

A Administração do **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** submete à apreciação de seus acionistas e da sociedade o Relatório da Administração e as correspondentes Demonstrações Financeiras, acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes, do Parecer dos Atuários Independentes, do Resumo do Relatório do Comitê de Auditoria e do Parecer do Conselho Fiscal, referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2016. Os comentários aqui apresentados são relativos aos resultados combinados do GRUPO para o respectivo exercício.

Diversos fatores contribuíram para que 2016 fosse um ano marcado por incertezas. Dentre eles, destacam-se o desempenho negativo do PIB, inflação acima da meta, desemprego e contingenciamento do crédito.

SOBRE O GRUPO

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. Sua atuação se mantém por meio de duas sociedades *holdings* (SHs) de controle privado:

- BB MAPFRE SH1 Participações S.A.**, que tem como subsidiárias integrais duas companhias de seguros (Companhia de Seguros Aliança do Brasil e MAPFRE Vida S.A.), com atuação nos ramos de seguros rurais, imobiliários, vida e acidentes pessoais.
- MAPFRE BB SH2 Participações S.A.**, que tem como subsidiárias integrais a MAPFRE Seguros Gerais S.A. (que, por sua vez, tem como subsidiária integral a BB MAPFRE Assistência S.A.), a Aliança do Brasil Seguros S.A. e a Brasilveículos Companhia de Seguros, que desenvolvem atividades relacionadas a operações de seguros nos segmentos de ramos elementares, incluindo seguros de automóveis, residenciais, industriais, imobiliários e nos seguros rurais, vida e acidentes pessoais, quando comercializados em canais *affinities*.

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2016, o **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** completou 5 anos de uma história marcada por desafios e conquistas. E, num momento tão significativo de sua trajetória, revisitou sua Missão, Visão, Valores e Proposta de Valor.

Esse movimento contou com o envolvimento de mais de 450 colaboradores que, por meio de reuniões presenciais, em sua maioria, tiveram a oportunidade de participar e contribuir para a construção dos novos Fundamentos Estratégicos do GRUPO a partir do olhar 'para' e 'no' cliente, colocando-o no centro dessa discussão.

Esse novo posicionamento representa a evolução de tudo o que o GRUPO é e quer ser para os seus clientes e também para investidores, parceiros de negócios, colaboradores, comunidade e fornecedores.

Missão

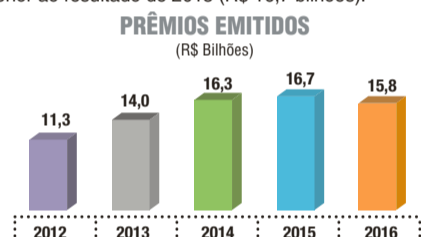
Cuidar de pessoas e empresas, proteger seus sonhos e conquistas, transformando a sociedade.

Valores

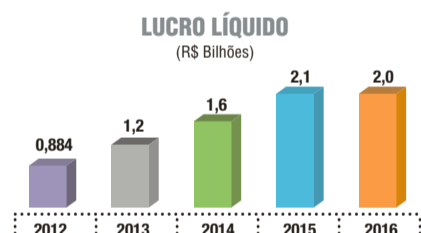
Gostar dos clientes, Respeitar as pessoas, Agir com integridade, Ter atitude de dono, Atuar com independência e Crescer de forma sustentável.

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

Em 2016, os **prêmios emitidos** pelo **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** totalizaram R\$ 15,8 bilhões, volume 5,3% inferior ao resultado de 2015 (R\$ 16,7 bilhões).

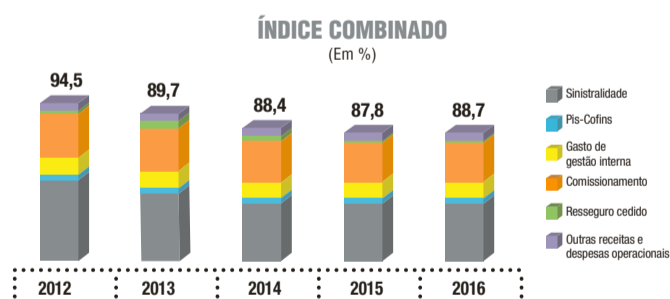


O **lucro antes dos impostos e participações** atingiu R\$ 3,2 bilhões em 2016, um decréscimo de 3,0% em relação ao mesmo período de 2015 (R\$ 3,3 bilhões). O **lucro líquido** apresentou decréscimo de 7,8%, totalizando R\$ 2,0 bilhões no ano, comparado com R\$ 2,1 bilhões em 2015.



O **índice de sinistralidade** apresentou decréscimo de 2,7 p.p. (pontos percentuais), encerrando o ano em 48,5% (51,1% em 2015). Os ramos que apresentaram redução na sinistralidade foram Grandes Riscos e Massificados.

O **índice de comissionamento geral** foi de 21,6% (21,4% em 2015) e as **despesas administrativas** representaram 8,0% sobre os prêmios ganhos em 2016 (8,3% em 2015).



O **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE**, apesar das dificuldades apresentadas pelo cenário macroeconômico nacional, encerrou 2016 mantendo níveis de rentabilidade e taxa de retorno superiores à média do mercado.

Para 2017, a Administração do GRUPO acredita na retomada do crescimento de vendas, a partir da recuperação gradual dos indicadores econômicos, focando sua atuação na melhoria da relação com seus clientes e distribuidores, por meio da inovação e da aplicação, cada vez mais intensiva, da tecnologia digital, além de promover a ampla revisão de seus processos internos e maior otimização de custos operacionais e administrativos.



PRESEÇA NACIONAL

Presente em todo o território brasileiro com uma atuação multicanal e aproximadamente 6.000 colaboradores, o **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** conta com uma ampla rede de distribuição formada por 28.184 pontos de vendas, além da distribuição de seguros por meio de parceiros (varejistas, concessionárias, instituições financeiras e cooperativas):

- Rede BB** - 7.168 pontos de atendimento próprios: 5.430 agências e 1.738 postos de atendimento eletrônico.
- Rede MAPFRE** - 21.016 pontos de atendimento: 838 corretores Mais, 20.060 corretores e 118 sucursais.

Visão

Ser a seguradora de confiança, que oferece soluções e serviços simples, ágeis e inovadores, de forma sustentável. Fruto dessa iniciativa, o GRUPO também elaborou a Proposta de Valor que pretende entregar aos seus clientes:



AGILIDADE: atuar com rapidez e atenção, respeitando sempre o tempo do cliente.



CONFIANÇA: manter uma atuação ética e transparente na relação com o cliente e compromisso com a excelência na entrega dos produtos e serviços.



CUIDADO: oferecer ao cliente a atenção que ele precisa para se sentir amparado e protegido.



SIMPLICIDADE: ter produtos, serviços e processos fáceis, descomplicados, objetivos e amigáveis.



INOVAÇÃO: adotar uma postura de vanguarda, se antecipando às constantes mudanças tecnológicas e da sociedade para criar processos e soluções em benefício dos clientes.

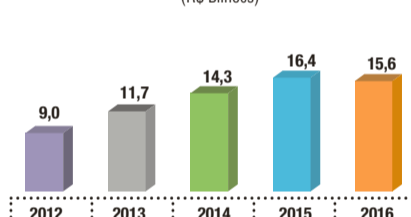


DISPONIBILIDADE: estar sempre acessível e efetivamente presente nos diferentes canais de relacionamento com o cliente.

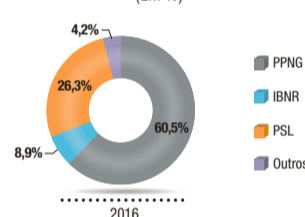
Atento às necessidades dos clientes, à dinâmica do mercado e à importância da inovação para o crescimento do negócio, o GRUPO desenvolveu ainda uma **Estratégia Digital**, que busca garantir a oferta de serviços e soluções digitais inovadores de forma fácil, ágil e acessível a qualquer tempo e lugar e que resultam em experiências positivas e proporcionem autonomia aos clientes, simplificando processos e gerando eficiência no lançamento de produtos e serviços.

As **provisões técnicas** de seguros decresceram 5,0% em relação a 2015 (R\$ 16,4 bilhões), totalizando R\$ 15,6 bilhões em 2016.

PROVISÕES TÉCNICAS DE SEGUROS (R\$ Bilhões)

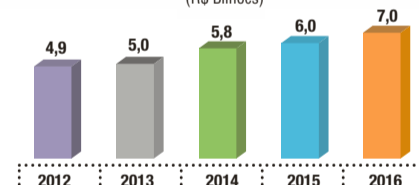


MIX DE PROVISÕES TÉCNICAS DE SEGUROS (Em %)



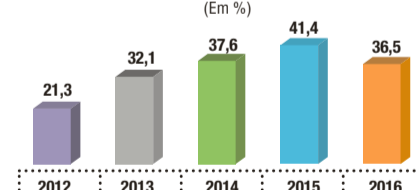
O **patrimônio líquido** do GRUPO totalizou R\$ 7,0 bilhões em 2016, o que representa um incremento de 16,4% em relação a 2015 (R\$ 6,0 bilhões). Os **ativos totais** somaram R\$ 27,7 bilhões no ano, um decréscimo de 4,7% (R\$ 29,0 bilhões em 2015).

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ Bilhões)



A **taxa de retorno sobre o patrimônio** (ROE - *Return on Equity*) ficou em 36,5% (41,4% em 2015). Esta queda decorre da piora do cenário econômico que afetou principalmente o desempenho dos negócios de Automóveis, Vida e Transporte.

TAXA DE RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO (Em %)



PRINCIPAIS MAGNITUDES | BALANÇO COMBINADO

(Em milhões de Reais)

ATIVO	2016	2015	Varição
Ativos financeiros	11.664	11.170	4,4%
Créditos de operações com seguros e resseguros	5.965	7.591	-21,4%
Ativos de resseguro - provisões técnicas	2.301	3.094	-25,6%
Títulos de crédito a receber	3.289	3.213	2,4%
Despesas de comercialização diferidas	2.336	2.465	-5,2%
Outros Ativos	2.092	1.492	40,2%
Ativos Totais	27.647	29.025	-4,7%

PASSIVO	2016	2015	Varição
Contas a pagar	1.391	1.542	-9,8%
Débitos de operações com seguros e resseguros	2.205	3.375	-34,7%
Provisões técnicas - seguros	15.608	16.433	-5,0%
Outros débitos	1.440	1.656	-13,0%
Patrimônio líquido consolidado	7.003	6.019	16,4%
Passivos Totais	27.647	29.025	-4,7%

COMBINADO RESULTADO	2016	2015	Varição
Prêmios emitidos líquidos	15.804	16.695	-5,3%
Prêmios ganhos	16.464	15.268	7,8%
Receita com emissão de apólice	33	33	0,2%
Sinistros ocorridos	(7.981)	(7.807)	2,2%
Custos de Aquisição de Seguros	(3.558)	(3.269)	8,8%
Outras receitas/despesas operacionais com seguros	(538)	(671)	-19,8%
Resultado com resseguro	(979)	56	-1833,7%
Despesas administrativas	(1.316)	(1.270)	3,6%
Despesas com tributos	(233)	(413)	-43,5%
Resultado financeiro	1.290	1.363	-5,4%
Resultado operacional	3.182	3.290	-3,3%
Resultado antes de impostos e participações	3.193	3.290	-3,0%
Impostos	(1.183)	(1.085)	8,9%
Participações sobre resultado	(37)	(64)	-41,8%
Lucro líquido do período	1.973	2.141	-7,8%

INDICADORES	2016	2015	Varição
Sinistralidade	48,5%	51,1%	(2,7)
Despesas Administrativas	8,0%	8,3%	(0,3)
Financeiro	7,8%	8,9%	(1,1)
Resultado com resseguro	-5,9%	0,4%	(6,3)
Comissionamento	21,6%	21,4%	0,2
Índice Combinado	88,7%	87,8%	0,9
Índice Ampliado	80,9%	78,9%	2,0
Rentabilidade operacional	19,3%	21,6%	(2,2)
Rentabilidade do PL (em % do PL)	36,5%	41,4%	(4,9)
Lucro Líquido Recorrente sobre Prêmio Ganho	12,0%	14,1%	(2,1)

DESEMPENHO OPERACIONAL E DE MERCADO*

* Todas as informações de mercado foram comparadas tendo como base dezembro de 2016, em linha com a divulgação dos dados de mercado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

O **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** encerrou 2016 com 16,3% de participação de mercado (17,6% em 2015). Fonte: SUSEP e posição de destaque nos segmentos em que atua:

- Liderança em Danos, com 20,1%.
- Vice-liderança em Seguros de Pessoas, com 17,0%.
- Vice-liderança no segmento de Automóveis, com 12,6%.

Nos segmentos de Vida, Rural e Habitacional, operados pela BB MAPFRE SH1, o lucro líquido registrado no ano foi de R\$ 1,7 bilhão, crescimento de 0,5% em relação ao ano anterior. Os prêmios emitidos totalizaram R\$ 7,1 bilhões, 3,0% abaixo do montante registrado em 2015.

Os segmentos de Auto, Seguros Gerais e *Affinities*, operados pela MAPFRE BB SH2, apresentaram lucro líquido de R\$ 205,1 milhões, resultado 57,9% inferior em relação a 2015. O volume de prêmios emitidos no período totalizou R\$ 8,0 bilhões, o que representa um decréscimo de 7,2% perante 2015.

Os investimentos promovidos em tecnologia da informação e infraestrutura totalizaram R\$ 194,8 milhões em 2016. O montante englobou a criação de aplicativos, desenvolvimentos de campanhas para captação e fechamento de negócios no ambiente digital, estudos de adoção de novas tecnologias, como computação cognitiva e novas plataformas web e mobile com foco em autosserviço e apoio a vendas.

Para manter os níveis de eficiência dentro de padrões aceitáveis, com desempenho superior ao mercado, o GRUPO seguiu com uma política de redução de custos, com gastos sob controle, cujos destaques são:

- Negociação e renegociação de contratos administrativos com os fornecedores, com uma economia de 13%, totalizando aproximadamente R\$ 31,0 milhões/ano.
- Conclusão do processo de centralização dos call centers nas regiões de Franca e São Carlos (SP), com melhor qualidade de atendimento ao cliente e redução de custos, totalizando 1.847 posições de atendimento (1.085 em São Carlos e 762 em Franca).
- Implementação do SAP em todas as empresas do GRUPO no módulo administrativo-financeiro, com a mitigação de riscos de compliance, melhoria da qualidade operacional, uniformização das empresas e eliminação de cinco sistemas paralelos.

Disponibilidade

Ramo	Ranking					Participação				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoas	1	1	1	1	2	19,5%	19,7%	21,0%	18,8%	17,0%
Automóveis	2	2	2	2	2	14,5%	14,5%	14,9%	14,8%	12,6%
Danos	2	1	1	1	1	15,1%	17,4%	19,0%	20,2%	20,1%
Total	1	1	1	1	1	16,2%	17,0%	17,9%	17,6%	16,3%

Danos

A manutenção da liderança de mercado no segmento de Danos (que inclui Agronegócios e Habitacional, Grandes Riscos e Massificados) foi garantida com a conquista dos seguintes fatores:

- Crescimento de 12,2% no segmento de Agronegócios e Habitacional, em decorrência da antecipação do custeio de duas safras no ano, garantindo a liderança do GRUPO e superando os objetivos de volume de negócio e resultados previstos para o ano.

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

Em linha com os objetivos de sua missão, o GRUPO integra as questões ASG (ambientais, sociais e de governança) ao seu modelo de negócios. Para isso, atua em conjunto com seus stakeholders em busca de resultados integrados, liderando sua cadeia de valor e incentivando a adoção de práticas sustentáveis capazes de mitigar riscos e promover relacionamentos mais sustentáveis entre todos os envolvidos.

Cuidar de Pessoas e Transformar a Sociedade

Colaboradores

- Criação do Conselho de Diversidade, formado por seis pilares de atuação (pessoas com deficiência, gênero, gerações, etnias, LGBT e voluntariado), com o objetivo de promover a igualdade e contribuir para a construção de uma cultura de respeito às diferenças entre os públicos interno e externo.
- Fortalecimento da Universidade Corporativa, com a realização de ações e programas de treinamento que totalizaram mais de 323 mil horas em desenvolvimento e capacitação ao longo de 2016.
- Estruturação do Programa de Gestão da Sucessão, para identificar e mapear cargos-chave dentro da organização e, a partir daí, promover ações de desenvolvimento para garantir um plano de sucessão no GRUPO.

Fornecedores

- Parceria com o Sebrae-SP para oferecer cursos sobre processos sustentáveis e gestão de negócios e pessoas aos prestadores de serviços credenciados, com enfoque nas oficinas mecânica, de funilaria e pintura e prestadores de serviços de guinchos que fazem o atendimento aos segurados de automóvel.
- Realização do primeiro *Hackathon* do GRUPO, uma maratona de programação criada para desenvolver uma solução específica, com a participação de 25 profissionais (entre colaboradores e prestadores de serviço) que entregaram oito soluções para a criação de um consultor virtual que garanta a melhor experiência aos clientes de seguro viagem.
- Treinamento de mais de 90 fornecedores do setor de Agronegócios e Habitacional sobre a integração de aspectos ASG para o aprimoramento das práticas de regulação.
- Promoção de diversas ações para garantir a inclusão de critérios ASG na gestão de fornecedores, buscando não somente aprimorar os documentos normativos e procedimentos de forma a mitigar a incidência de riscos ao GRUPO, mas também manter relacionamento com parceiros de negócio idôneos.

Clientes

- Lançamento dos aplicativos institucionais das marcas Banco do Brasil Seguros e MAPFRE Seguros, além do aplicativo para o produto de Automóvel (Sinistro e Assistência), com mais de 96 mil usuários e 7,5 mil serviços realizados no ano via app.
- Fortalecimento do posicionamento e da atuação do GRUPO nas redes sociais, com o desenvolvimento de comunicações digitais sobre a cultura de seguros, que impactaram mais de 80 milhões de pessoas no ano.
- Comercialização de três novos produtos de Seguros de Pessoas no Internet Banking, criados com base nos conceitos de usabilidade, buscando oferecer a melhor experiência ao usuário.

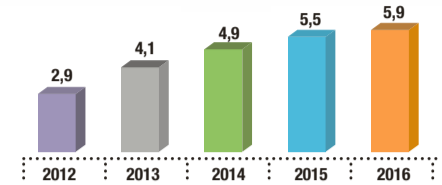
Inovação

Confiança

- Liderança em Grandes Riscos (Aeronáutico, Cascos, Transportes, Garantias e Crédito e Riscos Industriais), 16,0% de participação e destaque para a performance dos seguros patrimoniais.
- Manutenção da terceira colocação em Massificados (Residencial, Empresarial e Garantia Estendida), com 10,1% de participação e desempenho dentro das expectativas.

EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - DANOS

(R\$ Bilhões)

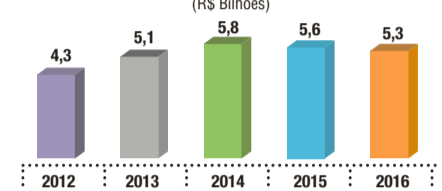


Seguro de Pessoas

Para reverter o desempenho dos seguros prestamistas, afetados pela retração na concessão de crédito, o GRUPO direcionou esforços para as vendas de seguros de vida tradicionais, que registraram crescimento de 15% (o dobro da média de mercado), garantindo a manutenção dos resultados conquistados pela empresa no ano anterior.

EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - PESSOAS

(R\$ Bilhões)

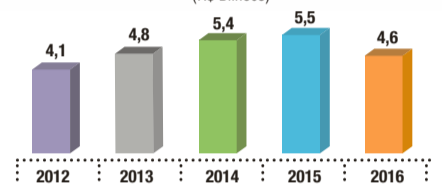


Automóveis

Em decorrência da retração na indústria automobilística e das dificuldades do cenário macroeconômico, o GRUPO encerrou o ano com participação de mercado de 12,6%, mantendo a segunda posição no ranking nacional, com decréscimo de 16,4%.

EVOLUÇÃO DE PRÊMIOS EMITIDOS - AUTOMÓVEIS

(R\$ Bilhões)



MERCADO

RELACIONAMENTO

Simplicidade

- Criação do Link Digital, que direciona o cliente em busca de uma cotação de seguros no site, para o atendimento especializado de corretores Mais, de acordo com a sua localidade.

Rede de Distribuição

- Desenvolvimento de projetos estratégicos de inovação, seguindo a abordagem do Design Thinking, com a participação de mais de 15 parceiros da rede de distribuição.
- Realização de treinamentos para rede comercial, parceiros de negócio e canais estratégicos, que totalizaram 365.132 horas divididos em temas técnicos, corporativos e comerciais.
- Revitalização da plataforma comercial para gestão de seguros, para melhor atuação da rede comercial a partir de quatro pilares estratégicos: planejamento, pessoas, carteira e visita.
- Das 16 milhões de apólices emitidas durante o ano, 98,7% foram feitas de forma automática, garantindo mais agilidade e confiabilidade nas informações.
- Realização do Programa Ativação, com o objetivo de estreitar o relacionamento entre corretores e colaboradores da rede comercial, com crescimento no volume de emissões.

Agilidade

Comunidade e Sociedade

- Pagamento de mais de R\$ 1,0 bilhão em indenizações de sinistros para pequenos e médios produtores rurais atingidos pelas fortes chuvas na região Sul e seca nas regiões Norte e Nordeste, ampliando o nível de cobertura de áreas protegidas por seguros rurais no país em 2016.
- Para reforçar a função social do seguro, o GRUPO criou os projetos de Educação Financeira e de comercialização de um seguro destinado à prestação de serviços e reembolso de gastos funerários na comunidade do Conjunto Palmeiras, localizado na periferia de Fortaleza (CE).
- Apoio a 35 projetos desenvolvidos por 32 instituições em todo o Brasil, que beneficiaram mais de 4,9 milhões de pessoas, com destaque para o patrocínio da exposição "O triunfo da cor. O pós-impressionismo: obras-primas do Musée d'Orsay e do Musée de l'Orangerie", que registrou um público total de 922.106 visitantes em São Paulo e Rio de Janeiro.

Cuidado

Meio Ambiente

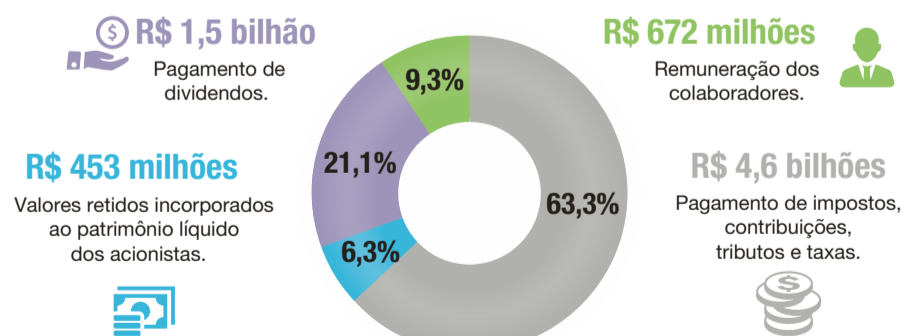
- Manutenção do processo de Logística Reversa para eletroeletrônicos segurados com garantia estendida/troca certa, em *compliance* com as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), garantindo a destinação de 35 toneladas de materiais de forma ambientalmente correta.
- Manutenção e transferência da certificação ISO NBR 14001 para a nova sede do GRUPO, em São Paulo, que está localizada em um edifício sustentável e cujas instalações estão em fase final para a conquista da certificação LEED GOLD, que atesta critérios de sustentabilidade reconhecidos internacionalmente.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

O **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** demonstra com transparência a riqueza gerada a cada exercício, devolvendo e compartilhando com a sociedade suas conquistas. Em 2016, o valor adicionado líquido à disposição da empresa totalizou R\$ 7,2 bilhões. Esses recursos foram distribuídos da seguinte forma:

DEMONSTRATIVO DO VALOR ADICIONADO (DVA) - CONSOLIDADO		
(Em milhões de Reais)		
	2016	2015
Receita total com IOF (riqueza gerada)	18.582	19.114
Custos e devolução de atividade	(6.884)	(6.277)
Aumento das reservas e da poupança acumulada	543	(1.013)
VALOR ADICIONADO BRUTO	12.241	11.824
Custo do valor adicionado	(5.054)	(4.919)
Valor adicionado por terceiros	11	5
VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR	7.198	6.910
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DO GRUPO SEGURADOR		
Remuneração do trabalho	672	688
Remuneração do Governo	4.553	4.016
Dividendos	1.520	1.326
Valor retido	453	880
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	7.198	6.910
Incorporação ao patrimônio líquido	453	880

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO



GERAÇÃO DE VALOR

RECONHECIMENTO

Em 2016, o **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** recebeu uma série de prêmios e reconhecimentos à sua atuação em diferentes segmentos. Dentre eles, destacam-se:

- Guia Exame de Sustentabilidade - Pelo quarto ano consecutivo, entre as empresas mais sustentáveis do país.
- Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência - Entre as 15 empresas reconhecidas por seu trabalho em prol da inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

- Great Place to Work - GPTW - Pelo quinto ano consecutivo, entre as Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil.
- Valor Inovação - Entre as empresas mais inovadoras do país, 1º lugar na categoria "Seguradoras e Planos de Saúde".
- Valor 1000 - 2º lugar entre as 20 maiores em lucro operacional e 20 maiores em lucro líquido e 4º lugar entre as 20 maiores em patrimônio líquido e as 20 mais rentáveis sobre o patrimônio.
- Época 360 - 1º lugar na dimensão Capacidade de Inovar, do ranking da Revista Época.
- Ranking Revista Consumidor Moderno - Entre as empresas mais inovadoras na prestação de serviços aos clientes.

AGRADECIMENTOS

A Administração do **GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE** agradece aos acionistas, parceiros de negócio, fornecedores, segurados, sociedade e à comunidade financeira o indispensável apoio e a confiança depositada, assim como aos nossos profissionais que tornaram possível a conquista do desempenho aqui apresentado.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2017.

A Administração