

MAPFRE Participações S.A.

CNPJ: 12.264.857/0001-06



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores Acionistas,

Em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Financeiras Individuais acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes, e do Resumo do Relatório do Comitê de Auditoria, referentes às atividades da MAPFRE Participações S.A. (atual denominação da MAPFRE BB SH2 Participações S.A.) relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, estabelecidas pela Lei das Sociedades por Ações, em conjunto aos pronunciamentos e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) referendados pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), e estão sendo apresentadas segundo os critérios estabelecidos pela Circular SUSEP nº 517/2015 e alterações posteriores, que entram em vigor a partir da data de sua publicação.

A MAPFRE Participações S.A. é uma sociedade anônima que tem por objetivo, nos termos da legislação em vigor, a participação como acionista em companhias que desenvolvam a atividades relacionadas as operações de (i) seguros de segmentos elementares, incluindo seguros de automóveis, residências, industriais, e (ii) seguros agrícolas, penhor rural, seguros imobiliários e seguros de vida em geral.

A partir de 30 de novembro de 2018, a Companhia controla diretamente as seguradoras MAPFRE Seguros Gerais S.A., Brasilveclus Companhia de Seguros, MAPFRE Vida S.A. e indiretamente MAPFRE Serviços S.A. (atual denominação da BB MAPFRE Assistência S.A.), que é controlada pela MAPFRE Seguros Gerais S.A.

BALANÇOS PATRIMONIAIS - Em 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	2018 (reapresentado)	31/12/2017 (reapresentado)	01/01/2017 (reapresentado)
Circulante		90.943	109.839	174.485
Disponível		5	4	4
Bancos	5	—	—	—
Equivalentes de caixa	5	32	1	53
Aplicações	6	88.320	96.706	126.923
Títulos e créditos a receber		2.403	13.055	47.477
Créditos tributários	13b	2.403	2.324	39.431
Outros créditos a receber	7	188	77	8.046
Despesas antecipadas		3.080.052	3.171.209	3.482.011
Ativo não circulante		1	—	779
Realizável a longo prazo		1	—	779
Títulos e créditos a receber		—	—	779
Depósitos judiciais		1	—	779
Investimentos	8a	3.080.051	3.171.209	3.481.232
Participações em empresas controladas		3.080.051	3.171.209	3.481.232
Total do ativo		3.170.995	3.281.048	3.656.496

Passivo	Nota	2018 (reapresentado)	31/12/2017 (reapresentado)	01/01/2017 (reapresentado)
Circulante		223	1.263	156.470
Contas a pagar		203	1.263	156.470
Obrigações a pagar	9	101	87	64.539
Impostos e encargos sociais a recolher	10	118	1.132	91.861
Impostos e contribuições		4	44	70
Patrimônio líquido		11 3.170.772	3.279.785	3.500.026
Capital social		2.253.800	1.968.380	1.968.380
Reservas de capital		261.343	261.343	261.343
Reservas de lucros		640.926	1.048.476	1.268.372
Ajustes com títulos e valores mobiliários		14.703	1.586	1.931
Total do passivo		3.170.995	3.281.048	3.656.496

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Em milhares de Reais)

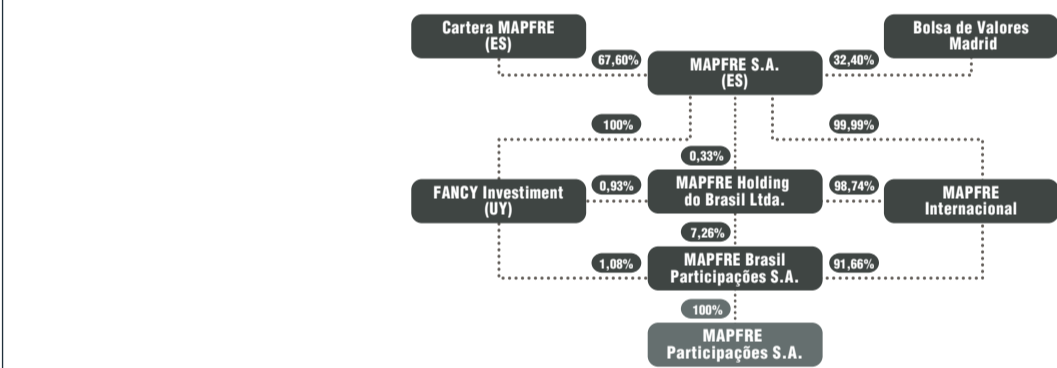
	Capital social	Reserva de capital	Reserva legal	Reservas de lucros investimentos	Ajustes com títulos e valores mobiliários	Prejuízos acumulados	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2017 (reapresentado)	1.968.380	261.343	85.307	1.183.065	1.931	—	3.500.026
Títulos e valores mobiliários (coligadas)	—	—	—	—	(345)	—	(345)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 08 de março de 2017	—	—	—	—	—	(17.768)	(17.768)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 02 de junho de 2017	—	—	—	—	—	(20.670)	(20.670)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 04 de julho de 2017	—	—	—	—	—	(23.900)	(23.900)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 15 de agosto de 2017	—	—	—	—	—	(15.700)	(15.700)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 01 de setembro de 2017	—	—	—	—	—	(46.300)	(46.300)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 04 de outubro de 2017	—	—	—	—	—	(68.400)	(68.400)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 06 de novembro de 2017	—	—	—	—	—	(4.050)	(4.050)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 04 de dezembro de 2017	—	—	—	—	—	(7.900)	(7.900)
Prejuízo líquido do exercício	—	—	—	—	—	(15.208)	(15.208)
Reserva de lucros (absorção de prejuízo do exercício)	—	—	—	(15.208)	—	15.208	—
Saldo em 31 de dezembro de 2017 (reapresentado)	1.968.380	261.343	85.307	963.169	1.586	—	3.279.785
Títulos e valores mobiliários (coligadas)	—	—	—	—	13.117	—	13.117
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 20 de fevereiro de 2018	—	—	—	—	—	(25.200)	(25.200)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 12 de março de 2018	—	—	—	—	—	(16.165)	(16.165)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 20 de agosto de 2018	—	—	—	—	—	(25.940)	(25.940)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 10 de setembro de 2018	—	—	—	—	—	(9.600)	(9.600)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 12 de novembro de 2018	—	—	—	—	—	(12.410)	(12.410)
Dividendos pagos - Reunião de Diretoria em 26 de novembro de 2018	—	—	—	—	—	(26.750)	(26.750)
Prejuízo líquido do exercício	—	—	—	—	—	(291.485)	(291.485)
Aumento de capital (Nota 8a)	285.420	—	—	—	—	—	285.420
Reserva de lucros (absorção de prejuízo do exercício)	—	—	—	—	—	291.485	—
Saldo em 31 de dezembro de 2018	2.253.800	261.343	85.307	555.619	14.703	—	3.170.772

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Em milhares de Reais)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A MAPFRE Participações S.A. (atual denominação da MAPFRE BB SH2 Participações S.A.) é uma sociedade anônima que tem por objeto, nos termos da legislação em vigor, a participação como acionista em companhias que desenvolvam atividades relacionadas a operações nos ramos de: i. seguros de ramos elementares, incluindo seguros de automóveis, residências, industriais; e ii. seguros agrícolas, penhor rural, seguros imobiliários e seguros de vida em geral (incluindo, mas não se limitando, os seguros de Vida Individual em todas as suas modalidades, inclusive com taxa nivelada ou taxa por idade, e evoluindo seguros de vida, VGBL, VAGP e VJP). A MAPFRE Participações S.A. está sediada na Avenida das Nações Unidas, 11.711, 21º andar, São Paulo e cadastrada no CNPJ sob o nº 12.264.857/0001-06. Foi celebrado em 26 de junho de 2018 entre as Partes (Banco do Brasil S.A., BB Seguros Participações S.A., MAPFRE S.A., MAPFRE Internacional S.A. e MAPFRE Brasil Participações S.A.), as Interventores (BB MAPFRE SH1 Participações S.A., Companhia de Seguros Allianz (Brasil) e Aliança do Brasil Seguros S.A.), a MAPFRE BB SH2 Participações S.A. (atual MAPFRE Participações S.A.), a Brasilveclus Companhia de Seguros, a MAPFRE Seguros Gerais S.A., a MAPFRE Vida S.A. e a BB MAPFRE Assistência (atual MAPFRE Serviços S.A.) o Acordo de Reestruturação da Parceria. Em continuidade, sob a carta homologatória eletrônica SUSEP nº 18 de 06 de novembro de 2018, foi deferida a transferência do controle acionário indireto e a ingerência efetiva dos negócios da MAPFRE Participações para MAPFRE S.A., sociedade constituída e organizada pelas Leis da Espanha. A partir de 30 de novembro de 2018, a Companhia controla diretamente as Seguradoras MAPFRE Seguros Gerais S.A., Brasilveclus Companhia de Seguros, MAPFRE Vida S.A. e indiretamente MAPFRE Serviços S.A. (atual denominação da BB MAPFRE Assistência S.A.), que é controlada pela MAPFRE Seguros Gerais S.A. Em 31 de dezembro de 2018, o GRUPO MAPFRE apresentava a estrutura abaixo, cujo controle acionário foi aprovado pelo Processo SUSEP nº 15414.622239/2018-88 de 06 de novembro de 2018.



2. ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

a) Base de preparação: As demonstrações financeiras individuais foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas pela Lei das Sociedades por Ações e estão apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil que compreendem os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). A MAPFRE Participações S.A. está dispensada da apresentação de demonstrações financeiras individuais consolidadas, em conformidade com o CPC 36 - Demonstrações Consolidadas, considerando os seguintes fatores: i. Não há objeção dos acionistas quanto à não apresentação das demonstrações financeiras consolidadas; ii. A MAPFRE Participações S.A. não possui instrumentos de dívidas patrimoniais negociadas no mercado aberto; iii. A MAPFRE Participações S.A. não registrou e não está em processo de registro de suas demonstrações financeiras individuais na Comissão de Valores Mobiliários - CVM ou outro órgão regulador; e iv. A controladora intermediária da MAPFRE Participações S.A., que é a MAPFRE Brasil Participações S.A., disponibiliza ao público suas demonstrações financeiras individuais de acordo com as políticas contábeis adotadas no Brasil e consolidadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro - IFRS, emitidas pela *International Accounting Standards Board - IASB*. Essas demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho da Administração em 26 de fevereiro de 2019. **b) Comparabilidade:** Em 31 de dezembro de 2018, a Companhia apresentou os valores de Dividendos pagos como Atividade de Financiamento e Caixa líquido consumido nas atividades de financiamento, apresentados anteriormente como Atividade de Investimentos e Caixa líquido consumido nas atividades de investimentos nas demonstrações do fluxo de caixa. Essas reclassificações foram feitas, para a correção de erro do exercício anterior. Tais mudanças não impactaram o fluxo de caixa do exercício. ii. Os balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2017 e 1º de janeiro de 2017 (derivados das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016), e as demonstrações do resultado e do resultado abrangente do exercício de 2017, originalmente apresentados nas Demonstrações Financeiras Individuais daqueles exercícios, estão sendo reapresentados para fins de comparabilidade, em conformidade com os pronunciamentos técnicos CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativas e Retificação de Erro e CPC 26 (R1) - Apresentação das Demonstrações Contábeis, em virtude de ajustes realizados na investida MAPFRE Seguros Gerais S.A. Uma vez que a MAPFRE Participações S.A. é detentora de 100% da investida, consideramos que os ajustes são relevantes e tiveram seus impactos nas rubricas de Investimentos e Resultado de equivalência patrimonial. Os ajustes na investida foram em decorrência de: (1) Adequação das posições dos ativos e passivos de Resseguros - Recuperação de Sinistros, sua respectivas Redução ao Valor Recuperável e Prêmios Cedidos - por meios de recomposição de saldos, a partir dos relatórios oficiais, movimentações contábeis e financeiras; (2) Adequação do saldo dos passivos de depósitos de terceiros, decorrente do processo de reconciliação; (3) Compensação dos ativos e passivos fiscais diferidos conforme CPC 32 - Tributos sobre o lucro, anteriormente apresentados de forma segregada no balanço patrimonial, sem ter sido considerado que a Seguradora detinha o direito legalmente executável de compensação; e (4) Efeitos tributários oriundos dos referidos ajustes. Abaixo, demonstramos resumo das adequações de saldos para correta comparabilidade às Demonstrações Financeiras Individuais originalmente apresentadas:

Balanço patrimonial	Saldos anteriormente apresentados	Ajustes	01/01/2017 Saldos reapresentados
Ativo	109.839	109.839	109.839
Ativo não circulante	3.648.743	(166.732)	3.482.011
Realizável a longo prazo	—	779	779
Investimentos	3.647.964	(166.732)	3.481.232
Total do ativo	3.823.228	(166.732)	3.656.496
Passivo	156.470	156.470	156.470
Passivo circulante	3.666.758	(166.732)	3.279.785
Patrimônio líquido	1.435.104	(166.732)	1.268.372
Reservas de lucros	2.231.654	2.231.654	2.231.654
Outros - patrimônio líquido	3.823.228	(166.732)	3.656.496
Total do passivo e patrimônio líquido	3.823.228	(166.732)	3.656.496

Demonstrações de resultados e resultado abrangente	Saldos anteriormente apresentados	Ajustes	31/12/2017 Saldos reapresentados
Despesas/receitas operacionais	(10.734)	11.143	409
Resultado de equivalência em investimentos em coligadas e controladas	(10.734)	11.143	409
Resultado operacional	(10.044)	11.143	1.099
Resultado antes dos impostos e participações	(10,044)	11,143	1,099
Impostos	(16.307)	—	(16.307)
Prejuízo líquido do exercício	(26,351)	11,143	(15,208)
Resultado antes dos impostos	(26,696)	11,143	(15,553)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais.

normas e interpretações serão efetivas para exercícios iniciados em e após 1º de janeiro de 2019. **CP 48 - Instrumentos financeiros (IFRS 9):** Substitui as orientações existentes no CPC 38 (IAS 39) - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração, incluindo, novos modelos para a classificação e mensuração de instrumentos financeiros e a mensuração de perdas esperadas de crédito para ativos financeiros e contratuais, como também novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A nova norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros do CPC 38. O CPC 48 (IFRS 9) entrou em vigor a partir de 1º de janeiro de 2018, todavia as alterações aos IFRS 4, emitidas em setembro de 2016, pelo IASB, permitem para as entidades que atendam determinados critérios, aplicar isenção temporária aos IFRS 9 (CPC 48), de forma que a entidade mantenha a aplicação do IAS 39 (CPC 38) para os períodos anuais até antes de 1º de janeiro de 2021. Tal tratativa foi divulgada pelo CPC por meio do Pronunciamento Revisão CPC nº 12 emitida em 21 de dezembro de 2017. A Administração concluiu que, as atividades de suas controladas estão predominantemente relacionadas com seguro considerando a data das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2015 e o conceito de predominância, tal como requerido pelas normas citadas no parágrafo anterior. Durante os períodos de 2017 e 2018, essa predominância em atividades de seguros foi mantida, e, em decorrência, os critérios de elegibilidade da isenção temporária do IFRS 9 (CPC 48) foram cumpridos. Diante disso, a Companhia optou por aplicar a isenção temporária do IFRS 9 (CPC 48) e continuará a aplicar o IAS 39 (CPC 48) até a data efetiva do IFRS 17. Uma vez que sua principal operação é a participação como Acionista em sociedades seguradoras. **CPC 06 (IFRS 16) - Operações de arrendamento mercantil:** O CPC 06 (IFRS 16) estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de arrendamentos mercantis. O objetivo é garantir que arrendatários e arrendadores forneçam informações relevantes de modo que representem fielmente essas transações. Essas informações fornecem a base para que usuários de demonstrações contábeis avaliem o efeito que os arrendamentos têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Seguradora. O novo procedimento altera de maneira substancial a contabilidade das entidades arrendatárias. O CPC 06 (IFRS 16) entra em vigor para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2019. A Administração avaliou após a aplicação do método da equivalência patrimonial nas empresas controladas que não há impactos relevantes na adoção do CPC 06 (IFRS 16).

3. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

As políticas contábeis utilizadas na preparação das demonstrações financeiras individuais estão demonstradas a seguir. Essas políticas foram aplicadas consistentemente para todos os períodos apresentados. **a) Caixa e equivalentes de caixa:** Incluem caixa, saldos em conta movimento, aplicações financeiras resgatáveis no prazo de noventa dias, com risco insignificante de mudança de seu valor justo. Os valores são utilizados pela MAPFRE Participações S.A. para o gerenciamento de seus compromissos a curto prazo. **b) Aplicações:** A MAPFRE Participações S.A. classifica seus ativos financeiros nas seguintes categorias: i. *Ativos financeiros mensurados a valor justo por meio do resultado:* São classificados nesta categoria os ativos financeiros cuja finalidade e estratégia de investimento é manter negociações ativas e frequentes. Os ganhos ou as perdas decorrentes de variações do valor justo são registrados imediatamente no resultado do período. ii. *Ativos financeiros mantidos até o vencimento:* São classificados nessa categoria caso a Administração tenha intenção e a capacidade de manter esses ativos financeiros até o vencimento. Os investimentos mantidos até o vencimento são registrados pelo custo amortizado deduzidos de qualquer perda por redução ao valor recuperável, acrescido dos rendimentos auferidos, os quais impactam o resultado. iii. *Ativos financeiros disponíveis para venda:* Compreende os ativos financeiros não classificados em nenhuma das categorias anteriores. Após o reconhecimento inicial, eles são medidos pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido (líquido dos efeitos tributários). Quando um investimento é baixado, o resultado acumulado em outros resultados abrangentes é transferido para o resultado. iv. *Determinação do valor justo:* Os valores justos têm sido apurados para propósitos de mensuração e/ou divulgação. Quando aplicável, as informações adicionais sobre as premissas utilizadas na apuração dos valores justos estão divulgadas na nota explicativa nº 6. **c) Redução do valor recuperável:** i. *Ativos financeiros:* Um ativo tem seu valor recuperável se a evidencia objetiva indica que um evento de perda ocorreu após o reconhecimento inicial do ativo financeiro. A evidência objetiva de que os ativos financeiros (incluindo títulos patrimoniais) perderam valor pode incluir o não pagamento ou atraso no pagamento por parte do devedor, indicações de que o devedor ou emissor entrará em processo de falência, recuperação judicial, ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título. As perdas são reconhecidas no resultado e refletidas em conta redutora do ativo correspondente. Quando um evento subsequente indica reversão da perda de valor, a diminuição na perda de valor é revertida e registrada no resultado. Perdas de valor (redução ao valor recuperável) nos ativos financeiros disponíveis para venda são reconhecidas pela reclassificação da perda cumulativa que foi reconhecida em outros resultados abrangentes no patrimônio líquido para o resultado. A perda cumulativa que é reclassificada de outros resultados abrangentes para o resultado é a diferença entre o custo de aquisição, líquido de qualquer reembolso e amortização de principal, e o valor justo atual, decréscimo de qualquer redução por perda de valor recuperável previamente reconhecida no resultado. Todavia, qualquer recuperação subsequente no valor justo de um ativo financeiro disponível para venda para o qual tenha sido registrada perda do valor recuperável, é reconhecida em outros resultados abrangentes. ii. *Ativos não financeiros:* Os valores dos ativos não financeiros são revisados, para fins de recuperabilidade, sempre que houver alguma indicação de perda considerada permanente, sendo a perda reconhecida no resultado do período se o valor contábil de perdas por redução ao valor recuperável, acrescido dos rendimentos auferidos, os quais impactam o resultado, for maior que o valor contábil de perdas por redução ao valor recuperável. **d) Imposto de renda e contribuição social:** O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o lucro tributável, acrescida de 10% sobre a parcela do lucro tributável anual excedente a R\$ 240 no exercício e a contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o lucro tributável. A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende os impostos de renda corrente e diferidos, os quais não são reconhecidos no resultado quando relacionados a itens diretamente registrados no patrimônio líquido ou em outros resultados abrangentes. O imposto corrente é o imposto a pagar sobre o lucro tributável do exercício, calculado com base nas alíquotas vigentes na data de apresentação das demonstrações financeiras individuais. Os impostos diferidos são reconhecidos quando relacionados a exercícios anteriores. O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos considerados na base de cálculo do imposto corrente e os correspondentes valores tributáveis. O imposto diferido é mensurado pela aplicação das alíquotas vigentes sobre prejuízos fiscais e diferenças temporárias, reconhecidos no limite de que seja provável que lucros futuros tributáveis estejam disponíveis para a realização destes ativos.

Lucro líquido

Em 2018, a MAPFRE Participações S.A. apresentou prejuízo de R\$ 286,6 milhões obtidos substancialmente de equivalência patrimonial de suas controladas, sendo R\$ 340,4 milhões de prejuízo da MAPFRE Seguros Gerais S.A.. **Distribuição de dividendos:** O Conselho de Administração deliberou em Reuniões de Diretoria, realizadas em 20 de fevereiro, 12 de março, 20 de agosto, 10 de setembro, 12 de novembro e 26 de novembro de 2018 o pagamento de dividendos no montante de R\$ 116,1 milhões. Conforme previsto no Estatuto Social da MAPFRE Participações S.A. uma parcela de seu lucro, por proposta dos órgãos da Administração, aprovada pela Assembleia Geral, poderá ser destinada a formação de Reserva de Investimentos, que tem o objetivo de prover fundos que garantam o nível de capitalização da Companhia, investimentos em atividades relacionadas com o objetivo social da Companhia, o aumento de capital nas sociedades das quais participa como acionista, a aquisição de sociedades congêneres e/ou pagamento de dividendos futuros ou suas antecipações. A Companhia dará continuidade à sua estratégia de valorizar e entender as demandas dos clientes; estimular e promover a inovação; atuar de maneira sustentável, integrando as questões ambientais, sociais e de governança ao negócio; valorizar e reconhecer o trabalho e a dedicação dos colaboradores, focando sempre na busca permanente por eficiência operacional. Estes princípios nortearam a Organização em 2019, sempre em busca por crescimento acima da média de mercado e por incrementos em seus resultados.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2019.

A Administração

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(Em milhares de Reais, exceto o lucro líquido por ação)

	Nota	2018 (reapresentado)	2017
Resultado de equivalência em investimentos em coligadas e controladas	8a	(274.191)	409
(Despesas/receitas operacionais)		(274.191)	409
(Despesas administrativas)	12a	(3.076)	(3.103)
(Despesas com tributos	12b	(3.461)	(5.573)
(+/-) Resultado financeiro	12c	6.256	9.366
(-) Resultado operacional		(274,472)	1,099
(-) Resultado antes dos impostos e participações		(274,472)	1,099
(-) Imposto de renda	13a	(8.911)	(11.835)
(-) Contribuição social	13a	(3.215)	(4.472)
(-) Prejuízo líquido do exercício		(286.598)	(15.208)
Atribuível aos acionistas:			
BB Seguros Participações S.A. - 50%		—	(7.604)
MAPFRE Brasil Participações S.A. - 50%		—	(7.604)
MAPFRE Brasil Participações S.A. - 100%		(286.598)	—
(/) Quantidade de ações		1.648.397.216	1.506.786.466
(-) Prejuízo líquido por ação		—	—
- Ações ordinárias		839.126.971	753.393.233
- Ações preferências classe "A"		369.162.684	384.230.549
- Ações preferências classe "B"		440.107.561	3

continuação

MAPFRE Participações S.A. - CNPJ 12.264.857/0001-06

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Em milhares de Reais)

b) Hierarquia de valor justo: Ao mensurar o valor justo dos ativos financeiros a Companhia usa dados observáveis de mercado, tanto quanto possível. Os valores justos são classificados em diferentes níveis em uma hierarquia baseada nas informações (*inputs*) utilizadas nas técnicas de avaliação da seguinte forma:

- **Nível 1:** Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos idênticos;
- **Nível 2:** *Inputs*, exceto os preços cotados incluídos no Nível 1, que são observáveis para o ativo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);
- **Nível 3:** Ativos que não sejam precificados com base em dados observáveis do mercado e a Companhia utiliza premissas internas para a determinação de seu valor justo. Em 31 de dezembro de 2018 e 2017 não houve transferências de ativos entre níveis, bem como os títulos foram classificados como Nível 1.

	2017	Aplicações Resgates	Rendimentos	Despesas	2018
Valor justo por meio do resultado	96.706	83.881 (97.435)	6.166	(998)	88.320
Valor justo por meio do resultado	126.923	70.807 (108.504)	9.361	(1.881)	96.706

7. OUTROS CRÉDITOS A RECEBER

	2018	2017
Dividendos a receber	-	10.731
Total	-	10.731

8. PARTICIPAÇÕES EM EMPRESAS CONTROLADAS

a) Movimentações em controladas

	MAPFRE Seguros Gerais S.A. (reapresentado)	Brasil veículos Companhia de Seguros	Aliança do Brasil Seguros	MAPFRE Vida S.A.	Total
Dados das investidas					
Capital social	2.072.858	335.319	128.856	415.166	2.952.199
Quantidade de ações possuídas:					
ON	1.367.567.923	40.941.755	18.201	38.245.074	-
PN	-	31.821.068	160	-	-
Percentual de participação	100%	100%	0%	100%	-
Total de ativos	10.427.230	2.741.322	974.144	1.272.619	15.415.315
Total de passivos líquido de provisões judiciais	8.151.247	1.792.556	721.907	805.979	11.471.689
Total de provisões judiciais	318.880	506.087	16.653	28.511	870.131
Patrimônio líquido	1.957.103	442.679	235.584	438.129	3.073.495
Total de receitas	6.388.479	1.408.511	623.336	860.525	9.280.851
Lucro líquido do exercício	(340.393)	27.021	36.543	2.638	(274.191)
Ágio	-	155.727	-	86.413	242.140
Saldo em 1º de janeiro de 2017	2.527.859	678.146	275.227	-	3.481.232
Dividendos e juros sobre capital próprio	(158.200)	(111.733)	(40.154)	-	(310.087)
Ajuste com títulos e valores mobiliários	(766)	328	93	-	(345)
Reservas de reavaliação	1	-	-	-	1
Resultado de equivalência patrimonial	(80.845)	83.777	(2.524)	-	408
Saldo em 31 de dezembro de 2017	2.288.049	650.518	232.642	-	3.171.209
Ágio	-	-	-	86.413	86.413
Aquisição de participação societária	-	-	-	432.724	432.724
Dividendos e juros sobre capital próprio	-	(79.417)	(31.200)	-	(110.617)
Ajuste com títulos e valores mobiliários	9.447	284	10	2.767	12.508
Resultado de equivalência patrimonial	(340.393)	27.021	36.543	2.638	(274.191)
Baixa de participação societária	-	-	(237.995)	-	(237.995)
Saldo em 31 de dezembro de 2018	1.957.103	598.406	-	524.542	3.080.051

b) Ágio: No exercício findo em 31 de dezembro de 2012 foram realizadas as reorganizações societária com a cisão dos ativos dos patrimônios líquidos das empresas:

- Aliança REV Participações S.A., a qual era controlada pela MAPFRE Participações Ltda. (incorporada pela BB MAPFRE SH1 Participações S.A. e VIDA Seguradora S.A. em 31 de outubro de 2012), com versão do patrimônio para a Brasilveículos Companhia de Seguros e para a MAPFRE Participações S.A., relativo à recomposição do ágio originalmente registrado na incorporada.
- BB Aliança Participações S.A. e MAPFRE Participações S.A., ambas controladas pela BB MAPFRE SH1 Participações S.A., com versão dos patrimônios para a Companhia de Seguros Aliança do Brasil e para a Vida Seguradora S.A., respectivamente. Adicionalmente, houve a recomposição dos ágios na BB MAPFRE SH1 Participações S.A., originalmente registrados nas incorporadas. Os referidos ágios são alocados nas unidades de negócios para fins de teste anual de *impairment* (valor recuperável), a qual se beneficia da combinação de negócios que originou o ágio.

Redução ao valor recuperável do ágio: A MAPFRE Participações S.A. realiza anualmente o teste de valor recuperável, ou sempre que houver indicativos de perda em qualquer unidade geradora de caixa, sendo o teste realizado de forma consistente nos períodos de fechamento das demonstrações financeiras individuais anuais. Em 31 de dezembro de 2018 foi realizado teste de recuperabilidade para os ágios registrados no total de R\$ 242.140, relativos às investidas, consideradas como unidades geradoras de caixa, e segmentos operacionais que divulgam informações, sendo considerada, entre outros fatores, a relação entre resultado do fluxo de caixa descontado e seu valor contábil. **Unidade geradora de caixa:** O valor recuperável dessas unidades geradoras de caixa foi superior ao saldo contábil do ágio registrado em 31 de dezembro de 2018 e 2017. A apuração desse valor também é determinada com base nas projeções do fluxo de caixa descontado a partir de estimativas financeiras elaboradas pela Administração, para um período de dez anos, mais perpetuidade. A taxa de desconto, antes dos impostos, é aplicada às projeções de fluxo de caixa. O cálculo do valor em uso para as unidades geradoras de caixa é sensível às seguintes premissas:

- Prêmios emitidos, sinistralidade, comissionamento e despesas administrativas. Utilizou-se base histórica e expectativa de crescimento e desempenho de cada unidade geradora de caixa.
- Financeiro: Projeção da rentabilidade com base na taxa SELIC.
- Taxa de desconto: O critério utilizado para a taxa de desconto é o CAPM (*Capital Asset Pricing Model*), ou Modelo de Precificação de Ativos Financeiros, que considera o custo de capital correspondente à taxa de rentabilidade exigida pelos acionistas com compensação pelo risco de mercado ao qual estão expostos.
- Sensibilidade às mudanças nas premissas: As implicações de modificações nas principais premissas para o montante recuperável são discutidas a seguir.
- Premissas de taxa de crescimento: O cenário macroeconômico futuro e a alta volatilidade do mercado podem causar um impacto significativo nas premissas de taxas de crescimento.
- Margem de contribuição: Uma redução na margem de contribuição, principalmente pelo descolamento da sinistralidade dos produtos projetados, acarretaria em prejuízo para aquela operação.
- Taxa de desconto: Um aumento na taxa de desconto antes de impostos acarretaria em um maior comprometimento. Simulamos o efeito do impacto decorrente da modificação das premissas de crescimento, sinistralidade e taxa de desconto utilizadas da ordem de 5% e concluímos que o valor recuperável permaneceria superior ao valor contábil.

9. OBRIGAÇÕES A PAGAR

	2018	2017
Fornecedores	100	80
Outros valores a pagar	1	7
Total	101	87

10. IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES

	2018	2017
Antecipação de IRPJ	(2.522)	(11.835)
Provisão de IRPJ	2.588	11.835
Antecipação de CSLL	(3.184)	(4.134)
Provisão de CSLL	3.215	4.472
Provisão de COFINS	17	669
Provisão de PIS	4	125
Total	118	1.132

11. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) Capital social: O capital social subscrito e integralizado em 2018 é de R\$ 2.253.800 e está representado por 1.648.397.216 ações nominativas e sem valor nominal das quais 839.126.971 são ações ordinárias, 369.162.684 são ações preferenciais classe "A" e 440.107.561 são ações preferenciais classe "B".

b) Dividendos e remunerações aos acionistas: Aos acionistas são assegurados dividendos mínimos de 25% sobre o lucro líquido ajustado de acordo com a Lei das Sociedades por Ações. A parcela dos dividendos que excede o mínimo obrigatório só é deduzida do patrimônio líquido quando

efetivamente paga ou quando sua distribuição é aprovada pelos acionistas, o que ocorrer primeiro.

c) Reserva legal: Constituída ao final do exercício, na forma prevista na legislação societária brasileira, podendo ser utilizada para a compensação de prejuízos ou para aumento do capital social.

d) Reserva de investimentos: Criada na Assembleia Geral Extraordinária de 26 de junho de 2013 com o saldo da Reserva de lucros e constituída por até 100% do lucro líquido remanescente após as deduções estabelecidas no estatuto social.

e) Ajustes com títulos e valores mobiliários: Compreende ajustes correspondentes aos títulos e valores mobiliários classificados como ativos financeiros disponíveis para venda.

12. DETALHAMENTO DE CONTAS DAS DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

	2018	2017
a) Despesas administrativas	(3.076)	(3.103)
Honorários com conselheiros	(1.693)	(1.658)
Serviços de terceiros	(159)	(87)
Localização e funcionamento	(546)	(325)
Despesas com donativos	(504)	(895)
Outras despesas administrativas	(174)	(138)
b) Despesas com tributos	(3.461)	(5.573)
INSS	(293)	(269)
IOF	(12)	(1)
COFINS	(2.588)	(4.390)
PIS/PASEP	(568)	(913)
c) Resultado financeiro	6.256	9.366
Juros sobre ativos financeiros designados a valor justo por meio do resultado	6.166	9.361
Outras receitas	90	5

13. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	2018	2017
a) Despesas de imposto de renda e contribuição social	1.099	(1.099)
Imposto de renda	(274.472)	(274.472)
Contribuição social	(274.472)	(274.472)

Lucro contábil antes dos impostos

Imposto de renda à alíquota de 25% e contribuição social à alíquota de 9%

Resultado de equivalência patrimonial

Diferenças permanentes

Incentivo fiscal

Imposto de renda e contribuição social correntes

Outros

Despesas de imposto de renda e contribuição social

Alíquota efetiva (%)

b) Créditos tributários e previdenciários

	2017	Constituição	Reversão	2018
O imposto de renda e contribuição social diferidos e tributos a compensar e a variação no exercício referem-se a:	-	6.345	(6.345)	-
Tributos retidos na fonte	2.324	79	-	2.403
Tributos a compensar	2.324	-	-	2.324
Total circulante	2.324	6.424	(6.345)	2.403

14. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Administração define como partes relacionadas à MAPFRE Participações S.A., o Banco do Brasil S.A. e empresas a ele ligadas, empresas do GRUPO MAPFRE, seus Administradores e demais membros do pessoal-chave da Administração e seus familiares, conforme definições contidas no CPC 05 - Divulgação sobre Partes Relacionadas.

a) Remuneração do pessoal-chave da Administração: É contabilizada na rubrica "Despesas administrativas" a remuneração paga aos administradores, que compreende benefícios de curto prazo. Não é concedido qualquer tipo de benefício pós-emprego e não tem como política pagar a empregados e administradores remuneração baseada em ações. Os proventos de curto prazo dos conselheiros foram R\$ 1.693 (R\$ 1.658 em 31 de dezembro de 2017).

15. OUTRAS INFORMAÇÕES

Comitê de Auditoria: O Comitê de Auditoria está instituído na empresa líder MAPFRE Participações S.A., nos termos da Resolução nº 321/2015, do Conselho Nacional de Seguros Privados, tendo alcance sobre todas as suas Investidas.

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

Aos Conselheiros e Diretores da
MAPFRE Participações S.A.
 São Paulo - SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais da MAPFRE Participações S.A. ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras individuais acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da MAPFRE Participações S.A. em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras individuais". Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e o relatório dos auditores

A Administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras individuais ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluímos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Resumo do relatório do Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria da MAPFRE Participações S.A., é um órgão estatutário de assessoramento do Conselho de Administração, atuando de forma permanente e independente, com a finalidade precípua de revisar, previamente à sua divulgação, o conjunto das demonstrações financeiras e avaliar a efetividade do Sistema de Controles Internos e das auditorias independente e interna.

É constituído por três membros efetivos e está instituído na empresa líder MAPFRE Participações S.A., em conformidade com a Resolução nº 321, de 2015, do Conselho Nacional de Seguros Privados. Os membros são eleitos pela Assembleia Geral, com mandatos anuais e renováveis até o máximo de 5 (cinco) anos. O universo de atuação do Comitê compreende a instituição líder e tem alcance sobre as seguintes empresas: Brasilveículos Companhia de Seguros, MAPFRE Vida S.A., MAPFRE Seguros Gerais S.A. e MAPFRE Serviços S.A.

Os Administradores da empresa líder e de suas subsidiárias são responsáveis por elaborar e garantir a integridade das demonstrações contábeis, gerir os riscos, manter Sistema de Controles Internos efetivo e zelar pela conformidade das atividades às normas legais e regulamentares.

A Auditoria Interna responde pela realização de trabalhos periódicos, com foco nos principais riscos, avaliando, com independência, as ações de gerenciamento desses riscos e a adequação da governança e dos controles internos.

A KPMG Auditores Independentes é responsável pela auditoria das demonstrações contábeis das subsidiárias abrangidas pelo Comitê de Auditoria. Avalia, também, no contexto desse trabalho, a qualidade e adequação do Sistema de Controles Internos e o cumprimento de dispositivos legais e regulamentares.

Principais Atividades

O Comitê reuniu-se mensalmente, fez diligências e requisições de documentos e informações junto à Administração, gestores de riscos e controles, auditorias interna e externa. As atividades desenvolvidas, registradas em atas, cobriram o conjunto de responsabilidades atribuídas ao órgão e estão adiante sintetizadas.

Responsabilidades da Administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras individuais livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações financeiras individuais, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras individuais, a não ser que a Administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela governança da Companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras individuais.

Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras individuais

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras individuais. Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras individuais, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do GRUPO para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do GRUPO e, consequentemente, pela opinião de auditoria.
- Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2019.



KPMG Auditores Independentes
 CRC 25P014428/O-6

Fernando Antônio Rodrigues Alfredo
 Contador CRC 15P25419/O-0

Conclusões

Com base nas atividades desenvolvidas e tendo presente as atribuições e limitações inerentes ao escopo de sua atuação, o Comitê de Auditoria considera que:

a) O Sistema de Controles Internos da empresa líder e de suas subsidiárias alcançadas pelo Comitê apresentou deficiências em algumas situações demandando esforços da Administração em manter estreito acompanhamento dos riscos e priorizar a implementação dos projetos em andamento e das recomendações das auditorias, como medida de saneamento, foi criado um plano de trabalho para identificar e sanar causas que impactam o funcionamento dos controles internos;

b) A Auditoria Interna é efetiva e desempenha suas funções com independência, objetividade e qualidade;

c) A auditoria externa é efetiva e as informações por ela fornecidas constituem suporte para a opinião do Comitê acerca da integridade das demonstrações financeiras. Não foram identificadas ocorrências que pudessem comprometer sua independência;

d) As demonstrações financeiras da Brasilveículos Companhia de Seguros, MAPFRE Vida S.A., MAPFRE Seguros Gerais S.A. e MAPFRE Serviços S.A. se apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira das empresas em 31 de dezembro de 2018, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pela Superintendência de Seguros Privados.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2019.

Nilton Maia Sampaio - Coordenador
Rogério Soares - Membro titular
Mario Teixeira de Almeida Rossi - Membro titular

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN CARLOS EDUARDO SENA	FERNANDO PEREZ-SERRABONA GARCIA LUIS GUTIÉRREZ MATEO	MARIA LETICIA DE FREITAS COSTA ODAIR LUCIETTO
DIRETORIA	LUIS GUTIÉRREZ MATEO - Diretor Presidente	CONTADORA
		DANIELE GOMES YOSHIDA - CRC SP 255783/O-1

mapfre.com.br

MINHA CASA PROTEGIDA COM AS MELHORES ASSISTÊNCIAS?

Á EU VIM MAPFRE.

MAPFRE Residencial tem cobertura completa contra roubo, acidentes e até para seu carro na garagem. E o melhor: é muito mais barato do que você imagina. Conheça nossas assistências e aproveite sua casa com tranquilidade.

Seguro Residencial

Quer fazer seguro de um jeito simples e transparente?

Pede MAPFRE pro seu corretor.

Seguro garantido por MAPFRE Seguros Gerais S.A.: CNPJ 61.074.175/001-38; Processo Susep nº 15414.004192/2004-71. O registro deste plano na Susep não implica, por parte da Autoridade, incentivo ou recomendação à sua comercialização. SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor): 0800-884-8844; SAC para portadores de deficiência auditiva ou de fala: 0800-775-5045; atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana. Ouidoria: 0800-775-1079; Ouidoria para portadores de deficiência auditiva ou de fala: 0800-962-7373; atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, ou pelo site www.mapfre.com.br; Ouidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores e esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



MAPFRE
 A seguradora global de confiança