



# ESTAMOS SEMPRE POR PERTO, CUIDANDO DO QUE É IMPORTANTE PARA VOCÊ.



Pode ser o seguro de vida, um investimento ou uma assistência para o seu carro: estamos sempre aqui, cuidando do que realmente importa. E, há 30 anos no Brasil, nosso maior orgulho é ter participado dos sonhos, das metas e da proteção de milhões de brasileiros. Sempre com segurança, empenho, cuidado e prontos para levar tranquilidade e transformar vidas. Porque, para nós, é assim que se constrói confiança.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2021

# INTRODUÇÃO

A Administração do Grupo MAPFRE submete o Relatório da Administração, referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021, à apreciação de seus acionistas e sociedade.

Mesmo com os desafios econômicos nos cenários brasileiro e mundial, o ano de 2021 foi promissor para a MAPFRE. No Brasil, a companhia registrou, em prêmios, um crescimento de 15,2% em comparação a 2020, atingindo R\$ 20,9 bilhões.

Os Seguros Gerais foram os que mais contribuíram para o volume de prêmios, com destaque para as categorias de seguro Rural e Residencial. O ramo de Vida também apresentou bom desempenho, incrementando os resultados positivamente.

No âmbito global, a companhia conseguiu aumentar sua receita em 7,2%, ultrapassando 27,2 bilhões; e os prêmios cresceram 8,2%, atingindo R\$ 22,1 bilhões em 2021. O Brasil, países da Península Ibérica e da América do Norte impulsionaram o crescimento dos resultados.

Além de seguir investindo na melhoria dos processos internos e na experiência do cliente, a MAPFRE tem um robusto e ambicioso plano estratégico para os anos de 2022 a 2024, que norteia a companhia por um guarda-chuva chamado MAPFRE Inspira: porque o futuro é agora.









# MAIS PRESENTE NO BRASIL

A MAPFRE iniciou suas atividades no Brasil em 1992 e atua em seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e assistência a residências e veículos. Com 75 sucursais e 41 P.A.R.E.s em todo o país no ano de 2021, a companhia conta com mais de 3 mil colaboradores, 17 mil corretores e uma rede de parceiros composta por 16 mil prestadores.

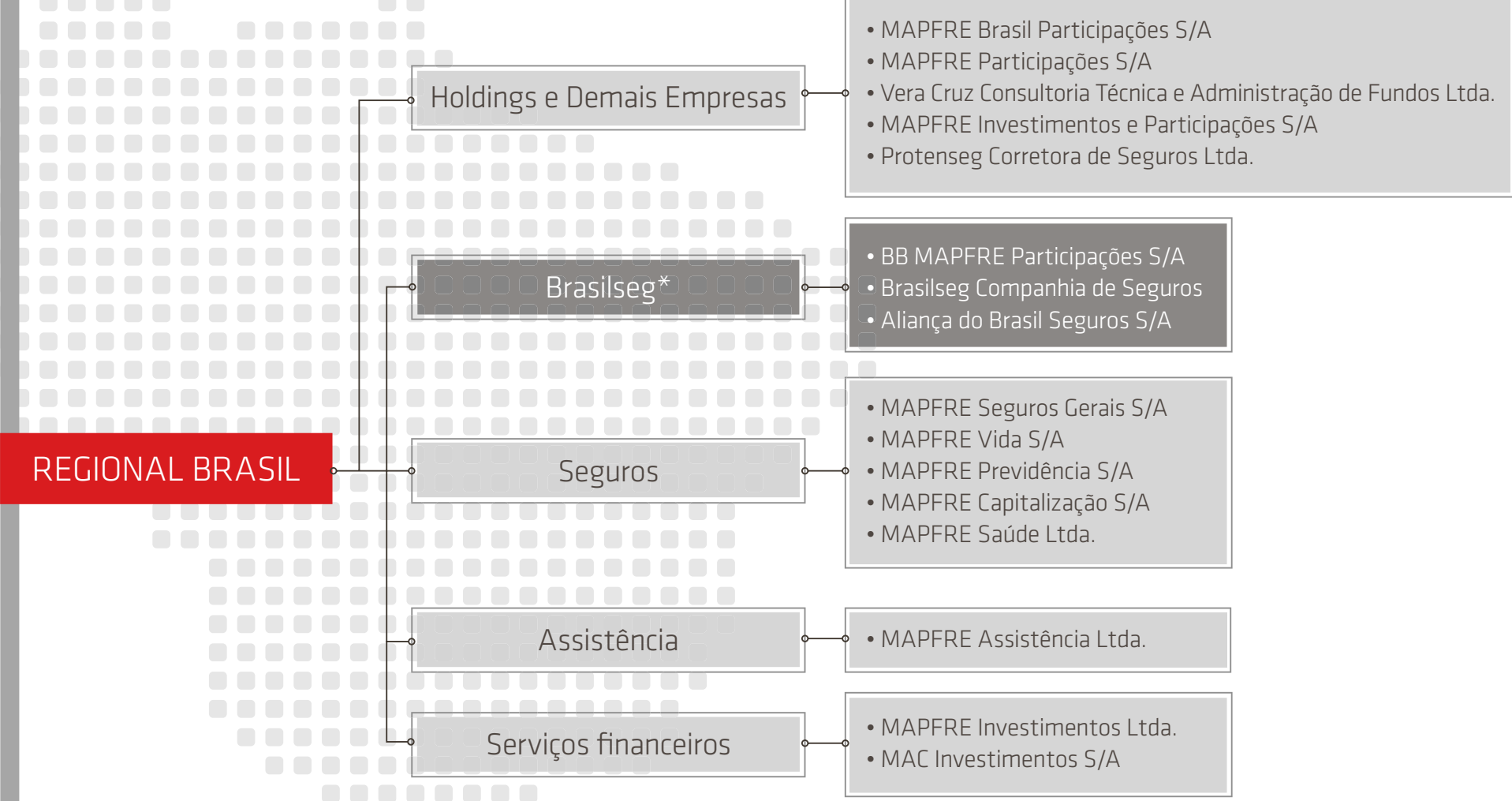
Além disso, em 2021, a companhia atendeu 416 mil solicitações de assistências, sendo os serviços para automóveis e reparos residenciais os mais acionados pelos segurados. Durante o ano passado, também registrou 3,3 milhões de atendimentos para nossos 7 milhões de clientes.



## A companhia opera nas seguintes linhas no Brasil:

<p><b>SEGUROS</b></p> <p>Primeiro grupo* do país no Mercado de Riscos (16% de participação); líder em Agronegócios (57,4%) e Grandes Riscos (15,4%).</p>	<p><b>INVESTIMENTOS</b></p> <p>Administra mais de R\$ 2 bilhões em recursos em fundos para pessoa física, pessoa jurídica e instituições.</p>	<p><b>MAPFRE Assistência</b></p> <p>Foram 416 mil solicitações de assistências no ano, sendo os serviços para automóveis e os reparos residenciais os mais acionados pelos segurados.</p>
<p>Somos uma seguradora de confiança e queremos estar ao lado dos nossos clientes, cuidando do que é importante para cada um deles.</p>	 No Brasil há <b>30 anos</b>	 Mais de <b>3 mil colaboradores</b> no Brasil
	 Mais de <b>R\$ 2 bilhões em fundos</b> sob gestão da MAPFRE Investimentos	 <b>3,3 milhões de atendimentos</b> realizados pelo call center
		 Rede de parceiros com mais de <b>17 mil corretores</b>
		 Presença em todo território nacional com <b>75 sucursais e 41 P.A.R.E.s</b>

# NOSSA ESTRUTURA



\*A MAPFRE Brasil Participações S.A., instituição controladora, consolida em sua totalidade, as demonstrações financeiras das companhias controladas diretas e indiretas.



## RESILIÊNCIA EM UM PERÍODO DESAFIADOR

“A pandemia de Covid-19 ocasionou uma série de impactos na economia do Brasil e do mundo. Na MAPFRE, tivemos que encontrar formas inovadoras para nos reinventar, apostando na melhoria de processos internos, na experiência do cliente e, principalmente, em uma grande evolução nos modelos de tarifação e subscrição do risco, que contribuíram de forma significativa para nossos resultados.

Tudo isso foi possível devido à transformação digital que estamos implementando há dois anos, inserindo novas ferramentas e modelos mais eficientes para o negócio.

Dessa forma, em 2021, tivemos uma importante evolução em vendas, tanto do canal MAPFRE, que cresceu 14,1%, como em bancasseguros, que obteve incremento de 16,2%.

Quanto ao futuro, olhamos para ele com otimismo.

O Brasil permanece na oitava posição entre os países com maior potencial para crescimento do setor de seguros pelo terceiro ano consecutivo, segundo o Índice Global de Potencial Segurador (GIP), desenvolvido pela MAPFRE Economics.”

**Fernando Pérez-Serrabona**  
CEO MAPFRE Brasil

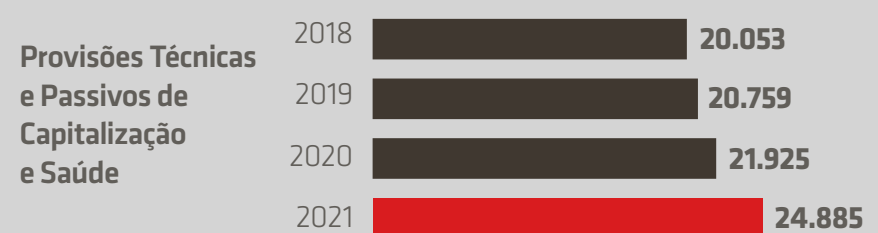
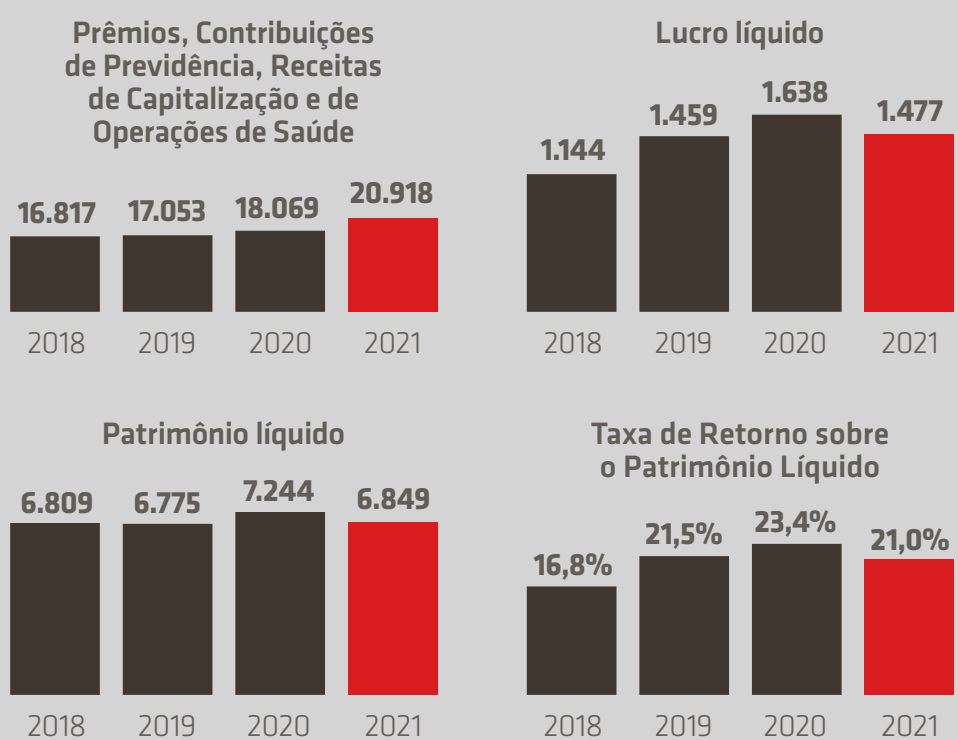
## Fundación MAPFRE

Em 2021, a Fundación MAPFRE continuou apoiando iniciativas capazes de reduzir as desigualdades socioeconômicas agravadas pela pandemia de Covid-19 e destinou R\$ 18,9 milhões para projetos com foco em empregabilidade e empreendedorismo (com atenção especial às mulheres), alimentação, educação e inclusão social. Ao longo do ano, a instituição também promoveu iniciativas em quatro áreas de atuação: Prevenção e Segurança Viária, Promoção da Saúde, Seguro e Previdência Social e Ação Social, que impactaram mais de 10 milhões de pessoas. Um dos destaques foi a parceria com a OPAS/OMS (Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde) para realização do “Movimento Papo Cabeça”, com foco no tema saúde mental e alcance de mais 8 milhões de pessoas online.

Outra ação é a campanha Gr4u na Segurança, para conscientizar entregadores de aplicativos sobre a importância de adotar práticas seguras no trânsito. A ação impactou mais de 1,6 milhão de pessoas, fortalecendo ainda mais a nossa presença em temas relacionados à segurança viária.



## DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO



Resultados	2018	2019	2020	2021
Índice Sinistralidade	51%	51%	43%	56%
Índice Comercialização	25%	28%	27%	26%
Índice Resseguro	1%	-3%	5%	2%
Índice Impostos Indiretos	3%	3%	3%	3%
Índice Gastos	10%	9%	9%	8%
Índice Outras Receitas e Despesas	5%	3%	3%	2%
Índice Combinado	94%	91%	91%	97%

## AGRADECIMENTOS

A Administração do Grupo MAPFRE agradece aos acionistas, parceiros de negócios, fornecedores, clientes, sociedade e à comunidade financeira pelo indispensável apoio e pela confiança, assim como aos nossos profissionais, que tornaram possível a conquista do desempenho aqui apresentado.

São Paulo, 27 de abril de 2022

**A Administração**













☆ continuação

**MAPFRE Brasil Participações S.A. - CNPJ nº 09.007.935/0001-74****RESUMO DO RELATÓRIO DO COMITÊ DE AUDITORIA DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021**

O Comitê de Auditoria, composto por três membros, está instituído na empresa líder MAPFRE Brasil Participações S.A. e sua atuação também tem alcance sobre as seguintes empresas: MAPFRE Saúde Ltda., MAPFRE Investimentos LTDA., MAPFRE Investimentos e Participações S.A., MAC Investimentos S.A. e Vera Cruz Consultoria Técnica e Administração de Fundos LTDA.

O Comitê de Auditoria da MAPFRE Brasil Participações S.A. foi constituído por meio da Assembleia Geral Extraordinária de 30 de outubro de 2020, que resultou na instituição de Comitês de Auditoria nas sociedades holdings MAPFRE Brasil Participações S.A. e MAPFRE Participações S.A., que fazem parte do GRUPO MAPFRE. Tendo em conta que os integrantes dos Comitês são os mesmos, a pauta é única e os interlocutores, em geral, são comuns, o que possibilita a realização de reunião de forma conjunta, porém com registros em atas individualizadas para o Comitê de cada sociedade holding.

Os administradores da MAPFRE Brasil Participações S.A. são responsáveis por elaborar e garantir a integridade das demonstrações financeiras, gerir os riscos, manter sistemas 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 a que as empresas abrangidas estão expostas, avaliando, com independência, as ações de gerenciamento desses riscos e a adequação da governança e dos controles internos, por meio de verificações quanto à sua qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade.

A KPMG Auditores Independentes é responsável pela auditoria das demonstrações financeiras abrangidas pelo Comitê de Auditoria. Avalia, também, no contexto desse trabalho, a qualidade e a adequação do

sistema de controles internos e o cumprimento dos 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.

Nas reuniões de trabalho, com administradores, executivos e técnicos das diversas áreas da Organização, o Comitê abordou, em especial, assuntos relacionados à preparação das demonstrações financeiras, ao sistema de controles internos, aos processos contábeis, aos critérios e metodologias nas áreas atuarial, contábil e riscos, aos processos de gestão de riscos e aos relativos a transações com partes relacionadas, assim como, à supervisão da efetividade das estruturas de Compliance no combate à fraude, corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro. Nas situações em que identificou necessidades de melhoria, emitiu recomendações de aprimoramentos.

Manteve diálogo com as equipes das auditorias interna e externa, oportunidades em que verificou e apreciou seus planejamentos, conheceu os resultados dos principais trabalhos e examinou suas conclusões e recomendações.

Considerando as informações recebidas das áreas responsáveis, os trabalhos da Auditoria Interna e da Auditoria Contábil Independente, o Comitê constatou a inexistência de falhas no cumprimento da legislação, da regulamentação e das normas internas que possam colocar em risco a continuidade da empresa.

Revisou as demonstrações financeiras, notas explicativas e o relatório da administração do exercício findo em 31 de dezembro de 2021 da MAPFRE Brasil Participações S.A. e discutiu com o auditor independente seu relatório e apontamentos.

**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 Auditoria Interna é efetiva e desempenha suas funções com independência, objetividade e qualidade;
- 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 a independência dos seus trabalhos;
- As demonstrações financeiras da MAPFRE Brasil Participações S.A. apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira das empresas no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 e estão de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com a legislação societária brasileira.

São Paulo (SP), 27 de abril de 2022.

Luiz Cláudio Ligabue - Coordenador

Edgar Jabbour - Membro Titular

Francisco Petros Oliveira Lima Papathanasiadis - Membro Titular

mapfre.com.br

# VOCÊ, PENSANDO NO AMANHÃ SEM ESQUECER O HOJE.

## SEGURO MAPFRE VIDA VOCÊ MULTIFLEX

São diversos benefícios para você usar ainda em vida, como orientação médica 24h, telemedicina e descontos em exames, consultas médicas e medicamentos.

Peça MAPFRE para seu corretor.

**VOCÊ,  
COBERTO DE  
CONFIANÇA.**



**MAPFRE**

Cuidamos do que é importante para você

Seguro MAPFRE Vida Você Multiflex, um produto MAPFRE Seguros Gerais S.A. - CNPJ 61.074.175/0001-38, Processos Susep - Vida Individual: apólice nº 15414.630594/2019-10; Vida Individual: bilhete nº 15414.634203/2019-28. Sorteio vinculado a título de capitalização emitido pela MAPFRE Capitalização S.A. - CNPJ 09.382.998/0001-00 e Processo Susep nº 15414.900857/2019-55. Central de Atendimento MAPFRE: 0800-755-4545 (atendimento 24h); atendimento a pessoas com deficiência auditiva e de fala: 0800-962-7373 (de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados); ou pelo site www.mapfre.com.br; atendimento a pessoas com deficiência auditiva e de fala: 0800-775-5045 (24h). Ouvidoria MAPFRE: 0800-775-1079 ou pelo site www.mapfre.com.br. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais. A aceitação da proposta de seguro está sujeita à análise do risco. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. Telefone gratuito de atendimento ao público: 0800-021-8484 (de 2ª a 6ª feira, das 9h30h às 17h, exceto feriados). O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na Susep, nome completo, CNPJ ou CPF. As condições contratuais e o manual de assistência do seguro estão disponíveis para consulta na íntegra no site www.mapfre.com.br. Se contratados, os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência Ltda. - CNPJ 68.181.221/0001-47 - e por prestadores contratados e designados pela mesma. Serviço TEM Saúde: administrado por TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. ("TEM") - CNPJ 09.216.007/0001-10.











☆ continuação

**MAPFRE Investimentos e Participações S.A. - CNPJ 12.865.557/0001-74****NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - Exercício findo em 31 de dezembro de 2021 (Em milhares de Reais)**

Apresentamos as principais operações com partes relacionadas:

	2021				2020				2021				2020				
	Ativo	Passivo	Receita	Despesa	Ativo	Passivo	Receita	Despesa	Ativo	Passivo	Receita	Despesa	Ativo	Passivo	Receita	Despesa	
MAPFRE Brasil Participações S.A. (1)	-	22	16	(156)	11	-	-	-	MAPFRE Vida S.A.(1)	-	2	1	(29)	-	5	-	(2)
MAPFRE Capitalização S.A.(1)	-	-	-	(1)	-	-	-	-	Vera Cruz Consultoria Técnica e Administrações de Fundos Ltda. (1) Coligada	-	-	6	(2)	2	-	-	-
MAPFRE Investimentos Ltda. (1)	-	1	-	(3)	-	-	-	-	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>(585)</b>	<b>14</b>	<b>39</b>	-	<b>(2)</b>
MAPFRE Previdência S.A. (1)	-	1	-	(8)	-	-	-	-	(1) Refere-se ao rateio de despesas administrativas e comerciais compartilhadas que é efetuado a partir de aplicações de percentuais de alocação para cada empresa, sobre o total de despesas incorridas por elas sob o comando da MAPFRE Brasil Participações S.A., no desenvolvimento de atividades de: a) administração financeira; b) tecnologia da informação; c) administração; d) jurídico; e) recursos humanos; f) marketing; e g) corporativo, percentuais estes definidos com base em medidores de atividades e critérios estabelecidos na convenção do GRUPO MAPFRE.								
MAPFRE Saúde Ltda. (1)	-	-	-	(1)	1	-	-	-									
MAPFRE Seguros Gerais S.A. (1)	5	31	39	(385)	-	34	-	-									

**DIRETORIA**

FERNANDO PEREZ-SERRABONA GARCIA - Presidente

SIDNEY RODRIGUES

**CONTADORA**TÁLITA DE FIUME  
CRC 1SP 333939/O-0

mapfre.com.br

# VOCÊ, COM A CONFIANÇA CRESCENDO JUNTO COM SEU NEGÓCIO.

## SEGURO MAPFRE EMPRESARIAL COMÉRCIO E SERVIÇOS.

O Seguro MAPFRE Empresarial Comércio e Serviços é completo e oferece todo tipo de soluções para apoio e proteção do seu negócio. Assim, você pode ter tranquilidade para focar no que mais importa: fazer sua empresa crescer. Muito mais que um seguro, o Seguro MAPFRE Empresarial Comércio e Serviços é um parceiro para seu negócio.

Peça MAPFRE para seu corretor.

**VOCÊ,  
COBERTO DE  
CONFIANÇA.**

 **MAPFRE**

Cuidamos do que é importante para você

MAPFRE Seguros Gerais S.A. - CNPJ 61.074.175/0001-38. Produto Seguro Comércio e Serviços (390), ramo 14. Processo Susep nº 15414.004672/2004-31. Cobertura de Lucros Cessantes: Processo Susep nº 15414.003010/2006-14. Condições Especiais/Coberturas Extras de Responsabilidade Civil - V.1.1: Processo Susep nº 15414.901789/2013-56. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais. A aceitação da proposta de seguro está sujeita à análise do risco. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no site www.susep.gov.br. O não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. Este seguro é por prazo determinado, tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data do vencimento, sem devolução dos prêmios pagos, nos termos da apólice. Este material contém um resumo das condições gerais aplicáveis ao seguro; restrições se aplicam a ele. Consulte a íntegra das Condições Gerais do seguro e seu Manual de Assistência no site www.mapfre.com.br

PARA CONSTRUIR O FUTURO  
QUE QUEREMOS, **FAZER A  
NOSSA PARTE PODE AJUDAR  
A MUDAR O MUNDO.**



Diante de novos desafios, é preciso fazer a nossa parte para promover as mudanças positivas que queremos. A MAPFRE está comprometida com a Sustentabilidade, integrando os fatores ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) em seus negócios e em benefício da sociedade.