANCARIOS  
8.776



ESPAÑA  
3.114 ▶ ESCRITÓRIOS PROPRIOS  
3.273 ▶ ESCRITÓRIOS SEGUROS BANCARIOS



Assembleia Geral Anual 2013

## CANAIS DE COMERCIALIZAÇÃO

Para a distribuição dos seus produtos A MAPFRE conta com a rede que continua sendo a maior do setor segurador na Espanha, e uma das maiores extensão e penetração de um grupo financeiro em América Latina. A MAPFRE continua apostando na manutenção de redes próprias nos países em que opera, que é compatível com a utilização de outras canais de distribuição. A orientação ao cliente, a oferta global de produtos, e à adaptação às particularidades jurídicas e comerciais de cada um dos mercados onde está presente são algumas das chaves do sucesso do seu modelo.

A rede mundial da MAPFRE estava constituída a finais de 2013 por 14.322 escritórios. A seguir detalha-se sua composição:

ESCRITÓRIOS	2013	2012
<b>Seguros Espanha e Portugal <sup>(1)</sup></b>		
Próprias	3.179	3.069
Diretas <sup>(2)</sup>	465	408
Delegadas	2.714	2.661
Seguros bancários	3.273	4.049
<b>TOTAL ESPANHA E PORTUGAL</b>	<b>6.452</b>	<b>7.118</b>
<b>Seguros Internacional</b>		
Próprias	2.282	2.250
Direta	691	617
Delegadas	1.591	1.616
Seguros bancários	5.503	5.426
<b>Negócios Globais</b>	<b>85</b>	<b>71</b>
Direta	62	55
De Representação	23	16
<b>TOTAL NO EXTERIOR</b>	<b>7.870</b>	<b>7.747</b>
<b>TOTAL ESCRITÓRIOS</b>	<b>14.322</b>	<b>14.865</b>

(1) Os valores de 2012 somente incluem Espanha.

(2) Incluem 40 escritórios específicos do negócio de Vida



Em conjunto, a rede mundial da MAPFRE facilitou ao longo de 2013 a colaboração de mais 68.000 mediadores, incluindo agentes, delegados e corretores. A tabela a seguir mostra a distribuição deste coletivo:

REDE COMERCIAL	2013	2012
<b>Seguros Espanha e Portugal <sup>[1]</sup></b>		
Agentes	11.149	10.495
Delegados	2.618	2.623
Corretores	3.710	4.042
<b>TOTAL</b>	<b>17.477</b>	<b>17.160</b>
<b>Seguros Internacional</b>		
Agentes	17.748	12.705
Delegados	4.680	4.832
Corretores	28.302	27.348
<b>TOTAL NO EXTERIOR</b>	<b>50.730</b>	<b>44.885</b>
<b>TOTAL REDE COMERCIAL</b>	<b>68.207</b>	<b>62.045</b>

[1] Os valores de 2012 somente incluem Espanha.

As redes próprias da MAPFRE se complementam com a capacidade de distribuição trazida pelos acordos com diferentes entidades, e especialmente os de seguros bancários (BANKIA – como sucessor do negócio bancário e parabancário da CAJA MADRID –, BANKINTER, BANCO CASTILLA-LA MANCHA – como sucessor do negócio bancário e parabancário do BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES SALAMANCA Y SORIA – como sucessor do negócio bancário e parabancário da CAJA DUERO-, CATALUNYA BANC - como sucessor do negócio bancário e parabancário da CATALUNYACAIXA –, BANCO DO BRASIL E BANCO HIPOTECARIO DOMINICANO).

Em concreto, a MAPFRE distribuiu seus produtos em 2013 através de 3.273 escritórios de seguros bancários na Espanha e Portugal e através de 5.503 em outros países, valor que inclui a extensa rede do BANCO DO BRASIL. O Grupo mantém um total de 2.247 acordos de distribuição (259 bancos e entidades financeiras, 1.818 com concessionárias de automáticos e 170 com centros comerciais e empresas de serviços, entre outras entidade).

## EVOLUÇÃO DA AÇÃO NA BOLSA

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

### NÚMERO DE AÇÕES EM CIRCULAÇÃO

**3.079.553.273** totalmente inscritas e integralmente desembolsadas

### VALOR NOMINAL DE CADA AÇÃO

**0,1** euros

### TIPO DE AÇÃO

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

### PRINCIPAIS ÍNDICES DA BOLSA NA QUAL A AÇÃO É INCLUÍDA

- IBEX 35
- Dow Jones Stoxx insurance
- MSCI Spain
- FTSE All World Developed Europe
- FTSE4Good<sup>1</sup> e FTSE4Good IBEX<sup>1</sup>
- DJSI World<sup>1</sup> e DJSI Europe<sup>1</sup>

### CÓDIGO ISIN

ESO124244E34

### MERCADOS NOS QUAIS SUAS AÇÕES SÃO NEGOCIADAS NA BOLSA

Bolsas de Madrid e de Barcelona (Mercado Contínuo).

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>EVOLUÇÃO DA AÇÃO NA BOLSA</b>	2009	2010	2011	2012	2013
Capitalização em 31 de dezembro (milhões de euros)	8.554,8	6.259,3	7.560,3	7.129,2	9.586,6
Número de ações em circulação *	2.922.709.779	3.012.154.351	3.079.553.273	3.079.553.273	3.079.553.273
PER	9,2	6,7	7,9	10,7	12,1
Benefício ajustado por ação (euros)*	0,33	0,31	0,32	0,22	0,26
Preço/Valor contabilizado	1,39	0,96	1,07	0,91	1,22
Dividendo por ação (euros)*	0,15	0,15	0,15	0,12	0,12
Rentabilidade por dividendo (%)	6,3	6,3	5,9	6,1	4,4
Número médio diário de ações contratadas*	6.933.551	7.796.816	9.581.223	9.459.267	9.727.802
Valor médio efetivo diário (milhões de euros)	16,66	18,67	24,48	18,51	26,26

(\*) Os aumentos no número de ações referem-se às ampliações de capital de 2009, 2010 e 2011. O lucro e o dividendo por ação foram calculados empregando um fator de ajuste e o número médio ponderado de ações, em conformidade com o estabelecido pela NIC 33.

## DIVIDENDOS

Entre os principais objetivos da MAPFRE é a geração de valor e a remuneração adequada ao acionista. Por isso, o Conselho Administrativo concordou em pagar um dividendo ativo por conta dos resultados do exercício de 2013 de 0,05 Euros por ação, elevando o total de dividendo pago no ano para 0,12 Euros por ação, o mesmo valor que no ano anterior. O desembolso total em 2013 em conceito de dividendos atingiu 369,6 milhões de Euros. Desde que a atual crise econômica e financeira em 2007 iniciou, a MAPFRE aumentou o valor do dividendo para 47,6 por cento.

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

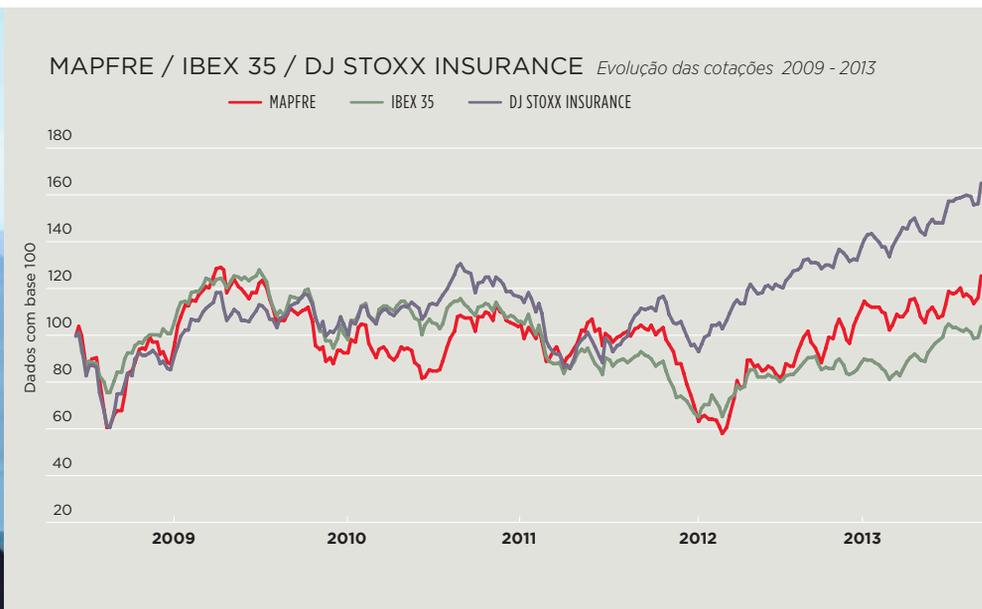
A avaliação do dividendo e da rentabilidade por dividendo, calculada com base no preço médio das ações, são:

	2013	2012	2011	2010	2009
Dividendo (euros)	0,12	0,12	0,15	0,15	0,15
Rentabilidade por dividendo	4,4%	6,1%	5,9%	6,3%	6,3%

## MARGEM DE SOLVÊNCIA

A margem de solvência reflete a suficiência do patrimônio próprio não comprometido para cobrir as exigências mínimas exigidas pela regulamentação.

O montante da margem de solvência do Grupo dos exercícios 2013 e 2012 é de 9,344,54 e 9,542,57 milhões de Euros respectivamente, valores estes que superam a quantia mínima exigida (que aumenta para 3,790,98 e 3,656,54 milhões de Euros respectivamente) 2,46 vezes no exercício 2013 e 2,61 vezes em 2012.



## TAXAS DE GERENCIAMENTO

O índice combinado mede a incidência dos custos de gerenciamento e da sinistralidade de um exercício sobre os prêmios do mesmo. No ano 2013, este índice situou-se em 96,1 %, refletindo a melhoria da sinistralidade no negócio internacional e no Resseguro, assim como o aumento do índice de despesas pela reclassificação do ramo de Falecimentos a Não Vida no Brasil e um maior peso do negócio proporcional da MAPFRE RE.

O quadro a seguir coleta a evolução das principais taxas de gerenciamento:

EMPRESA	RATIOS					
	DESPESAS <sup>(1)</sup>		SINISTROS <sup>(2)</sup>		COMBINADO <sup>(3)</sup>	
	2013 <sup>(4)</sup>	2012	2013 <sup>(4)</sup>	2012	2013 <sup>(4)</sup>	2012
<b>MAPFRE S.A. consolidado</b>	<b>29,1%</b>	<b>28,0%</b>	<b>67,0%</b>	<b>67,4%</b>	<b>96,1%</b>	<b>95,4%</b>
<b>Seguros Espanha e Portugal<sup>(4)</sup></b>	<b>20,8%</b>	<b>21,2%</b>	<b>72,9%</b>	<b>70,0%</b>	<b>93,7%</b>	<b>91,2%</b>
MAPFRE FAMILIAR <sup>(5)</sup>	20,2%	20,7%	74,1%	71,7%	94,3%	92,4%
MAPFRE EMPRESAS	23,8%	24,1%	64,8%	58,5%	88,6%	82,6%
MAPFRE PORTUGAL	27,6%	---	79,8%	---	107,4%	---
MAPFRE VIDA <sup>(6)</sup>	1,1%	1,1%				
<b>Seguros Internacional</b>	<b>34,1%</b>	<b>32,5%</b>	<b>64,8%</b>	<b>66,3%</b>	<b>98,9%</b>	<b>98,8%</b>
MAPFRE AMÉRICA <sup>(4)</sup>	36,6%	34,7%	61,2%	63,0%	97,8%	97,7%
MAPFRE INTERNACIONAL <sup>(4)</sup>	28,5%	27,4%	73,0%	74,1%	101,5%	101,5%
<b>Negócios Globais</b>	<b>29,7%</b>	<b>29,4%</b>	<b>62,7%</b>	<b>66,2%</b>	<b>92,4%</b>	<b>95,6%</b>
MAPFRE GLOBAL RISKS	28,8%	29,9%	56,5%	63,1%	85,3%	93,0%
MAPFRE RE	31,4%	29,7%	65,1%	67,3%	96,5%	97,0%
MAPFRE ASISTENCIA	27,1%	28,5%	65,5%	64,6%	92,6%	93,1%

(1) (Despesas de exploração líquidas de resseguro + participação em lucros e estornos - outras receitas técnicas + outros gastos técnicos) / Prêmios líquidos imputados de resseguro. Valores relativos ao seguro Não Vida.

(2) (Sinistralidade do exercício líquida de resseguro + variação de outras provisões técnicas) / Prêmios líquidos imputados de resseguro. Valores relativos ao seguro Não Vida.

(3) Índice combinado = Proporção de despesas + Proporção de sinistralidade. Valores relativos ao seguro Não Vida.

(4) Os valores de 2013 respondem ao organograma operativo 2013. MAPFRE PUERTO RICO inclui-se na MAPFRE INTERNACIONAL, que já não inclui a MAPFRE PORTUGAL.

(5) Sem incluir MAPFRE PORTUGAL.

(6) Despesas de exploração líquidas / média de fundos de terceiros gerenciados.

## ROE

O índice de rentabilidade (ROE), representado pela proporção entre o lucro líquido atribuível à sociedade matriz (deduzida a participação de sócios externos) e os seus fundos próprios médios, alcançaram 10,1 % (9% em 2012).

O quadro a seguir mostra o ROE das principais Sociedades:

	2013 <sup>(1)</sup>			2012
	Fundos próprios médios	Resultado	ROE % <sup>(2)</sup>	ROE % <sup>(2)</sup>
MAPFRE FAMILIAR	1.487,4	154,5	10,4%	10,5%
MAPFRE VIDA	1.277,1	94,3	7,4%	7,1%
MAPFRE EMPRESAS	328,5	76,0	23,1%	17,7%
MAPFRE AMÉRICA	2.153,8	258,5	12,0%	10,4%
MAPFRE INTERNACIONAL	2.314,1	135,5	5,9%	4,0%
MAPFRE GLOBAL RISKS	281,4	45,3	16,2%	6,5%
MAPFRE RE	989,2	108,8	11,0%	9,6%
MAPFRE ASISTENCIA	218,0	33,8	15,5%	16,0%
<b>MAPFRE S.A. (CONSOLIDADO)</b>	<b>7.822,0</b>	<b>790,5</b>	<b>10,1%</b>	<b>9,0%</b>

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

(1) Os valores de 2013 respondem ao organograma operativo 2013

(2) Resultado após impostos e sócios externos / Fundos próprios médios (patrimônio líquido sem sócios externos)



# 5. Acontecimentos relevantes do exercício

## JANEIRO

### 9 DE JANEIRO

MAPFRE USA recebe o Prémio Excellence in Support for the Agency System pelo apoio à rede de agentes, oferecido pela Associação de Agentes de Seguros Profissionais de New Hampshire.

### 10 DE JANEIRO

MAPFRE inaugura mais um Policlínico Salud 4 em Valência.

### 14 DE JANEIRO

MAPFRE VIDA lança FONDMAPFRE RENDIMENTO I, um fundo de renda fixa a cinco anos com rentabilidade bruta anual de 3,5%.

### 15 DE JANEIRO

O Centro de Operações da Direção Geral de Tecnologia e Procedimentos da MAPFRE obtém o certificado CMMI - Nível de maturidade 2 no desenvolvimento de software.

### 23 DE JANEIRO

O Anuário da Sustentabilidade, da consultoria SAM, reconhece a MAPFRE como a seguradora mais sustentável em nível mundial.

### 30 DE JANEIRO

> MAPFRE inaugura a primeira clínica especializada em saúde mental em Majadahonda (Madri).

> SOLUNION, empresa cuja propriedade é compartilhada de forma igualitária entre a MAPFRE e a EULER HERMES, começa a operar com seguro de crédito na Espanha e Argentina.

### 31 DE JANEIRO

> O Presidente da MAPFRE, Antonio Huertas, apresenta o novo marco estratégico da empresa a todos os empregados, em nível mundial.

> AENOR renova o certificado de qualidade oferecido ao Centro de Controle Geral da MAPFRE, que administra a segurança integral do Grupo.

## FEVEREIRO

### 4 DE FEVEREIRO

MAPFRE GUATEMALA inaugura nova sede na capital do país, Cidade da Guatemala.

### 5 DE FEVEREIRO

AENOR renova o certificado de qualidade oferecido à Área de Serviços Patrimoniais da MAPFRE FAMILIAR.

### 7 DE FEVEREIRO

MAPFRE apresenta os resultados do Grupo em 2012, ano no qual superou os 25,3 miles de bilhões de euros de rendimento (um aumento de 7,5%) e obteve um lucro atribuível de mais de 665 milhões de euros (30,9% inferior às provisões realizadas).

### 11 DE FEVEREIRO

MAPFRE passa a ser membro afiliado da Organização Mundial de Turismo e se converte na única seguradora do mundo com este título.

### 14 DE FEVEREIRO

MAPFRE inaugura mais um Policlínico Salud 4 em Gijón.

## MARÇO

### 1º DE MARÇO

> A filial da MAPFRE ASISTENCIA no Reino Unido recebe o prêmio 'AM Reader Recommended' aos melhores seguros GAP de 2013, oferecido pela revista AM BEST'S REVIEW.

> MAPFRE VIDA lança FONDMAPFRE RENDIMIENTO II, um fundo de renda fixa a cinco anos com rentabilidade bruta anual de 3,25%.

### 6 DE MARÇO

MAPFRE ASISTENCIA assina, no Japão, um acordo com a AIOI NISSA e a DOWA INSURANCE para colaborar no mercado de serviços de garantia para automóveis do país.

### 8 DE MARÇO

O Presidente de Honra da MAPFRE, José Manuel Martínez, recebe o prêmio Forinvest por sua trajetória profissional.

## 9 DE MARÇO

O Conselho de Acionistas da MAPFRE aprova as contas do Grupo, os dividendos debitados em 2012 e a nomeação de Francisco Vallejo Vallejo como Segundo Vice-presidente, em substituição a Francisco Ruiz Risueño, que deixa o cargo no dia 8 de maior, ao completar 70 anos.

## 11 DE MARÇO

MAPFRE inaugura mais um Policlínico Salud 4 em Málaga.

## 13 DE MARÇO

A Subdireção Geral de Segurança e Meio Ambiente da MAPFRE recebe o prêmio Borrmarkt, concedido pela editora de mesmo nome, por sua atividade de pesquisa (P+D) em segurança.

## ABRIL

### 3 DE ABRIL

> MAPFRE renova o Certificado do Sistema de Gestão Ambiental concedido pela Det Norske Veritas, que o grupo detém desde 2006.

> MAPFRE RE DO BRASIL é premiada pela *REVISTA ASEGURADOR BRASIL* com o prêmio "Resseguradora Destacada com operação no Brasil.

### 15 DE ABRIL

> MAPFRE abre novos Centros do Automóvel em Albacete e Alicante.

> O Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOC) no México situa a MAPFRE na posição número três do ranking de empresas com melhor reputação.

### 19 DE ABRIL

MAPFRE PARAGUAY recebe o prêmio Top of Mind 2013 na categoria Empresas de Seguros, oferecido pelo jornal *CINCO DÍAS* e pela revista *PLUS+*.

### 22 DE ABRIL

MAPFRE sobe duas posições na Espanha, chegando à posição número oito, no Relatório MERCOC 2013 (Monitor Empresarial de Reputação Corporativa), mantendo-se na mesma posição (17) no ranking das empresas com maior Responsabilidade Social Corporativa.

**23 DE ABRIL**

MAPFRE inaugura mais um Policlínico Salud 4 em Barcelona.

**25 DE ABRIL**

> MAPFRE se situa na posição 399 do ranking das 2.000 maiores empresas internacionais elaborado pela revista *FORBES*, e se mantém na posição número oito entre as empresas espanholas.

> A consultoria de Recursos Humanos Randstad reconhece a MAPFRE como a empresa mais atraente para trabalhar na Espanha.

**26 DE ABRIL**

MAPFRE é homenageada na categoria “Transparência para a confiança” nos Prêmios Europeus da RSE, oferecidos pela Forética.

**30 DE ABRIL**

MAPFRE ASISTENCIA é reconhecida com o título de “Empresa Socialmente Responsável 2013” pelo Centro Mexicano para a Filantropia (Cemefi) e pela Aliança pela Responsabilidade Empresarial no México (AliaRSE).

**MAIO**

**7 DE MAIO**

MAPFRE é a empresa mais premiada na 19ª edição do concurso de detenção de fraudes do ICEA, na Espanha, como prêmios em todas as categorias.

**8 DE MAIO**

BB MAPFRE recebe o prêmio LATAM de Responsabilidade Social pelo seu atendimento telefônico, oferecido pela Aliança Latino-americana de Organizações para a Interação com Clientes.

**14 DE MAIO**

MAPFRE lança GARANTÍA 18, seguro de vida de prêmio único vinculado à evolução do Euribor por três meses.

**16 DE MAIO**

MAPFRE completa 80 anos.

**23 DE MAIO**

MAPFRE GENEL SIGORTA recebe o prêmio “Respeito pelas pessoas”, oferecido pelo portal de seleção e emprego Kariyer.net.

**24 DE MAIO**

A Apólice Ecológica da MAPFRE recebe o prêmio de Melhor Ideia 2012 da revista espanhola *ACTUALIDAD ECONÓMICA*.

**29 DE MAIO**

O seguro Sport Salud recebe o prêmio “Por um mundo mais fitness”, oferecido na Espanha pela feira do Fitness e Bodybuilding 2013.

**JUNHO**

**11 DE JUNHO:**

MAPFRE COLOMBIA renova o certificado de Gestão de qualidade oferecido pelo ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas e Certificações) e IQ Net (International Quality Network).

**26 DE JUNHO:**

MAPFRE lança o PUENTE GARANTÍA 7, um fundo de inversão vinculado ao Eurostoxx 50 que garante o capital investido.

**JULHO**

**3 DE JULHO**

MAPFRE se mantém na posição 13 das melhores multinacionais para trabalhar na América Latina, segundo o instituto Great Place to Work.

**4 DE JULHO**

A Associação Portuguesa de Contact Centers concede à MAPFRE PORTUGAL o Prêmio APCC 2013 na categoria “Empresa do setor de assistência e seguros” pelo seu serviço de atendimento ao cliente.

**10 DE JULHO**

MAPFRE VENEZUELA inaugura um novo Centro de Peritagem de Automóveis em Baruta (Caracas).

**11 DE JULHO**

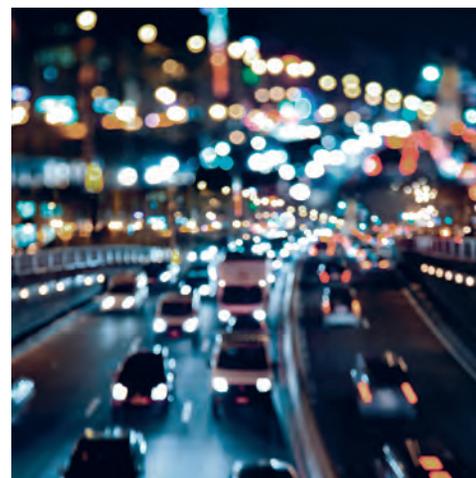
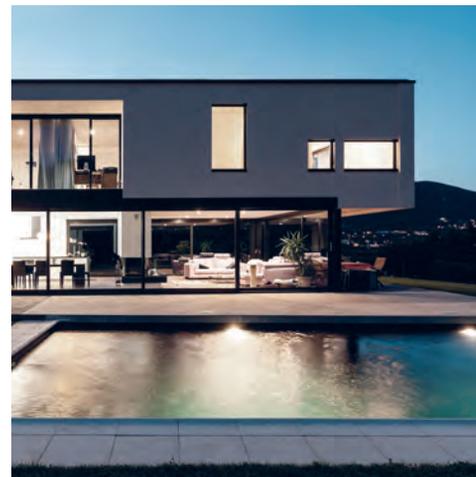
MAPFRE inaugura mais uma clínica Salud 4 Dental em Madri.

**15 DE JULHO**

MAPFRE GENEL SIGORTA inaugura nova sede em Istambul.

**30 DE JULHO**

O produto “European Motor Pack”, da MAPFRE ASISTENCIA, recebe um prêmio na categoria “Inovação em carteira individual”, oferecido pela Insurance Academy DECAVI da Bélgica.



### 31 DE JULHO

O jornal BOSTON BUSINESS JOURNAL inclui a MAPFRE COMMERCE entre os líderes do mercado de seguros de Massachussets.

### AGOSTO

#### 1 DE AGOSTO:

MAPFRE é incluída entre as empresas líderes em retribuição ao acionista, segundo um estudo de Bolsas e Mercado de valores (BME).

### SETEMBRO

#### 2 DE SETEMBRO

> MAPFRE é a segunda melhor empresa para trabalhar na Espanha, segundo o ranking da *ACTUALIDAD ECONÓMICA*.

> MAPFRE VIDA lança CONFIANZA 3,5%, um seguro de poupança com prémio único com duração de cinco anos.

#### 6 DE SETEMBRO

A consultoria Ipsos KAR reconhece a MAPFRE como uma empresa estratégica para a Espanha.

#### 18 DE SETEMBRO

O índice de sustentabilidade Dow Jones Sustainability Index World (DSJI) inclui a MAPFRE neste indicador pelo terceiro ano consecutivo.

#### 23 DE SETEMBRO

AENOR renova o certificado de qualidade oferecido ao SI24, o Contact Center da MAPFRE na Espanha.

### OUTUBRO

#### 7 DE OUTUBRO

INSUREANDGO, a empresa da MAPFRE ASISTENCIA especializada na venda de seguros de viagem on-line, recebe, na Austrália, o prémio CANSTAR de Seguros de Viagem na categoria "Outstanding Value" (Valor Destacado).

#### 10 DE OUTUBRO

O FLASPÖHLER RESEARCH GROUP inclui a MAPFRE RE entre as melhores empresas de seguro da América Latina em seu relatório bianual.

### 16 DE OUTUBRO

MAPFRE lança o PUENTE GARANTÍA 12, um fundo de inversão com rentabilidade fixa garantida.

### 17 DE OUTUBRO

MAPFRE adquire uma participação de 20% na empresa de seguros "ASURANSI BINA DANA ARTA" (ABDA), da Indonésia.

### 23 DE OUTUBRO

O Presidente da MAPFRE, Antonio Huertas, é nomeado vogal do Patronato do Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

### 24 DE OUTUBRO

A MAPFRE ASISTENCIA na Brasil recebe o Prémio Melhores do Seguro 2013 na categoria de fornecedor de serviços de assistência 24 horas.

### 30 DE OUTUBRO

> O Conselho de Administração da MAPFRE aprova uma nova estrutura para a adaptação do Grupo aos desafios estratégicos exigidos pelo seu porte atual e presença global.

> O Conselho de Administração da MAPFRE concorda em pagar um dividendo ativo dos resultados do ano de 2013 de 0,05 euro por ação.

### NOVEMBRO

#### 8 DE NOVEMBRO

MAPFRE GENEL SIGORTA inaugura nova sede no México.

#### 12 DE NOVEMBRO

O Relatório de Progresso da ONU qualifica a MAPFRE como empresa de 'Nível Avançado' em matéria de Responsabilidade Social.

#### 15 DE NOVEMBRO

> MAPFRE ASISTENCIA recebe o prémio ITIJ de Melhor Empresa de Seguros de Viagem de 2013 concedido pela revista INTERNATIONAL TRAVEL & HEALTH INSURANCE JOURNAL.

> O Presidente de Honra da MAPFRE, José Manuel Martínez, recebe o prémio FIDES 2013 por sua destacada contribuição ao setor de Seguros.

#### 25 DE NOVEMBRO

> MAPFRE PARAGUAI é incluída no ranking das 25 melhores empresas para trabalhar, elaborada pelo instituto Great Place to Work.

> A página de Facebook do programa de fidelização no grupo na Espanha, teCuidamos, recebe o prémio TNS de Melhor Fan Page na categoria "Empresas de seguro e entidades financeiras".

### 26 DE NOVEMBRO

MAPFRE inaugura mais um Centro do Automóvel em Segóvia.

### 28 DE NOVEMBRO

MAPFRE recebe o prémio Antena de Ouro, oferecido pela Federação de Associações de Rádio e TV da Espanha, pelo seu apoio aos meios de comunicação.

### 29 DE NOVEMBRO

O Instituto IPSOS, reconhece a imagem de marca da MAPFRE com o prémio KAR (Key Audience Research)

### DEZEMBRO

#### 3 DE DEZEMBRO

O Relatório de Sustentabilidade da MAPFRE BRASIL recebe o prémio Abrasca, que destaca as empresas com as melhores práticas de Responsabilidade Social.

#### 4 DE DEZEMBRO

MAPFRE avança três posições, até a posição número dezesseis, na classificação das melhores empresas para trabalhar na Espanha, segundo o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOPessoas).

#### 5 DE DEZEMBRO

MAPFRE se situa entre os dez primeiros grupos de seguros europeus por volume de prémios em 2012 e ocupa a primeira posição entre as empresas de seguros multinacionais que operam na América Latina.

#### 9 DE DEZEMBRO

MAPFRE se converte na empresa espanhola de maior crescimento em valor de marca, segundo o ranking da consultoria Interbrand, que agrupa as trinta empresas mais valiosas do país

#### 10 DE DEZEMBRO

A revista *CAMBIO 16* premia a MAPFRE na categoria "Comunicação e Marca", nos prémios "Cambio 2013".

## 6. Evolução da companhia

### RECEITAS POR OPERAÇÕES E FUNDOS GERENCIADOS

Os prêmios emitidos e aceitos pelo conjunto das sociedades que integram o Grupo subiram no exercício 2013 a 23.554 milhões de Euros, com aumento de 2,1%. Os prêmios consolidados somaram 21.835,5 milhões de Euros, com aumento de 1,2%. As receitas totais por operações atingiram a valor de 25.889,3 milhões de Euros, incluindo 677 milhões de novas contribuições brutas a fundos de aposentadoria. As receitas mencionadas são distribuídas por tipos de atividade como é detalhado no quadro seguinte:

	2013 <sup>(1)</sup>	2012	% 13/12
<b>Seguros Espanha e Portugal</b>	<b>9.081,7</b>	<b>9.614,9</b>	<b>(5,5%)</b>
- Prêmios emitidos e aceitos	6.844,4	7.507,6	(8,8%)
- Receitas de investimentos	1.688,3	1.568,2	7,7%
- Receitas de entidades não seguradoras e outros	549,0	539,1	1,8%
<b>Seguros Internacional</b>	<b>12.670,2</b>	<b>12.017,7</b>	<b>5,4%</b>
- Prêmios emitidos e aceitos	11.419,0	10.833,9	5,4%
- Receitas de investimentos	1.080,0	1.024,6	5,4%
- Receitas de entidades não seguradoras e outros	171,2	159,2	7,5%
<b>Negócios Globais</b>	<b>6.067,4</b>	<b>5.374,4</b>	<b>12,9%</b>
- Prêmios emitidos e aceitos	5.290,6	4.723,2	12,0%
- Receitas de investimentos	555,8	468,4	18,7%
- Receitas de entidades não seguradoras e outros	221,0	182,8	20,9%
<b>Sociedade matriz</b>	<b>529,0</b>	<b>594,1</b>	<b>(11,0%)</b>
<b>SUBTOTAL DA RECEITA</b>	<b>28.348,3</b>	<b>27.601,1</b>	<b>2,7%</b>
Ajustes de consolidação e outras sociedades	(2.459,0)	(2.299,9)	6,9%
<b>SUBTOTAL DO RECEITAS CONSOLIDADAS</b>	<b>25.889,3</b>	<b>25.301,2</b>	<b>2,3%</b>
Contribuições brutas para fundos de pensão <sup>(2)</sup>	677,0	619,6	9,3%
<b>TOTAL DE RECEITAS POR OPERAÇÕES</b>	<b>26.566,3</b>	<b>25.920,8</b>	<b>2,5%</b>

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

(1) Os valores de 2013 respondem ao organograma operativo 2013.

(2) Inclui MAPFRE INVERSIÓN, CATALUNYACAIXA, BANKINTER VIDA, CCM VIDA Y PENSIONES e DUERO PENSIONES.

As receitas totais consolidadas do exercício 2013 apresentam cifras superiores às do ano anterior, como resultado do crescimento do negócio internacional, no qual destacam MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE RE e MAPFRE ASISTENCIA.

O seguinte quadro reflete a evolução de fundos gerenciados em produção de Vida e poupança:

	2013	2012	% 13/12
Provisões técnicas de Vida <sup>(1)</sup>	24.391,9	23.386,0	4,3%
Fundos de aposentadoria	5.372,2	5.105,9	5,2%
Fundos de investimento e carteiras administradas	3.850,0	2.543,2	51,4%
<b>TOTAL</b>	<b>33.614,1</b>	<b>31.035,1</b>	<b>8,3%</b>

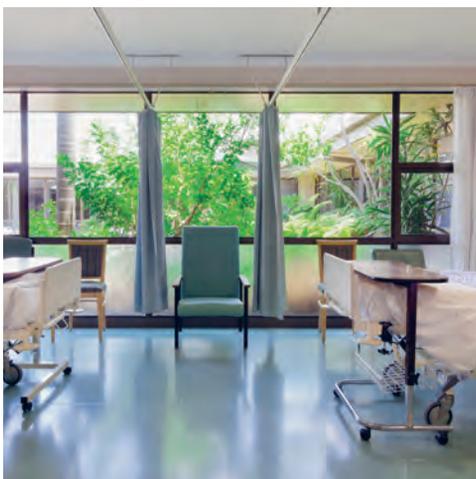
VALOR EM MILHÕES DE EUROS

(1) Inclui todas as provisões técnicas das companhias de seguros de Vida e as provisões de seguros de Vida das entidades seguradoras compostas.

Notas: no exercício de 2013 são incluídos pela primeira vez os fundos de investimento gerenciados fora da Espanha; sem esses dados, o crescimento seria de 5,7%.

A variação no valor dos patrimônios gerenciados coleta principalmente o crescimento do negócio de Vida na América Latina, a boa evolução das contribuições a fundos de investimento e a recuperação no valor de mercado dos investimentos.

Sem os dados dos ajustes pela mudança de valor de mercado dos ativos que respaldam as provisões técnicas do seguro de Vida, os fundos gerenciados teriam aumentado 5,4%.



## RESULTADOS

O benefício neto atribuível à sociedade matriz (deduzidos sócios externos) alcançaram o valor de 790,5 milhões de euros, com aumento de 18,7%. No seguinte quadro se apresenta a origem e composição do resultado:

	2013	2012	% 13/12
<b>SEGURO E RESSEGURO DE NÃO VIDA</b>			
Prêmios emitidos e aceitos	16.277,7	15.478,5	5,2%
Prêmios líquidos imputados de resseguro cedido e retrocedido	13.229,4	12.978,4	1,9%
Sinistro líquido e variação de outras provisões técnicas	(8.868,5)	(8.748,9)	1,4%
Gastos de exploração líquidos de resseguro	(3.790,7)	(3.539,8)	7,1%
Outras receitas e despesas técnicas	(60,8)	(99,7)	(39,0%)
<b>Resultado Técnico</b>	<b>509,4</b>	<b>590,0</b>	<b>(13,7%)</b>
Receitas financeiras líquidas e outras não técnicas	684,3	657,1	4,1%
<b>RESULTADO DA DIVISÃO NÃO DE VIDA</b>	<b>1.193,7</b>	<b>1.247,1</b>	<b>(4,3%)</b>
<b>SEGURO E RESSEGURO DE VIDA</b>			
Prêmios emitidos e aceitos	5.557,8	6.101,3	(8,9%)
Prêmios líquidos imputados de resseguro cedido e retrocedido	4.772,6	5.293,6	(9,8%)
Sinistralidade líquida e variação de outras provisões técnicas	(4.331,1)	(4.779,0)	(9,4%)
Gastos de exploração líquidos de resseguro	(1.029,8)	(1.151,8)	(10,6%)
Outras receitas e despesas técnicas	5,4	19,0	(71,6%)
<b>Resultado Técnico</b>	<b>(582,9)</b>	<b>(618,2)</b>	<b>(5,7%)</b>
Receitas financeiras líquidas e outras não técnicas	965,1	950,4	1,5%
Ganhos (perdas) não realizados nos investimentos Unidade vinculada	116,7	82,3	41,8%
<b>RESULTADO DA DIVISÃO DE VIDA</b>	<b>498,9</b>	<b>414,5</b>	<b>20,4%</b>
<b>OUTRAS ATIVIDADES</b>			
Receitas de exploração	536,7	454,2	18,2%
Despesas de exploração	(543,1)	(436,4)	24,5%
Outras receitas e despesas	(79,0)	(297,5)	(73,4%)
<b>RESULTADO DAS OUTRAS ATIVIDADES</b>	<b>(85,4)</b>	<b>(279,7)</b>	<b>(69,5%)</b>
<b>Resultado por reexpressão de demonstrações financeiras</b>	<b>(43,3)</b>	<b>(9,9)</b>	<b>---</b>
<b>Lucro antes dos impostos</b>	<b>1.563,9</b>	<b>1.372,0</b>	<b>14,0%</b>
Imposto sobre lucros	(372,4)	(396,5)	(6,1%)
<b>Benefício depois dos impostos</b>	<b>1.191,5</b>	<b>975,5</b>	<b>22,1%</b>
Resultado após impostos de atividades descontinuadas	(1,7)	(12,7)	(86,6%)
<b>Resultado do exercício</b>	<b>1.189,8</b>	<b>962,8</b>	<b>23,6%</b>
Resultado atribuível a sócios não controladores	(399,3)	(297,1)	34,4%
<b>Resultado atribuível à Sociedade controladora</b>	<b>790,5</b>	<b>665,7</b>	<b>18,7%</b>

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

O resultado atribuível à Sociedade controladora contém em ambos os exercícios uma série de parcelas de natureza não recorrente. Sem elas, o benefício teria diminuído 6,6%.

No quadro a continuação é mostrada a contribuição das principais Divisões e Sociedades para o resultado consolidado:

	Lucro líquido	Sócios não controladores	Contribuição para o resultado consolidado 2013 <sup>(1)</sup>	Contribuição para o resultado consolidado 2012
<b>Seguros Espanha e Portugal</b>	<b>324,8</b>		<b>324,8</b>	<b>275,9</b>
MAPFRE VIDA	94,3		94,3	81,6
MAPFRE FAMILIAR	153,8		153,8	144,2
MAPFRE EMPRESAS	76,0		76,0	50,1
MAPFRE PORTUGAL	0,7		0,7	---
<b>Seguros Internacional</b>	<b>394,0</b>		<b>392,0</b>	<b>317,8</b>
MAPFRE AMÉRICA	258,5	(2,0)	256,5	224,1
MAPFRE INTERNACIONAL	135,5		135,5	93,7
<b>Negócios Globais</b>	<b>187,9</b>		<b>178,7</b>	<b>126,4</b>
MAPFRE GLOBAL RISKS	45,3		45,3	15,7
MAPFRE RE	108,8	(9,2)	99,6	79,7
MAPFRE ASISTENCIA	33,8		33,8	31,0
Outras entidades e ajustes de consolidação			(105,0)	(54,4)
<b>MAPFRE S.A.</b>			<b>790,5</b>	<b>665,7</b>

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

(1) Os valores de 2013 respondem ao organograma operativo 2013. MAPFRE PUERTO RICO inclui-se na MAPFRE INTERNACIONAL, que já não inclui MAPFRE Portugal.

## INVESTIMENTOS E FUNDOS LÍQUIDOS

Os investimentos e fundos líquidos tinham, em 31 de dezembro de 2013, um valor contábil de 40.374,8 milhões de Euros, com aumento de 1,5 % com relação ao ano anterior. O seu detalhe e distribuição percentual são apresentados no seguinte quadro.

Os investimentos imobiliários estão refletidos no quadro anterior sem incluir os ganhos tácitos existentes, que no encerramento do exercício ascendiam a 1.063,7 milhões de Euros de acordo com a valoração de especialistas independentes.

	2013	% sobre total	2012	% sobre total
<b>Investimentos sem risco</b>	<b>3.388,1</b>	<b>8,4%</b>	<b>3.062,5</b>	<b>7,7%</b>
- Tesouraria	1.162,8	2,9%	1.018,0	2,6%
- Investimentos em nome de tomadores de seguros	2.225,3	5,5%	2.044,5	5,1%
<b>Investimentos imobiliários</b>	<b>2.330,9</b>	<b>5,8%</b>	<b>2.414,3</b>	<b>6,1%</b>
- Imóveis de uso próprio	1.082,0	2,7%	1.128,1	2,8%
- Restante de investimentos imobiliários	1.248,9	3,1%	1.286,2	3,2%
<b>Investimentos financeiros</b>	<b>33.833,1</b>	<b>83,8%</b>	<b>33.576,3</b>	<b>84,4%</b>
- Ações	1.317,3	3,3%	1.123,0	2,8%
- Renda fixa	31.200,0	77,3%	31.238,6	78,6%
- Fundos de investimentos	848,1	2,1%	750,9	1,9%
- Outros investimentos financeiros	467,7	1,2%	463,8	1,2%
<b>Outros investimentos</b>	<b>822,7</b>	<b>2,0%</b>	<b>710,6</b>	<b>1,8%</b>
- Investimentos em participações	192,0	0,5%	93,0	0,2%
- Depósitos por resseguro aceito	343,3	0,9%	282,0	0,7%
- Derivados de cobertura	0,0	0,0%	0,0	0,0%
- Outras	287,4	0,7%	335,6	0,8%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>40.374,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>39.763,7</b>	<b>100,0%</b>

VALOR EM MILHÕES DE EUROS

## OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO

As principais variações nas fontes de financiamento do Grupo durante o exercício de 2013 foram as seguintes:

> formalização de um “revolving credit facility” por 750 milhões de Euros, com vencimento em junho de 2018;

> cancelamento definitivo do empréstimo sindicado de 500 milhões de Euros, com vencimento em junho de 2014.

Em conjunto, o saldo da dívida financeira e subordinada do Grupo em valores fixos experimentou uma diminuição líquida de 182,9 milhões de Euros no exercício.

Como parte da aquisição de 50% das divisões seguradoras e de aposentadoria da CATALUNYACAIXA, essa entidade concedeu ao Grupo um financiamento que, no final de 2013, totaliza 114,3 milhões de Euros.

Os pagamentos de juros decorrentes das dívidas com entidades financeiras e das obrigações em circulação subiram para 100,6 milhões de Euros (78,4 milhões de Euros em 2012), com um aumento de 28,3 %.

O vencimento das obrigações decorrentes dos contratos de seguros, passivos subordinados, e outros passivos financeiros está refletido na nota 7 “Gerenciamento de Riscos” do Relatório Contábil Consolidado.

## PATRIMÔNIO LÍQUIDO E RENTABILIDADE

O patrimônio líquido consolidado alcançou o valor de 9.893,7 milhões de Euros, em comparação a 10.136,3 milhões de Euros em 2012. Desse montante, 2.060,2 milhões de Euros correspondem à participação dos acionistas minoritários nas filiais. Os fundos próprios consolidados por ação representavam 2,54 Euros no final de 2013, a mesma quantidade em 31.12.2012.

A variação do patrimônio líquido durante o exercício é mostrada no quadro a seguir:

	31.12.13	31.12.12
<b>SALDO EM 31/12 DO EXERCÍCIO ANTERIOR</b>	<b>10.136,3</b>	<b>9.726,6</b>
Receitas e despesas reconhecidas diretamente no patrimônio líquido		
Por investimentos disponíveis para venda	872,1	984,1
Por diferenças de conversão	(837,5)	(389,4)
Por aplicação de contabilidade tática a provisões	(690,0)	(472,0)
Outras receitas e despesas reconhecidas em patrimônio líquido	2,3	(3,8)
<b>TOTAL</b>	<b>(653,1)</b>	<b>118,9</b>
Resultado do período	1.189,8	962,8
Distribuição do resultado do exercício anterior	(581,1)	(411,2)
Dividendo por conto do exercício atual	(217,0)	(187,3)
Outras mudanças no patrimônio líquido	18,8	(73,5)
<b>SALDO NO FINAL DO PERÍODO</b>	<b>9.893,7</b>	<b>10.136,3</b>
VALOR EM MILHÕES DE EUROS		

A evolução do patrimônio líquido reflete:

- > o resultado do exercício;
- > a recuperação do valor de mercado dos investimentos;
- > o efeito negativo da valorização do Euro;
- > o dividendo aprovado pela Assembleia Geral de Acionistas e pago no mês de junho, e os dividendos pagos pelas filiais com sócios externos;
- > o dividendo por conta da MAPFRE, S.A., pago em dezembro, e os dividendos por conta das filiais com sócios externos.

## AQUISIÇÕES, PROJETOS E ALIENAÇÕES

No exercício foram realizadas as seguintes operações:

> Acordo com EULER HERMES.

Em janeiro de 2013, foi efetuado o acordo entre a MAPFRE e a EULER HERMES para o desenvolvimento conjunto da divisão de seguros de Crédito na Argentina, Chile, Colômbia, Espanha e México.

Como resultado desta aliança, ambos os grupos ostentam uma participação de 50% na nova empresa para a qual se acordou o nome de SOLUNION.

> Acordo com a GALENO na Argentina.

Com data de 1 de fevereiro de 2013, formalizou-se o acordo pelo qual é transpassado ao grupo empresarial GALENO a divisão de Riscos de Trabalho e Saúde da MAPFRE na Argentina. A operação também inclui a colaboração comercial entre ambas as instituições. Pela qual as agências e os agentes exclusivos da MAPFRE na Argentina continuarão distribuindo esses produtos e a rede da GALENO comercializará produtos de seguros da MAPFRE ARGENTINA.

> Aquisição de 20% da ABDA (Indonésia).

Com data de 16 de outubro de 2013, foi anunciada a aquisição de uma participação de 20% na companhia seguradora ASURANSI BINA DANA ARTA “ABDA”. Mediante este acordo a MAPFRE será o sócio segurador industrial, aportando sua experiência para desenvolver as operações de seguros da ABDA no crescente mercado segurador indonésio.

## 7. Funcionários

A MAPFRE promove um ambiente de trabalho baseado em um ambiente de confiança para os funcionários, que permite seu desenvolvimento profissional e pessoal, que garante o treinamento necessário para o adequado desenvolvimento de suas funções profissionais, que seja estável e seguro e que esteja livre de ofensas, exploração de qualquer natureza (incluindo a exploração do trabalho infantil), intimidação, assédio e discriminação. A MAPFRE conta com um Código de Ética e Conduta de cumprimento obrigatório para todas as pessoas e colaboradores.

A seguir são apresentados os aspectos mais significativos relacionados com o gerenciamento de pessoas:

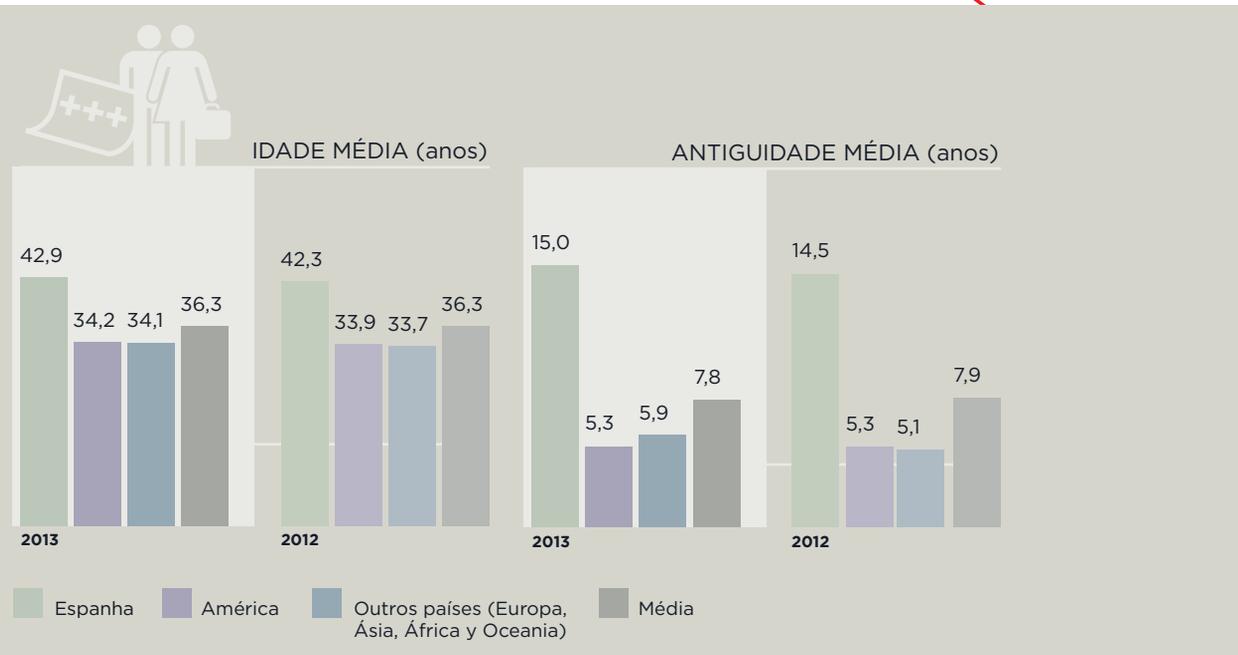


### ESTRUTURA DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

> En MAPFRE trabajan 36.280 empleados (29.575 en empresas de seguros y 6.705 en empresas no aseguradoras), de acuerdo con la siguiente distribución geográfica:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	2013		2012	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>EUROPA</b>	<b>6.648</b>	<b>6.456</b>	<b>6.740</b>	<b>6.473</b>
Espanha	5.399	5.104	5.568	5.205
Outros	1.249	1.352	1.172	1.268
<b>AMÉRICA</b>	<b>9.300</b>	<b>12.763</b>	<b>9.253</b>	<b>12.174</b>
Brasil	2.803	4.929	2.443	4.199
EUA	1.231	2.242	1.087	1.871
Argentina	812	706	1.218	1.155
México	1.123	890	1.142	937
Venezuela	560	798	593	806
Chile	260	321	272	317
Outros países	2.511	2.877	2.498	2.889
<b>ÁSIA</b>	<b>456</b>	<b>528</b>	<b>385</b>	<b>444</b>
<b>ÁFRICA</b>	<b>66</b>	<b>45</b>	<b>65</b>	<b>35</b>
<b>OCEANIA</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>11</b>
<b>TOTAIS</b>	<b>16.477</b>	<b>19.803</b>	<b>16.449</b>	<b>19.137</b>

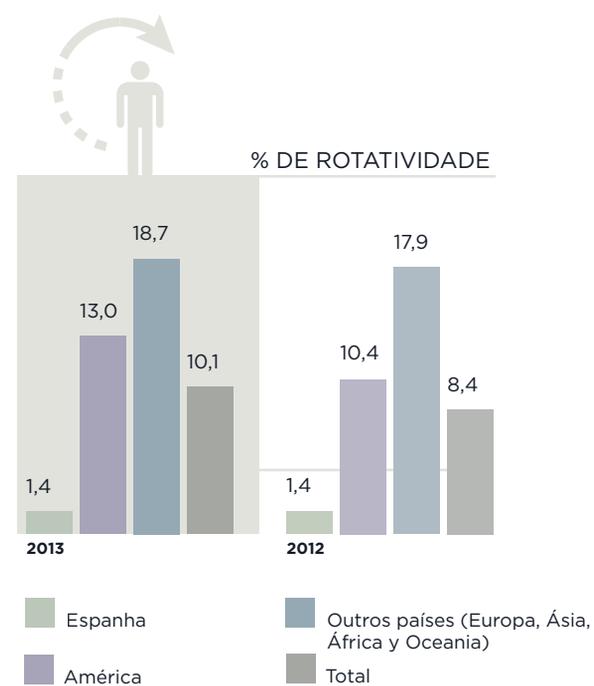
> A idade média e a antiguidade média, segundo as principais áreas geográficas são as seguintes:



> O índice de rotatividade não desejada, baixas voluntárias sobre o quadro médio de funcionários.

## POLÍTICA DE EMPREGO

Promove-se a contratação fixa frente a temporária. O percentual de contratação fixa no ano 2013 foi de 97,1 por 100.



## DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Existe o compromisso para a integração de funcionários com deficiência e em promover seu desenvolvimento profissional e pessoal, evitando qualquer tipo de discriminação. Atualmente, trabalham 394 funcionários com deficiência. Durante o ano de 2013 foi desenvolvido um Programa Global de Deficiência que terá continuidade também em 2014 e 2015.

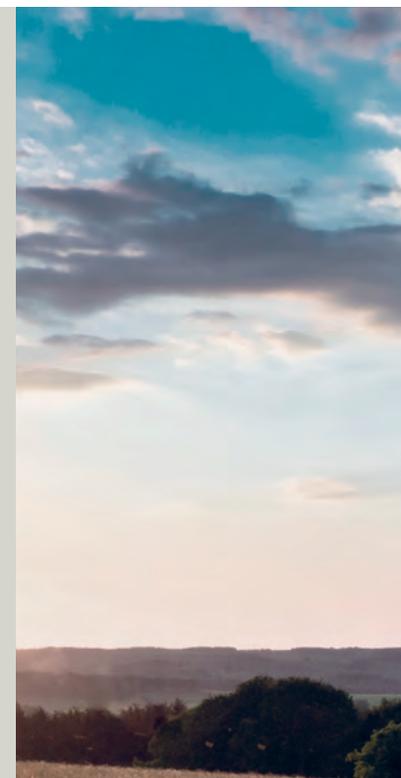
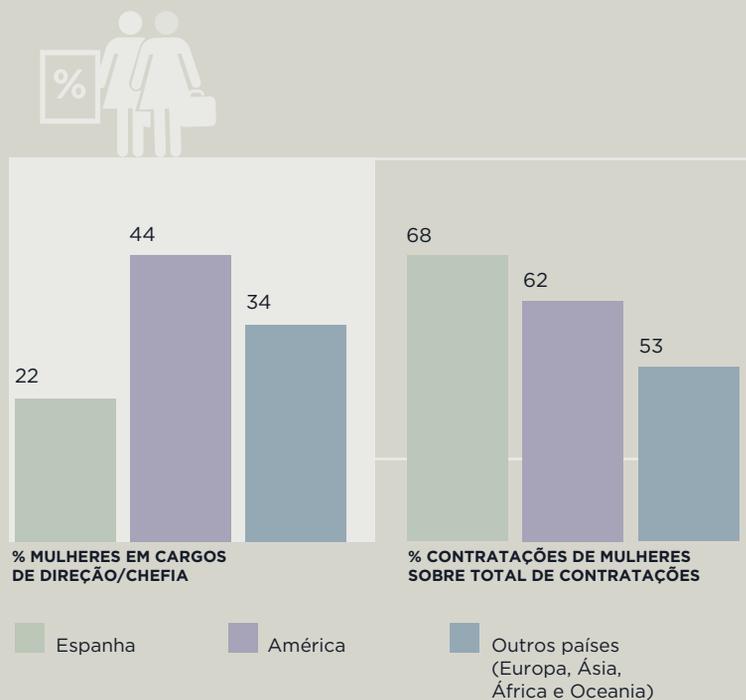
Promove-se a igualdade de oportunidades no posto de trabalho, valoriza-se a diversidade individual dos empregados e reconhece-se a heterogeneidade das pessoas. Atualmente, 42 mulheres ocupam cargos de Diretoria Executiva ou cargos em Conselhos de Direção, e o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. incorporou no ano de 2013 duas novas conselheiras, contando atualmente com três mulheres.

## TREINAMENTO

Dispõe-se de um Modelo Global de Treinamento. Durante o ano de 2013 foi criada a UNIVERSIDADE CORPORATIVA MAPFRE que conta com um Campus presencial em Madri (Campus “Monte del Pilar”); e um e-Campus virtual interativo, que permitiu criar um espaço online em comum para todos os países

No ano de 2013 foram investidos 14,4 milhões de Euros em treinamento, valor que representa 1% do valor das remunerações. O aumento nos últimos três anos foi de 36,5%.

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



## POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES

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

No exercício de 2013, foram pagos 1,574 milhões de Euros em remunerações. 67,9% desta quantia correspondem a remuneração fixa e variável; 13,3% a cotizações aos seguros sociais; 11,1% a benefícios sociais; e 7,7% a indenizações e outros complementos. O percentual de remuneração variável sobre remuneração total do Grupo representa 11,3%, com um peso no salário dos funcionários que varia entre 13 e 45%, dependendo do posto de trabalho.

Além disso, sempre contou com uma ampla tipologia de benefícios sociais que, em geral, são oferecidos aos funcionários sem considerar que seu contrato seja fixo ou temporário. O valor destinado em 2013 a benefícios sociais foi de 175,4 milhões de Euros.

## CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E DE TRABALHO

Existem medidas para facilitar a conciliação da vida pessoal e de trabalho, entre as quais cabe destacar as seguintes:

flexibilidade no horário de entrada e saída.	licenças por motivos pessoais ou familiares (gravidez, casamento, mudança de domicílio, exames, consulta médica, incidência familiar grave, adoção...).
trabalho em tempo parcial, trabalho remoto e acesso remoto.	descansos por maternidade e paternidade, e adoção ou acolhida.
redução de jornada por motivos de saúde, por cuidado de filhos e familiares, e para funcionários maiores de 60 anos.	licenças por motivos familiares e de estudo.



## SAÚDE E BEM-ESTAR

Em todos os países, são desenvolvidas numerosas iniciativas em matéria de saúde e bem-estar de acordo com o Mapa de Riscos, tanto preventivas quanto de promoção da saúde.

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

A MAPFRE conta com um Serviço de Prevenção Mancomunado, e com uma área de Assistência e Promoção da Saúde, cujo objetivo é otimizar o atendimento no âmbito da saúde, estabelecendo formas e procedimentos de assessoramento e apoio médico e psicológico a executivos e funcionários.



# 8. Responsabilidade Social

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

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

Os princípios da política de responsabilidade social, permitem desenvolver este modelo de atuação em qualquer país onde operamos.

> Uno de los puntos fuertes de MAPFRE es la adecuada gestión de los riesgos y el control del negocio. En el ámbito de la gestión responsable, esto tiene impacto en tres campos de actuación:

## MODELO DE ATUAÇÃO DE RS



**1. Cumprimento dos compromissos internacionais assumidos por adesão direta** (*Pacto Mundial, Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI), Princípios para a Sustentabilidade em Seguros e os programas Carbon Disclosure Project, Water Disclosure e Carbon Action<sup>2</sup>*), ou porque são aceitos voluntariamente pela Entidade, e que têm a ver com direitos fundamentais tais como os Direitos Humanos reconhecidos na Declaração Universal de Direitos Humanos e nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

**2. A gestão de riscos ambientais, sociais e de governança (ESG).**

**3. As medidas de prevenção e controle como as detalhadas a seguir:**

- Código Ético e de Conduta.
- Canal de denúncias:
  - Financeiras e contábeis.
  - Consultas e denúncias Éticas.
- Segurança de pessoas, clientes/segurados e bens.
- Prevenção e Lavagem de Dinheiro.
- Luta contra a fraude.
- Treinamento em Responsabilidade Social e em políticas e sistemas anticorrupção.
- Auditorias em Responsabilidade Social.

1 A Política de Responsabilidade Social da MAPFRE e a Política Ambiental e Energética estão publicadas no seguinte endereço: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

2 Toda a informação sobre estes programas ambientais, se encontra disponível na seção do âmbito meio ambiental dentro do Relatório Anual de Responsabilidade Social da MAPFRE 2013.

> Por outro lado, principais atuações em matéria de responsabilidade social corporativa estão descritas no Relatório Anual de Responsabilidade Social de 2013, publicado no site corporativo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)). Este relatório foi realizado em conformidade com as diretrizes do guia internacional de elaboração de relatórios de responsabilidade social do Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão 3.1, incluindo alguns dos requerimentos da versão 4. Nesse sentido, trabalha-se internamente na definição daquelas questões relevantes para a Entidade com relação a seus distintos grupos de interesse, segundo sua atividade e seu âmbito geográfico -análise de materialidade- para reportar em 2015 em conformidade com esta última versão.

> O relatório conta com uma estrutura de reporte focada principalmente para os grupos de interesse que a MAPFRE identificou na sua missão e que são estratégicos para o desenvolvimento da sua visão (funcionários, clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a Sociedade) e mostra detalhadamente, o desempenho econômico, social e ambiental.

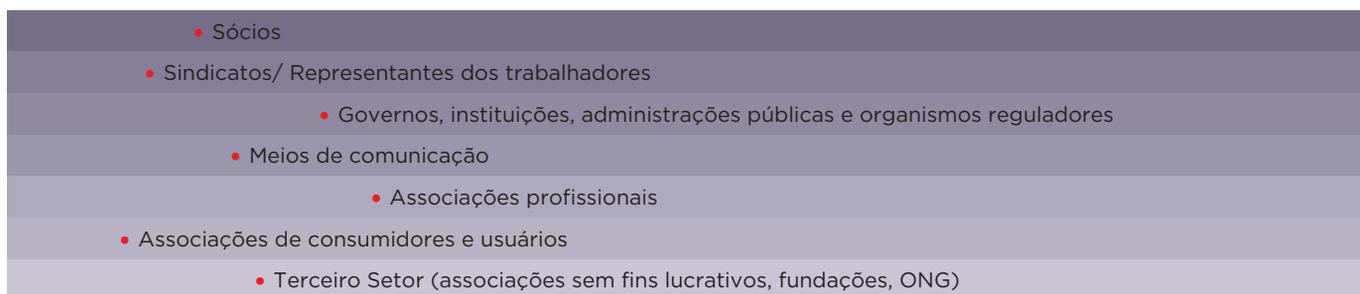
> Por outro lado, em relação com a Sociedade, deve-se levar em consideração a importante contribuição social através da FUNDACIÓN MAPFRE, pelo que também se recomenda completar este treinamento consultando o Relatório Anual da FUNDACIÓN MAPFRE de 2013

## MAPA DE GRUPOS DE INTERESSE

### STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



### STAKEHOLDERS NECESSÁRIOS



## 9. Divisões e sociedades operacionais

As atividades empresariais da MAPFRE foram desenvolvidas em 2013 através de diversas Unidades com âmbitos de atuação definidos com critérios de especialização ou de territorialidade, de acordo ao organograma incluído no presente relatório, integrado em três grandes Divisões Operativas (Seguros Espanha e Portugal, Seguros Internacional e Negócios Globais).

A partir do dia 1 de janeiro de 2014, desde o ponto de vista operacional, os negócios do Grupo serão estruturados conforme as Áreas Corporativas Globais, Unidades de Negócios, Áreas Territoriais, Áreas Regionais e Companhias Locais, desaparecendo a estrutura de Divisões Operacionais vigente até o fim de 2013.

Nas páginas que se encontram a continuação, encontra-se informação resumida das atividades e resultados obtidos em 2013 pelas Divisões e as Unidades e Sociedades que as integram.

### DIVISÃO SEGUROS ESPANHA E PORTUGAL

A Divisão gerencia o negócio de seguro direto na Espanha e Portugal, inclui MAPFRE FAMILIAR, MAPFRE VIDA, MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS e MAPFRE SEGUROS GERAIS, esta última entidade foi integrada na Divisão no exercício de 2013.

A oferta comercial engloba produtos de segurados e serviços de assistência integral do automóvel, residência, saúde, da vida e a previsão, além disso, conta com uma Estrutura Territorial na Espanha integrada por 9 Direções Gerais Territoriais e 31 Direções Territoriais.

Para a distribuição dos seus produtos conta com 3.179 escritórios próprios, 3.273 escritórios de banca seguros e 17.477 mediadores.

### PRINCIPAIS MAGNITUDES

CONCEITO	2013	2012 <sup>(*)</sup>	Var. % 13/12
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>			
MAPFRE FAMILIAR	1.715,7	1.502,6	14,2%
MAPFRE VIDA	1.846,9	1.670,9	10,5%
MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS	350,7	306,2	14,6%
<b>PRÊMIOS</b>	<b>6.844,4</b>	<b>7.507,6</b>	<b>(8,8)%</b>
MAPFRE FAMILIAR	3.556,5	3.715,1	(4,3)%
MAPFRE VIDA	2.508,4	3.077,5	(18,5)%
MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS	642,8	715,0	(10,1)%
MAPFRE PORTUGAL	136,7	--	--
<b>RECEITAS TOTAIS</b>	<b>9.051,3</b>	<b>9.590,9</b>	<b>(5,6)%</b>
MAPFRE FAMILIAR	4.182,5	4.303,6	(2,8)%
MAPFRE VIDA	3.972,2	4.479,5	(11,3)%
MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS	740,8	807,8	(8,3)%
MAPFRE PORTUGAL	155,8	--	--
<b>RESULTADO D.I.M.</b>	<b>324,8</b>	<b>275,9</b>	<b>17,7%</b>
MAPFRE FAMILIAR	153,8	144,2	6,7%
MAPFRE VIDA	94,3	81,6	15,6%
MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS	76,0	50,1	51,7%
MAPFRE PORTUGAL	0,7	--	--
MILHÕES DE EUROS			
<b>NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS</b>	<b>11.122</b>	<b>10.699</b>	<b>3,9%</b>
MAPFRE FAMILIAR	9.283	9.245	0,4%
MAPFRE VIDA	942	878	7,3%
MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS	589	576	2,3%
MAPFRE PORTUGAL	308	--	--
(*) Não inclui MAPFRE PORTUGAL			



## DIVISÃO SEGUROS INTERNACIONAL

A Divisão está composta pela MAPFRE AMÉRICA e MAPFRE INTERNACIONAL que gerenciam o negócio de seguro direto em áreas geográficas distintas à Espanha, com presença em 22 países.

Durante o exercício de 2013, ocorreu o transpasso da MAPFRE PORTO RICO à MAPFRE INTERNACIONAL e da MAPFRE PORTUGAL à MAPFRE FAMILIAR.

Comercializam produtos seguradores e serviços de assessoramento integral do automóvel, residência, vida e previdência e distribuem seus produtos através de 2.282 escritórios próprios, 5.503 escritórios de banca e seguro e 50.730 mediadores.



Nova sede da MAPFRE no México

## PRINCIPAIS MAGNITUDES

CONCEITO	2013(*)	2012	Var. % 13/12
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>			
MAPFRE AMÉRICA	3.228,2	3.874,0	(16,7)%
MAPFRE INTERNACIONAL	2.384,9	2.473,4	(3,6)%
<b>PRÊMIOS</b>			
MAPFRE AMÉRICA	8.886,9	8.649,1	2,7%
MAPFRE INTERNACIONAL	2.532,1	2.184,8	15,9%
<b>RECEITAS TOTAIS</b>			
MAPFRE AMÉRICA	9.765,8	9.510,0	2,7%
MAPFRE INTERNACIONAL	2.904,4	2.507,7	15,8%
<b>RESULTADO D.I.M.</b>			
MAPFRE AMÉRICA	258,5	225,9	14,4%
MAPFRE INTERNACIONAL	135,5	93,7	44,6%
MILHÕES DE EUROS			
<b>NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS</b>			
MAPFRE AMÉRICA	14.912	15.302	(2,5)%
MAPFRE INTERNACIONAL	4.864	3.798	28,1%

(\*) Inclui o transpasso da MAPFRE PORTO RICO à MAPFRE INTERNACIONAL e não inclui a MAPFRE PORTUGAL.





## DIVISÃO NEGÓCIOS GLOBAIS

A Divisão incorpora a MAPFRE RE, a MAPFRE ASISTENCIA e a MAPFRE GLOBAL RISKS, que inclui negócios que, por sua própria natureza, são gerenciados de forma centralizada com a presença em 44 países.

Oferece capacidade resseguradora em todos seus segmentos engloba a assistência e gestão de sinistros, os riscos especiais, os seguros de viagem e os programas de assistência em viagem, entre outros, é especialista em aportar soluções seguradoras a entidades multinacionais e distribui seus produtos através de 85 escritórios, assim como outras forças de venda dependendo de cada caso.

### PRINCIPAIS MAGNITUDES

CONCEITO	2013	2012(*)	Var. % 13/12
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>			
MAPFRE RE	1.009,8	968,6	4,3%
MAPFRE ASISTENCIA	229,2	215,7	6,2%
MAPFRE GLOBAL RISKS	528,5	481,7	9,7%
<b>PRÊMIOS</b>	<b>5.290,6</b>	<b>4.723,2</b>	<b>12,0%</b>
MAPFRE RE	3.253,7	2.844,5	14,4%
MAPFRE ASISTENCIA	918,1	763,5	20,2%
MAPFRE GLOBAL RISKS	1.118,8	1.115,2	0,3%
<b>RECEITAS TOTAIS</b>	<b>6.067,4</b>	<b>5.374,0</b>	<b>12,9%</b>
MAPFRE RE	3.726,1	3.248,2	14,7%
MAPFRE ASISTENCIA	1.142,1	937,9	21,8%
MAPFRE GLOBAL RISKS	1.199,2	1.187,9	1,0%
<b>RESULTADO D.I.M.</b>	<b>187,9</b>	<b>133,8</b>	<b>40,4%</b>
MAPFRE RE	108,8	87,1	24,9%
MAPFRE ASISTENCIA	33,8	31,0	9,0%
MAPFRE GLOBAL RISKS	45,3	15,7	188,5%
MILHÕES DE EUROS			
<b>NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>6.243</b>	<b>6.002</b>	<b>4,0%</b>
MAPFRE RE	309	307	0,7%
MAPFRE ASISTENCIA	5.648	5.145	9,8%
MAPFRE GLOBAL RISKS	286	550	(48,0%)

# 10. Dados históricos

## GRUPO MAPFRE. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

ANOS	Receitas	Ativos Gerenciados	Lucro Bruto	Número de Funcionários
1983	142	268	7	1.204
1986	434	706	20	2.323
1989	1.214	1.989	49	3.869
1992	2.419	3.769	37	5.528
1995	3.249	6.879	203	11.292
1998	4.546	9.669	178	15.219
2001	8.933	19.276	316	16.756
2004	10.756	31.482	847	19.920
2005	12.189	36.552	872	24.967
2006	13.234	38.988	1.156	28.091
2007	14.866	44.820	1.366	30.615
2008	17.711	47.759	1.383	34.603
2009	18.830	49.573	1.446	35.225
2010	20.471	56.471	1.431	36.744
2011	23.530	62.585	1.637	34.390
2012	25.301	64.632	1.372	35.586
<b>2013</b>	<b>25.889</b>	<b>66.048</b>	<b>1.564</b>	<b>36.280</b>

DADOS EM MILHÕES DE EUROS, EXCETO FUNCIONÁRIOS

# 11. Propostas de acordos

Propostas de acordo para a Assembleia Geral Ordinária da MAPFRE S.A. que será realizada no dia 14 de março 2014

1. Aprovar as Demonstrações Financeiras, individuais e consolidadas do exercício de 2013.

2. Aprovar a gestão do Conselho de Administração durante o exercício de 2013.

3. Ratificar a nomeação da conselheira D.<sup>a</sup> Catalina Miñarro Brugarolas, realizada pelo Conselho de Administração em 30 de outubro de 2013 pelo procedimento de coeleição para cobrir a vaga aberta pela demissão de D. Francisco Ruiz Risueño, e elegê-la por um período de 4 anos, no cargo de conselheira independente.

4. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Antonio Huertas Mejías, no cargo de conselheiro executivo.

5. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Francisco Vallejo Vallejo, no cargo de conselheiro dominical.

6. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Rafael Beca Borrego, no cargo de conselheiro independente, em vigor no dia 29 de dezembro de 2014, data em que vence seu mandato atual.

7. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Rafael Fontoira Suris, no cargo de conselheiro independente.

8. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Andrés Jiménez Herradón, no cargo de conselheiro dominical.

9. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Rafael Márquez Osorio, no cargo de conselheiro dominical, em vigor no dia 29 de dezembro de 2014, data em que vence seu mandato atual.

10. Reeleger por mais 4 anos a conselheira D.<sup>a</sup> Francisca Martín Tabernero, no cargo de conselheira independente.

11. Reeleger por mais 4 anos o conselheiro D. Matías Salvá Bennasar, no cargo de conselheiro independente.

Tais propostas de ratificação e reeleição contam com o apoio do Comitê de Nomeações e Retribuições e serão aprovadas, em cada caso, sem prejudicar o cumprimento das cláusulas estatutárias e das normas do governo.

12. Aprovar a distribuição dos resultados do exercício de 2013 proposta pelo Conselho de Administração e dividir, consequentemente, um dividendo total de 0,13 euros brutos por ação para as ações número 1 a 3.079.553.273, ambos inclusive. Parte desse dividendo, no valor de 0,05 euros brutos por ação, foi antecipada com a aprovação do Conselho de Administração adotada no dia 30 de outubro de 2013 e o restante, até o total acordado, a saber, 0,08 euros brutos por ação, será pago na data determinada pelo Conselho de Administração dentro do prazo compreendido entre 1º de maio e 30 de junho de 2014.

13. Referendar o Relatório anual sobre remunerações dos conselheiros enviado para a Junta Geral com caráter consultivo.

Esse Relatório anual sobre remunerações dos conselheiros conta com a aprovação do Comitê de Nomeações e Retribuições.

14. Prorrogar a nomeação da firma Ernst & Young, S.L. como Auditores de Contas da Sociedade, tanto para as Demonstrações Financeiras individuais quanto para as Demonstrações Financeiras consolidadas, por mais 1 ano, ou seja, para o exercício de 2014, mas a nomeação poderá ser revogada pela Junta Geral antes da conclusão de tal período mediante justa causa.

15. Delegar as mais abrangentes faculdades do Presidente e do secretário do Conselho de Administração para que qualquer um deles, indistintamente, compareça ao escrivão e proceda à execução e disponibilização pública dos presentes acordos mediante o outorgamento dos documentos públicos e privados que forem necessários até sua inscrição no Registro Mercantil; com permissão expressa para realizar quantas modificações, esclarecimentos, retificações e subsanções forem precisos ou necessários para adaptar os acordos à qualificação do Registro Mercantil e, assim, obter a plena inscrição dos mesmos ou a inscrição parcial prevista no artigo 63 do Regulamento do Registro Mercantil.

16. Autorizar o Conselho de Administração a esclarecer e interpretar os acordos anteriores.

17. Agradecer quem participou da gestão social por sua real colaboração neste exercício.



A woman and a child, both with backpacks, are silhouetted against a bright sunset over a body of water. The woman is on the left, standing and looking towards the right. The child is on the right, sitting on the ground and looking towards the left. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect. The background shows a calm lake and distant hills under a hazy sky. The foreground is filled with tall grasses and small flowers.

 **MAPFRE**

[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)