

## GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Líder brasileiro nos ramos em que atua, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE é resultado da aliança estratégica firmada em 2010 entre o Grupo Banco do Brasil e o Grupo MAPFRE, sendo representado por duas sociedades *holdings* (SHs), de controle privado:

### BB MAPFRE SH1 PARTICIPAÇÕES S.A.

- **Ramos de atuação:** seguros rurais, imobiliários e de vida e acidentes pessoais.
- **Acionista nas seguintes companhias de seguros:** Companhia de Seguros Aliança do Brasil e MAPFRE Vida S.A.

### MAPFRE BB SH2 PARTICIPAÇÕES S.A.

- **Ramos de atuação:** ramos elementares, seguros de automóveis, residenciais, industriais, imobiliários, rurais e seguros de vida e de acidentes pessoais quando comercializados em grandes distribuidores (canais *affinities*).
- **Acionista nas seguintes companhias de seguros:** MAPFRE Seguros Gerais S.A., Aliança do Brasil Seguros S.A., Brasilveículos Companhia de Seguros e BB MAPFRE Assistência S.A.



### 5 ANOS DO GRUPO BB E MAPFRE - DESAFIOS E CONQUISTAS

Com a criação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE nasceu, em 2011, uma das maiores empresas de seguros do Brasil.

A união de um dos mais importantes grupos seguradores do mundo com o maior banco brasileiro resultou na criação de um grupo econômico preparado para o futuro, com capacidade para aproveitar as perspectivas de crescimento.

Com a complementaridade de canais e demais sinergias existentes entre as empresas pertencentes ao conglomerado, o GRUPO iniciou suas atividades como líder do mercado, com 15,6% de participação, 5 mil colaboradores, 20 mil pontos de vendas e R\$ 9,6 bilhões em prêmios e contribuições.



### REDE DE DISTRIBUIÇÃO E ATENDIMENTO

Com mais de 6.000 colaboradores, o GRUPO BB E MAPFRE marca presença em todo o território brasileiro com uma atuação multicanal e ampla rede de distribuição formada por 65.975 pontos de vendas, distribuídos em:

- Rede MAPFRE - 21.134 pontos de atendimento, sendo 20.193 corretores, 817 corretores Mais e 124 sucursais.
- Rede BB - 7.231 pontos de atendimento próprios, sendo 5.424 agências e 1.807 postos de atendimento eletrônico.
- *Affinities*: acordos comerciais que agregam 37.610 pontos de distribuição em todo o país.

Para oferecer um atendimento de qualidade aos seus clientes, o GRUPO conta com uma estrutura formada por 3 Centrais de Relacionamento (que totalizam 1.074 posições de atendimento), 66 unidades do P.A.R.E (Posto de Atendimento Rápido Especializado) e 15 mil prestadores credenciados que garantiram, em 2015, 7,7 milhões de atendimentos e 1.334.191 de serviços de assistências.

### 5 ANOS DO GRUPO

Rede de distribuição e quantidade de posições de atendimento triplicam no período, garantindo excelência no atendimento ao cliente

Prestes a completar cinco anos de existência, em junho de 2016, o GRUPO BB E MAPFRE comemora o crescimento expressivo alcançado em todos os aspectos:

- 17,6% de participação de mercado
- Mais de 6.000 colaboradores
- 65.975 pontos de vendas
- R\$ 16,7 bilhões em prêmios

Nesse período, o volume de negócios mais que dobrou, com uma evolução significativa da eficiência e resultado operacional. O processo de integração das operações e equipes foi fortalecido, com a captura de sinergias e a consolidação da parceria, potencializando as estruturas de distribuição e garantindo uma atuação cada vez mais especializada e direcionada às demandas e necessidades dos clientes.

## CENÁRIO E DESEMPENHO

Para o mercado brasileiro de seguros, 2015 foi mais um ano desafiador, impactado por uma série de fatores: baixo crescimento econômico, desvalorização da moeda local, crescimento das taxas de juros, baixo desempenho das indústrias correlatas e uma consequente retração da demanda por seguro.

Mesmo diante de um ambiente de desaceleração da economia, o GRUPO promoveu suas atividades de maneira satisfatória, fortalecendo o seu posicionamento como uma seguradora multicanal e multiprodutos, com melhorias na eficiência operacional e nos processos de subscrição, captura de sinergias e resultados positivos.

### DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

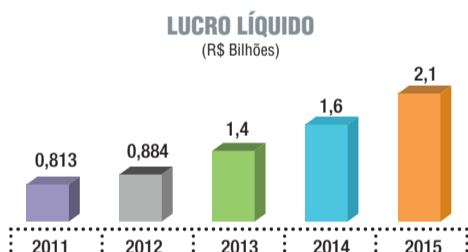
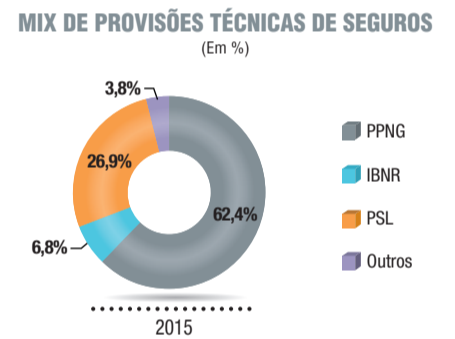
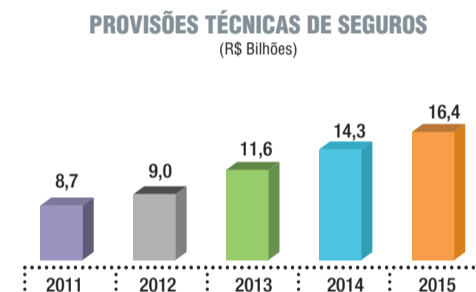
Os **prêmios emitidos** pelo GRUPO totalizaram R\$ 16,7 bilhões em 2015 - crescimento de 2,6% em relação a 2014 (R\$ 16,3 bilhões).

As **provisões técnicas** de seguros totalizaram R\$ 16,4 bilhões em 2015, o que representa incremento de 15,2% em relação ao ano anterior (R\$ 14,3 bilhões em 2014).

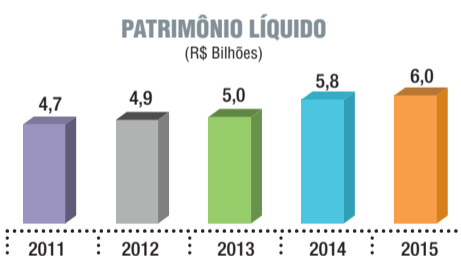


**5 ANOS DO GRUPO**  
Volume de prêmios emitidos quase dobra no período

O **lucro antes dos impostos e participações** totalizou R\$ 3,3 bilhões, um incremento de 27,9% em comparação a 2014 (R\$ 2,6 bilhões). O **lucro líquido** encerrou o ano em R\$ 2,1 bilhões, com crescimento de 30,3% (R\$ 1,6 bilhão em 2014).



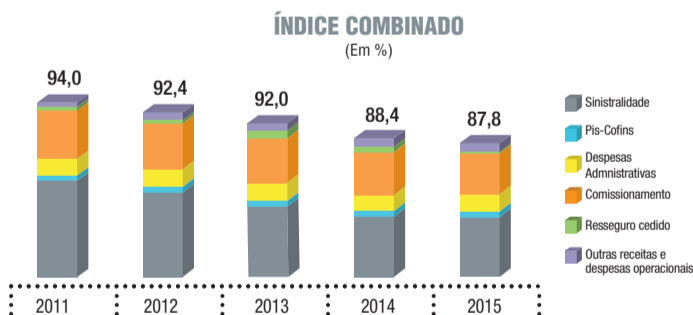
O **patrimônio líquido** do GRUPO totalizou R\$ 6,0 bilhões em 2015 - crescimento de 4,1% em relação a 2014 (R\$ 5,8 bilhões). Os **ativos totais** encerraram o ano em R\$ 29,0 bilhões, um crescimento de 12,2% em comparação com 2014 (R\$ 25,9 bilhões).



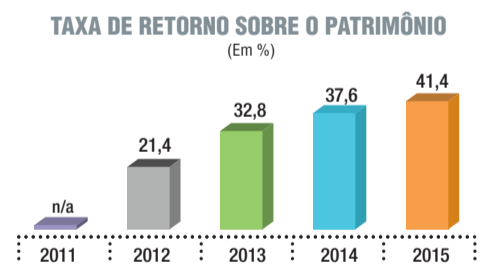
**5 ANOS DO GRUPO**  
Patrimônio líquido cresce 27,6%

O **índice de sinistralidade** encerrou o ano em 51,1% um incremento 2,2 p.p. (pontos percentuais) em relação a 2014 (48,9%).

O **índice de comissionamento geral** ficou em 21,4% (21,5% em 2014) e as **despesas administrativas** representaram 8,3% dos prêmios ganhos em 2015 (8,0% em 2014).



A **taxa de retorno sobre o patrimônio** (ROE - *Return on Equity*) ficou em 41,4% (37,6% em 2014), em decorrência dos resultados favoráveis alcançados nos segmentos em que atua e da maior eficiência na gestão de custos.



## PRINCIPAIS MAGNITUDES | BALANÇO COMBINADO

(Em milhões de Reais)

ATIVO	2015	2014	Variação
Ativos financeiros	11.170	9.787	14,1%
Créditos de operações com seguros e resseguros	7.591	6.634	14,4%
Ativos de resseguro - provisões técnicas	3.094	2.174	42,3%
Títulos e crédito a receber	3.213	3.201	0,4%
Custos de aquisição diferidos	2.465	2.154	14,4%
Outros ativos	1.492	1.915	-22,1%
<b>Ativos totais</b>	<b>29.025</b>	<b>25.865</b>	<b>12,2%</b>

PASSIVO	2015	2014	Variação
Contas a pagar	1.542	1.087	41,9%
Débitos de operações com seguros e resseguros	3.375	3.131	7,8%
Provisões técnicas - seguros	16.433	14.264	15,2%
Outros débitos	1.656	1.600	3,5%
Patrimônio líquido consolidado	6.019	5.783	4,1%
<b>Passivos totais</b>	<b>29.025</b>	<b>25.865</b>	<b>12,2%</b>

RESULTADO COMBINADO	2015	2014	Variação
Prêmios emitidos líquidos	16.695	16.277	2,6%
<b>Prêmios ganhos</b>	<b>15.268</b>	<b>14.497</b>	<b>5,3%</b>
Receita com emissão de apólice	33	22	50,0%
Sinistros Ocorridos	(7.807)	(7.088)	10,1%
Custos de aquisição de seguros	(3.269)	(3.123)	4,7%
Outras receitas e despesas operacionais com seguros	(671)	(651)	3,1%
Resultado com resseguro	56	(382)	-114,7%
Despesas administrativas	(1.270)	(1.157)	9,8%
Despesas com tributos	(413)	(378)	9,3%
Resultado financeiro	1.363	832	63,8%
<b>Resultado operacional</b>	<b>3.290</b>	<b>2.572</b>	<b>27,9%</b>
<b>Resultado antes de impostos e participações</b>	<b>3.290</b>	<b>2.572</b>	<b>27,9%</b>
Impostos	(1.085)	(877)	23,7%
Participações sobre resultado	(64)	(52)	23,1%
<b>Lucro líquido do período</b>	<b>2.141</b>	<b>1.643</b>	<b>30,3%</b>

INDICADORES	2015	2014	Variação
Sinistralidade	51,1%	48,9%	2,2
Despesas administrativas	8,3%	8,0%	0,3
Financeiro	8,9%	5,7%	3,2
Comissionamento	21,4%	21,5%	-0,1
Índice combinado	87,8%	88,4%	-0,6
Índice combinado ampliado	78,9%	82,6%	-3,7
Rentabilidade operacional	21,6%	17,7%	3,9
Rentabilidade do PL (em % do PL)	41,4%	37,6%	3,8
Lucro líquido sobre prêmio ganho	14,1%	11,3%	2,8

### DESEMPENHO OPERACIONAL E DE MERCADO\*

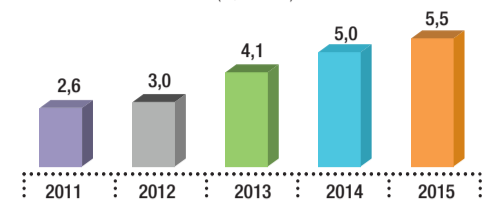
\* Todas as informações de mercado foram comparadas tendo como base dezembro de 2015, em linha com a divulgação dos dados de mercado pela Susep (Superintendência de Seguros Privados).

Com 17,6% de participação, o GRUPO BB E MAPFRE encerrou o ano de 2015 com a liderança de mercado e posição de destaque nos segmentos em que atua:

- Liderança no ramo de Seguros de Pessoas, com 18,8% de participação.
- Vice-liderança no segmento de Automóveis, com 14,8% de *market share* e frota de 2,8 milhões de veículos segurados.
- Liderança de mercado em Danos, com 20,2% de participação.

**5 ANOS DO GRUPO**  
Manutenção da liderança de mercado

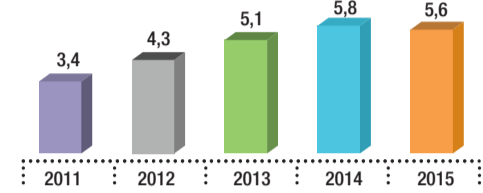
EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - DANOS (R\$ Bilhões)



#### Seguro de pessoas

Durante o ano, os esforços no segmento de Seguros de Pessoas estiveram concentrados no desenvolvimento de ações para garantir a rentabilidade adequada em todos os produtos e canais, com foco no rigor na aplicação das políticas de subscrição e no controle dos gastos. Essa estratégia de atuação permitiu ao GRUPO registrar crescimento no resultado técnico, que melhorou em relação ao ano anterior apesar da redução no volume de emissão, garantindo a liderança nesse segmento.

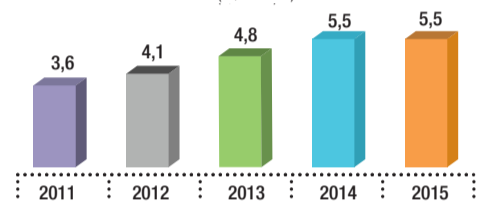
EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - PESSOAS (R\$ Bilhões)



#### Automóveis

- Para enfrentar a maior competitividade observada no mercado em 2015, o GRUPO adotou uma série de medidas como:
- Lançamento do Auto Seis Meses, seguro inovador com vigência de seis meses, em linha com a proposta de alcançar clientes não compradores a partir do desenvolvimento de novas formas de cobrança, criação ou adaptação de produtos
  - Melhoria nos processos de vendas de seguros para pequenas frotas, fidelizando provedores e atraindo novos clientes.
  - Ações de incentivo à renovação, contribuindo para o aumento da fidelização de novos clientes.

EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - AUTOMÓVEIS (R\$ Bilhões)



MERCADO

#### Participação de mercado

SEGMENTOS	RANKING					PARTICIPAÇÃO				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Seguro de Pessoas	1	1	1	1	1	17,7%	19,5%	19,7%	21,0%	18,8%
Automóveis	2	2	2	2	2	14,5%	14,5%	14,5%	14,9%	14,8%
Danos	2	2	2	1	1	14,9%	15,1%	17,4%	19,0%	20,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15,6%</b>	<b>16,2%</b>	<b>17,0%</b>	<b>17,9%</b>	<b>17,6%</b>

#### Danos

Entre os principais fatores e conquistas que explicam o desempenho positivo do GRUPO no segmento de Danos (que inclui Seguros Rurais, Grandes Riscos e Massificados) destacam-se:

- Planejamento e execução de ações focadas no atendimento a eventos climáticos cobertos pelos seguros rurais, atendendo a quase 10 mil produtores em diversas regiões, e redução de 44% no prazo médio de análise e liquidação de sinistros de danos patrimoniais rurais.
- Aumento da participação de mercado em Grandes Riscos, em decorrência das oportunidades derivadas dos movimentos da concorrência, com as primeiras emissões de riscos de satélites e nuclear e consequente aumento da carteira.
- Ampliação dos serviços oferecidos no seguro de Massificados, com a inclusão do descarte inteligente, da destinação ambientalmente correta para equipamentos eletroeletrônicos segurados com garantia estendida e do processo de logística reversa, que permitiu que 17,5 toneladas de eletroeletrônicos fossem destinadas corretamente no ano.

RESULTADOS INTEGRADOS

### RESULTADOS INTEGRADOS PARA OS STAKEHOLDERS

Em 2015, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE atuou de maneira efetiva para consolidar ainda mais a sustentabilidade em seu posicionamento estratégico, integrando as questões ASG (ambientais, sociais e de governança) no dia a dia dos negócios e gerando valor à sociedade.

Uma das frentes desse trabalho esteve direcionada para a capacitação de colaboradores, fornecedores e parceiros de negócio sobre o tema, com a realização de 30 encontros da Academia de Sustentabilidade que contaram com a participação total de 1.496 pessoas no ano.

Uma conquista importante foi a integração do GRUPO ao *board* mundial do PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros), o que coloca a empresa em um patamar de discussão mundial sobre temas ligados à sustentabilidade e que impactam o setor de seguros como macroeconomia, mudanças climáticas, gestão de riscos, gestão corporativa, etc. Nessa linha, o GRUPO vem estudando e trabalhando para integrar de forma cada vez mais efetiva os aspectos ASG em processos de subscrição, cláusulas contratuais, formulários de análise de riscos, estratégias comerciais de negociação, serviços e assistências oferecidos com os produtos - aperfeiçoando e ampliando o olhar para todos os aspectos capazes de impactar os negócios.

Esse posicionamento faz parte da sua estratégia e, durante o ano de 2015, resultou em R\$ 1,2 bilhão em prêmios emitidos relativos a produtos com características ASG (7,257% do volume total de prêmios do GRUPO), com 5.552.660 apólices emitidas no ano.

#### Colaboradores

- Criação do Portal de Mobilidade, com 1.049 usuários cadastrados, que reúne todas as informações sobre iniciativas e programas mantidos pelo GRUPO para facilitar os deslocamentos dos colaboradores, contribuindo para a mobilidade urbana, para o bem-estar das equipes e para a redução das emissões no meio ambiente.
- Criação do Programa Pós-Carreira, para auxiliar os colaboradores a se prepararem e planejarem um novo momento de suas carreiras, com a chegada da aposentadoria, com a realização de 12 encontros em 2015, com a participação de 532 colaboradores.
- Criação da Escola de Negócios, uma iniciativa que busca direcionar a formação de gerentes e superintendentes para uma cultura de alta performance, contribuindo para a troca de experiências e a consolidação de um modelo dinâmico de ensino-aprendizagem.

#### Fornecedores

- Capacitação de 71 inspetores de riscos para uma cultura de gestão que leva em consideração os aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança, reforçando a importância desses aspectos no processo de subscrição e análise de riscos e mostrando o papel do inspetor em todo o processo.

#### 5 ANOS DO GRUPO

Consolidação da estratégia de sustentabilidade, com a compreensão dos impactos e oportunidades para os negócios e geração de valor para a sociedade

#### Clientes

- Otimização das atividades de call center, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos ao cliente, ampliando a eficiência e reduzindo custos.
- Consolidação da transformação digital, ampliando a oferta de serviços digitais aos clientes e desenvolvendo esse tipo de serviço para os distribuidores, em busca de mais eficiência e fortalecimento da sustentabilidade no negócio.
- Ampliação da rede fidelizada e incremento do autosserviço nos seguros de automóveis (sinistro web e peritagem por imagem), com redução de custos operacionais e melhora na experiência de atendimento ao cliente.

#### Rede de distribuição

- Realização de seis encontros da Academia de Sustentabilidade sobre Gestão Sustentável do Agronegócio, com a participação de 280 pessoas para abordar questões práticas ligadas à legislação ambiental vigente e disseminar a cultura do seguro como ferramenta de gestão de riscos do agronegócio.
- Disponibilidade de venda por internet aos principais corretores de seguros, por meio de ferramenta tecnológica específica.
- Realização de cursos e-learning específicos para as equipes comerciais atuantes no canal bancário, com um total de 148.089 participações durante o ano.

#### Comunidade e Sociedade

Em 2015, o GRUPO apoiou 52 projetos socioculturais, desenvolvidos por 47 instituições em todo o Brasil, que beneficiaram quase 3,5 milhões de pessoas a partir de diferentes leis de incentivo fiscal, com destaque para a exposição "Picasso e a Modernidade Espanhola", que atraiu quase 900 mil visitantes. Para fortalecer o relacionamento com diferentes públicos, o GRUPO também apoiou eventos capazes de motivar um debate de alto nível sobre as novas demandas e necessidades da sociedade, bem como sobre os desafios, as oportunidades e as melhores práticas de sustentabilidade no mundo dos negócios, que beneficiaram mais de 3 mil pessoas.

#### Meio Ambiente

- Continuidade ao desenvolvimento de ações ligadas ao meio ambiente, reduzindo os impactos gerados por sua operação:
- Manutenção da certificação ambiental NBR ISO 14.001 na sede administrativa em São Paulo.
  - Ampliação das práticas de ecoeficiência nas unidades P.A.R.E.
  - Estruturação da nova sede administrativa do GRUPO a partir de 2016 com a certificação internacional ambiental LEED, que atesta critérios para a redução da poluição e das emissões.
  - Inauguração das primeiras Estações de Reparo e Bicicletários em dois parques de São Paulo (Villa-Lobos e Candido Portinari), reforçando a mobilidade urbana como um importante desafio da atualidade.
  - Realização de quatro campanhas de engajamento ligadas ao meio ambiente: Hora do Planeta, Dia Mundial da Água, Semana do Meio Ambiente e Dia Mundial sem Carro que, juntas, engajaram mais de 1,3 milhão de pessoas.

#### 5 ANOS DO GRUPO

Integração das centrais de atendimento e evolução dos serviços digitais voltados ao cliente no ambiente mobile

#### 5 ANOS DO GRUPO

Projetos socioculturais apoiados já beneficiaram mais de 10 milhões de pessoas em todo o país

### DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

Em linha com as melhores práticas de mercado e com as diretrizes do seu modelo de gestão da sustentabilidade, o GRUPO demonstra com transparência a riqueza gerada pela companhia a cada exercício, bem como sua distribuição entre os elementos que contribuíram para a geração desses recursos: colaboradores, governo e acionistas.

Em 2015, a riqueza gerada pelo GRUPO totalizou R\$ 19,1 bilhões, um incremento de 8,1% em relação a 2014 (R\$ 17,7 bilhões). O valor adicionado líquido à disposição da empresa cresceu 25,4% sobre o ano anterior, totalizando R\$ 6,9 bilhões em 2015 (R\$ 5,5 bilhões em 2014).

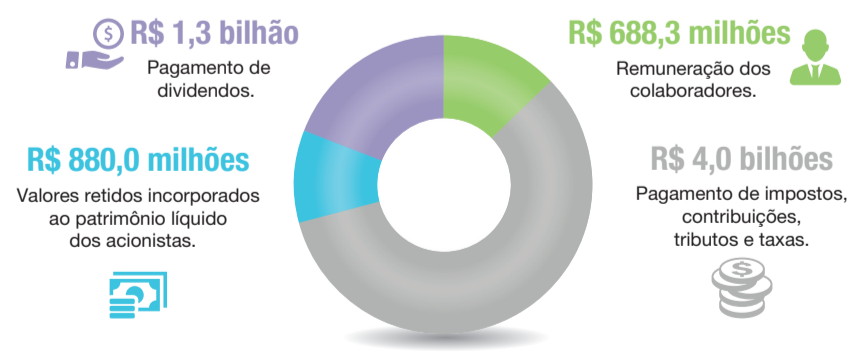
#### 5 ANOS DO GRUPO

Geração de valor efetivo para o maior número possível de pessoas, devolvendo e compartilhando com a sociedade suas conquistas

#### DEMONSTRATIVO DO VALOR ADICIONADO (DVA) - CONSOLIDADO (Em milhões de Reais)

	2015	2014
Receita total com IOF (riqueza gerada)	19.114	17.681
Custos e devolução de atividade	(6.277)	(6.029)
Aumento das reversas e da poupança acumulada	(1.013)	(1.658)
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>11.824</b>	<b>9.994</b>
Custo do valor adicionado	(4.919)	(4.482)
Valor adicionado por terceiros	5	-
<b>VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>	<b>6.910</b>	<b>5.512</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR</b>		
Remuneração do trabalho	688	635
Remuneração do Governo	4.016	3.234
Dividendos	1.326	842
Valor retido	880	801
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>6.910</b>	<b>5.512</b>
Incorporação ao patrimônio líquido	880	801

#### DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO



GERAÇÃO DE VALOR

### RECONHECIMENTO 2015

- Melhores Empresas para Trabalhar, do Great Place to Work (GPTW), pelo quarto ano consecutivo - entre as melhores da América Latina e do Brasil.
- Entre as empresas mais sustentáveis do Brasil, do Guia Exame de Sustentabilidade 2015, pelo terceiro ano consecutivo - única seguradora entre as quatro empresas mais sustentáveis do setor Finanças/Seguros.
- Top Educação 2015, categoria Seguro Educacional, pelo terceiro ano consecutivo - com o produto MAPFRE Educacional Multiflex.
- Ranking Brasileiro de Inovação, produzido pelo jornal Valor Econômico e pela consultoria Strategy&, parte do network PricewaterhouseCoopers (PwC), com a 5ª posição no ranking setorial de Serviços Financeiros e 57ª colocação no ranking geral.
- As 50 Empresas mais Inovadoras do Brasil em Relacionamento com Clientes, com a 15ª colocação em ranking produzido pela DOM Strategy Partners.
- Prêmio Latam 2015, promovido pela ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con los Clientes) - Troféu Prata na categoria Melhor Administração de Capital Humano.

#### 5 ANOS DO GRUPO

Entre as melhores empresas para trabalhar e as mais sustentáveis do Brasil

#### PERSPECTIVAS

Diante da expectativa de manutenção de um cenário de baixo crescimento econômico, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE focará sua atenção na intensificação das atividades comerciais, visando ampliar a carteira de clientes e canais de distribuição.

A estratégia de crescimento sustentável será mantida, com orientação ao cliente, rentabilização dos negócios e geração de valor aos demais *stakeholders* e à sociedade em geral.