



Sede da MAPFRE Seguros, Lisboa - Portugal.





INDEPENDÊNCIA ATUAÇÃO ÉTICA E SOCIALMENTE
RESPONSÁVEL HUMANISMO RIGOROSA SEPARAÇÃO
ENTRE AS ATIVIDADES EMPRESARIAIS DO GRUPO E AS
ATIVIDADES DA FUNDAÇÃO MAPFRE GLOBALIDADE E
INOVAÇÃO PERMANENTE VOCAÇÃO MULTINACIONAL
ESPECIALIZAÇÃO DESCENTRALIZAÇÃO ATUAÇÃO
COORDENADA MÁXIMO APROVEITAMENTO DAS
SINERGIAS VOCAÇÃO DE LIDERANÇA ALTA QUALIDADE
NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE BUSCA
PERMANENTE DA EFICÁCIA



INDEPENDENCE ETHICAL AND SOCIALLY RESPONSIBLE
BEHAVIOUR HUMANISM RIGOROUS SEPARATION
BETWEEN THE BUSINESS ACTIVITIES OF THE MAPFRE
GROUP AND THE ACTIVITIES OF FUNDACION MAPFRE
GLOBAL SUPPLY AND CONSTANT INNOVATION
MULTINATIONAL VOCATION SPECIALISATION
DECENTRALIZATION COORDINATED ACTION **MAKING THE**
MOST OF SYNERGIES DEDICATION TO LEADERSHIP **HIGH**
QUALITY SERVICE TO CLIENTS PERMANENTLY SEEKING
EFFICIENCY



MAPFRE | SEGUROS

Os princípios que regem a atuação da MAPFRE são o motor da nossa
atividade empresarial.

The principles governing MAPFRE's actions are the driving force
behind our business activity.

ÍNDICE

INDEX

A MAPFRE NO MUNDO MAPFRE IN THE WORLD	6
A MAPFRE EM PORTUGAL MAPFRE IN PORTUGAL	10
VISÃO VISION	12
MISSÃO E COMPROMISSO MISSION AND COMMITMENT	14
RECONHECIMENTO EXTERNAL RECOGNITION	14
PRINCÍPIOS PRINCIPLES	16
INSTITUCIONAIS INSTITUTIONAL	16
EMPRESARIAIS CORPORATE	18
MAPFRE RE	20
MAPFRE GLOBAL RISKS	22
MAPFRE ASISTENCIA	26
ITSEMAP	28
FUNDACIÓN MAPFRE	30
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO PRINCIPLES	33
OBJETIVOS GOALS	34
ATIVIDADES ACTIVITIES	35



MAPFRE
SEDE SOCIAL

EDIFICIO 1



A MAPFRE NO MUNDO

MAPFRE IN THE WORLD

A MAPFRE é um grupo empresarial multinacional com 79 anos de atividade, de origem espanhola e que desenvolve atividades no setor segurador, de resseguro, imobiliário, finanças e de serviços. A sua origem é uma entidade mutualista criada em 1933 "Mutua Agrícola de los Proprietarios de Fincas Rústicas de España".

A sociedade matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A. cotada na Bolsa de Madrid, e faz parte dos seguintes índices IBEX 35, DOW JONES STOXX INSURANCE, MSCI SPAIN, FTSE ALL-WORLD DEVELOPED EUROPE INDEX, FTSE4GOOD e FTSEGOOD IBEX. Presentemente, o seu maior acionista é a FUNDAÇÃO MAPFRE, que desenvolve atividades sem fins lucrativos de interesse geral.

Líder nos ramos de seguros Vida e Não Vida em Espanha, conta com a colaboração de 17.100 profissionais. A sua rede comercial é composta por mais de 3.200 escritórios e mais de 24.900 agentes, corretores e prestadores.

A MAPFRE tem uma posição destacada de liderança no setor segurador e uma projeção internacional relevante em Seguro Direto, Resseguro e Assistência. O Grupo ocupa o oitavo posto no ranking europeu do Seguro Não Vida, e a primeira posição no da América Latina, sendo ainda detentor de importantes acordos de distribuição com diversas entidades em diferentes segmentos de negócio.

A MAPFRE está presente em mais de 40 países, nos quais conta com mais de 36.000 colaboradores em todo o mundo. Com presença em quatro continentes (Ásia, Europa, África e América) e mais de 67.000 corretores e agentes, a MAPFRE oferece os seus serviços a mais de 20 milhões de Clientes e a mais de 160 milhões de beneficiários. Mais de 50% do negócio do Grupo deriva da sua atividade internacional.

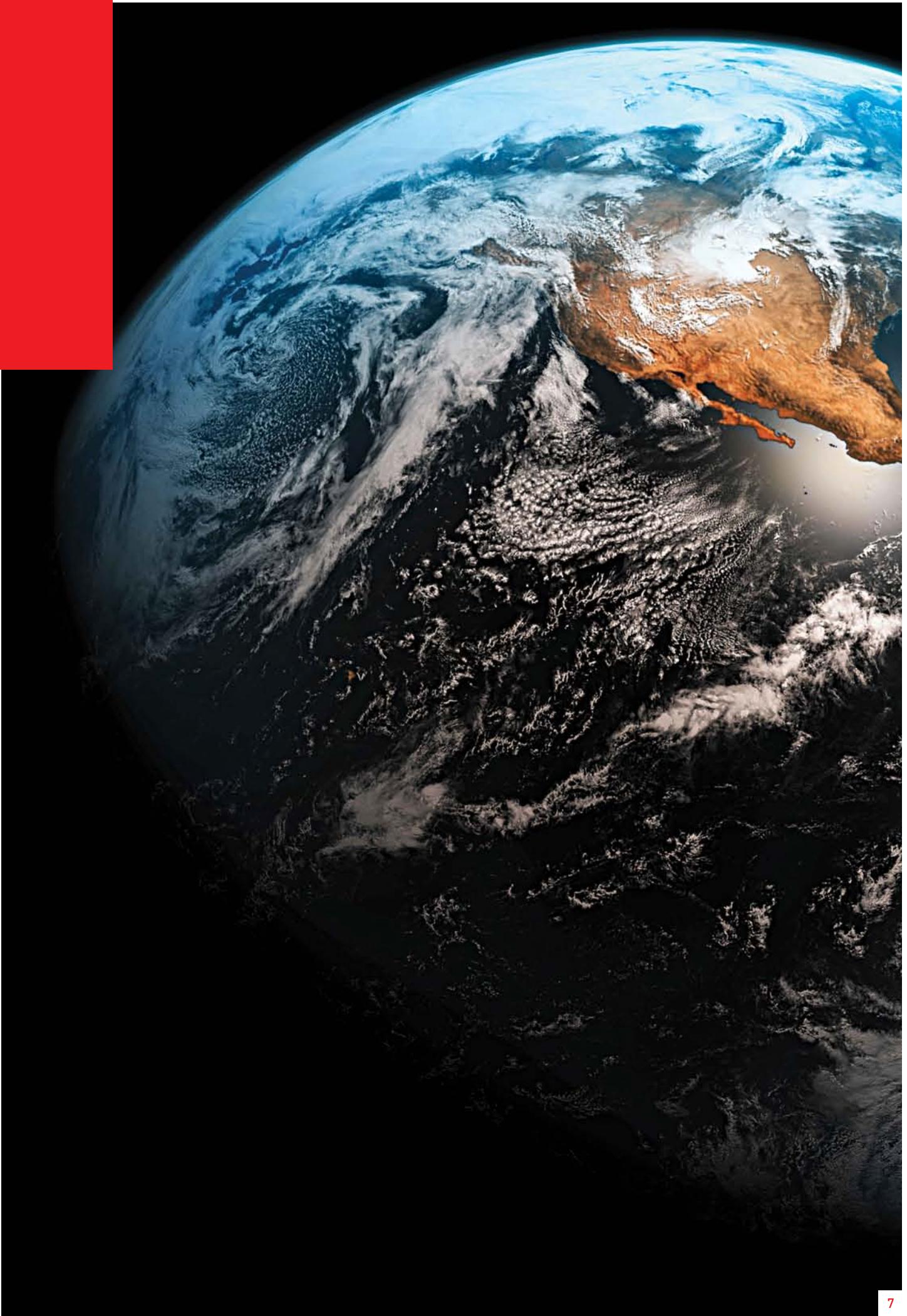
MAPFRE is a multinational business group with 79 years of activity, of Spanish origin, and carries out activities in the insurance industry, reinsurance, real estate, finance and services. Its origin is a mutual entity created in 1933 "Mutua Agrícola de los Proprietarios de Fincas Rústicas de España".

The Group's parent company is the holding company MAPFRE S.A. listed on the Madrid's Stock Exchange and is part of the following indices IBEX 35, DOW JONES STOXX INSURANCE, SPAIN MSCI, FTSE ALL-WORLD INDEX DEVELOPED EUROPE, FTSE4GOOD and FTSEGOOD IBEX. Currently, its largest shareholder is FUNDACIÓN MAPFRE, which develops non-profit activities of general interest.

Leader in the fields of Life and Non Life insurance in Spain, it has the support of 17.100 professionals. Its sales network comprises more than 3.200 offices and more than 24.900 agents, brokers and providers.

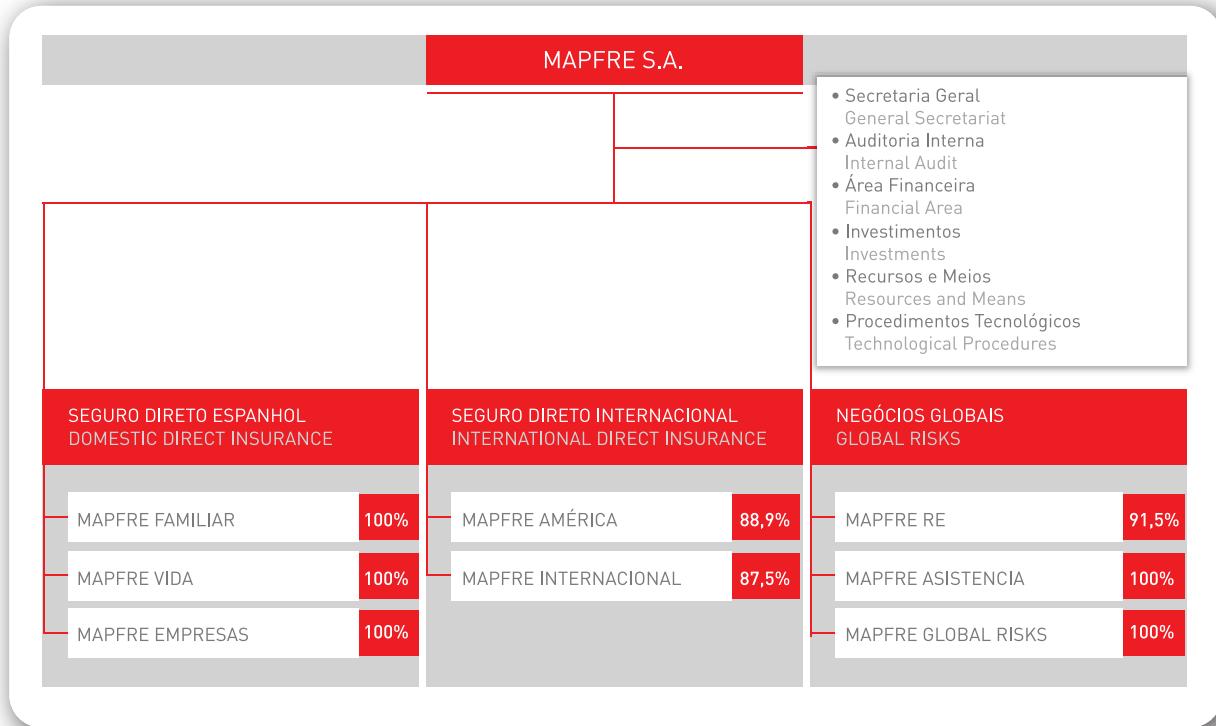
MAPFRE has an outstanding leadership position in the insurance industry as well as a significant international projection in Direct Insurance, Reinsurance and Assistance. The Group holds the eighth place ranking in the European Non-Life Insurance, and the first position in Latin America's tables, holding important distribution agreements with various entities in different segments.

MAPFRE is present in more than 40 countries, which has over 36.000 employees worldwide. Present in four continents (Asia, Europe, Africa and America) and with more than 67.000 brokers and agents, MAPFRE provides its services to more than 20 million Customers and more than 160 million beneficiaries. More than 50% of the Group's business is derived from its international activities.



A sua estrutura corporativa garante independência e eficiência, estando organizada da seguinte forma:

Its corporate structure ensures independence and efficiency, and it is organized as follows:



A MAPFRE conta com o portfólio de produtos e serviços mais completo e global do mercado segurador mundial. O Grupo é especialista na procura de soluções para as necessidades de cobertura de riscos pessoais e empresariais. Para o Cliente Empresarial oferece soluções específicas, tanto para pequenas como para grandes empresas e multinacionais. Esta é uma área onde o Grupo MAPFRE se destaca pela excelência na gestão de riscos globais.

Cerca de 90% do negócio da MAPFRE deriva da sua atividade de seguros, sendo especialista na acessoria integral de seguro automóvel, habitação, vida, poupança e investimento.

A natureza do Grupo MAPFRE reforça a política de tratamento ético de todos os seus membros, integrando a responsabilidade social, o respeito pelas regras legais e uma cultura de cumprimento das suas obrigações na relação com Clientes e parceiros de negócios. Estes critérios, implementados em todas as filiais, são visíveis, diariamente, em cada colaborador e em cada acordo, independentemente da dimensão ou volume.

MAPFRE has the most complete and global portfolio of products and services, in the insurance market, worldwide. The Group specializes in finding solutions to cover personal and business risks. The Corporate Customer has tailor-made solutions to answer its needs, whether it is a small businesses, large company or a multinational. MAPFRE Group stands for excellence in the global risks management.

About 90% of the Group's business stems from its insurance activity, which specializes in global consultancy in car insurance, housing, life, savings and investment.

The origins of the MAPFRE Group, initially a mutual company, reinforces the policy of ethical treatment of all members, offering all its customers and Business Partners social responsibility, respect for legal rules and a culture of fulfilment of their obligations. These criteria, rather than only extended to each subsidiary, are a visible extension in every day for every employee and every agreement, regardless of size or volume.



A MAPFRE EM PORTUGAL

MAPFRE IN PORTUGAL

1987 A MAPFRE Vida obteve autorização para iniciar a atividade seguradora em Portugal. Já no ano anterior, em 1986, tinha comprado um edifício em pleno coração de Lisboa, na Avenida da Liberdade,, Nº 40.

1988 Constituição da sociedade ITSEMAP – PORTUGAL SÉRVICOS TECNOLÓGICOS MAPFRE, LDA., da IBÉRO ASSISTÊNCIA, S.A., da representação permanente da MAPFRE VIDA, SOCIEDADE ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA e da MAPFRE CAUCIÓN Y CREDITO, COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS E REASEGUROS, S.A. (no ramo de Caução).

1991 Abertura da Agência Geral da MAPFRE SEGUROS GENERALES.

1992 A Agência Geral passa também a explorar o Seguro de Crédito, completando assim o leque de seguros dirigidos à proteção financeira e ao incumprimento das empresas.

1995 Constituição da representação permanente da MAPFRE RE COMPAÑIA DE REASEGUROS, S.A.

1998 A MAPFRE SEGUROS GERAIS inicia a sua atividade como resultado da cedência de carteira da Agência Geral da MAPFRE SEGUROS GENERALES, que operava no nosso país desde 1991.

2008 A MAPFRE SEGUROS GERAIS adquiriu a carteira dos ramos de Caução e de Crédito da Agência Geral da MAPFRE Caución y Crédito, passando a explorar também estes ramos.

2010 Nascimento da MAPFRE Seguros de Vida, S.A, que adquiriu a carteira do ramo Vida à Agência Geral da MAPFRE Vida. A MAPFRE Seguros Gerais concretizou uma parceria estratégica com o Grupo Finibanco, para a área dos seguros e “assurfinance”, que se consubstanciou na transmissão para a MAPFRE Seguros Gerais, S.A. de 50% do capital e do controlo da gestão da Finibanco Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.

1987 MAPFRE Vida is authorized to initiate its insurance activity in Portugal. In the previous year, 1986, the Board of Administration of MAPFRE Vida had already acquired a building in the center of Lisbon, namely at Avenida da Liberdade,, Nº 40.

1988 Establishment of ITSEMAP – PORTUGAL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS MAPFRE, LDA., IBÉRO ASSISTÊNCIA, S.A., as well of MAPFRE VIDA, SOCIEDADE ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA and MAPFRE CAUCIÓN Y CREDITO, COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS E REASEGUROS, S.A. (bonds branch).

1991 Opening of the General Agency of MAPFRE SEGUROS GENERALES.

1992 The General Agency also starts exploring Credit Insurance, thus completing its range of insurance directed to financial protection and corporate default.

1995 Establishment of MAPFRE RE COMPAÑIA DE REASEGUROS, S.A.

1998 MAPFRE SEGUROS GERAIS begins its activity after the General Agency of MAPFRE SEGUROS GENERALES, which operated in Portugal, assigned it its portfolio.

2008 MAPFRE SEGUROS GERAIS acquires the portfolio of the Bonds and Credit branches of the General Agency of MAPFRE Caución y Crédito, and also starts operating in those branches.

2010 This year was marked by the establishment of MAPFRE Seguros de Vida, S.A, which acquired the Life Insurance portfolio of the General Agency of MAPFRE Vida. This year, MAPFRE SEGUROS GERAIS began into a strategic partnership with Grupo Finibanco, for the sectors of insurance and assurfinance; this partnership was consolidated with the transmission, to MAPFRE, of 50% of the capital and management control of Finibanco Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A..



Hoje estamos presentes com mais de 100 escritórios em todo o país, incluindo a Ilha da Madeira. Para a distribuição dos nossos produtos, contamos com os melhores profissionais de Mediação e Corretagem, cuidadosamente selecionados pela qualidade de serviço que prestam aos Clientes.

A MAPFRE valoriza a transparência e tem orgulho em se guiar por princípios institucionais sólidos e orientados para a qualidade de vida de todos os seus Clientes e parceiros.

Today we operate over 100 offices across the country including Madeira. For the distribution of our products we have the best professionals in mediation and brokerage, carefully selected for the quality of service they provide to Customers.

MAPFRE values transparency and is proud to be guided by strong institutional principles and focused on all its Customers and partner's wellbeing.



VISÃO VISION

Ser uma empresa ágil e dinâmica na identificação e satisfação das novas necessidades dos Clientes, assente numa forte rede de distribuição e suportada por métodos que permitam vantagens competitivas e uma adequada sustentabilidade técnica.

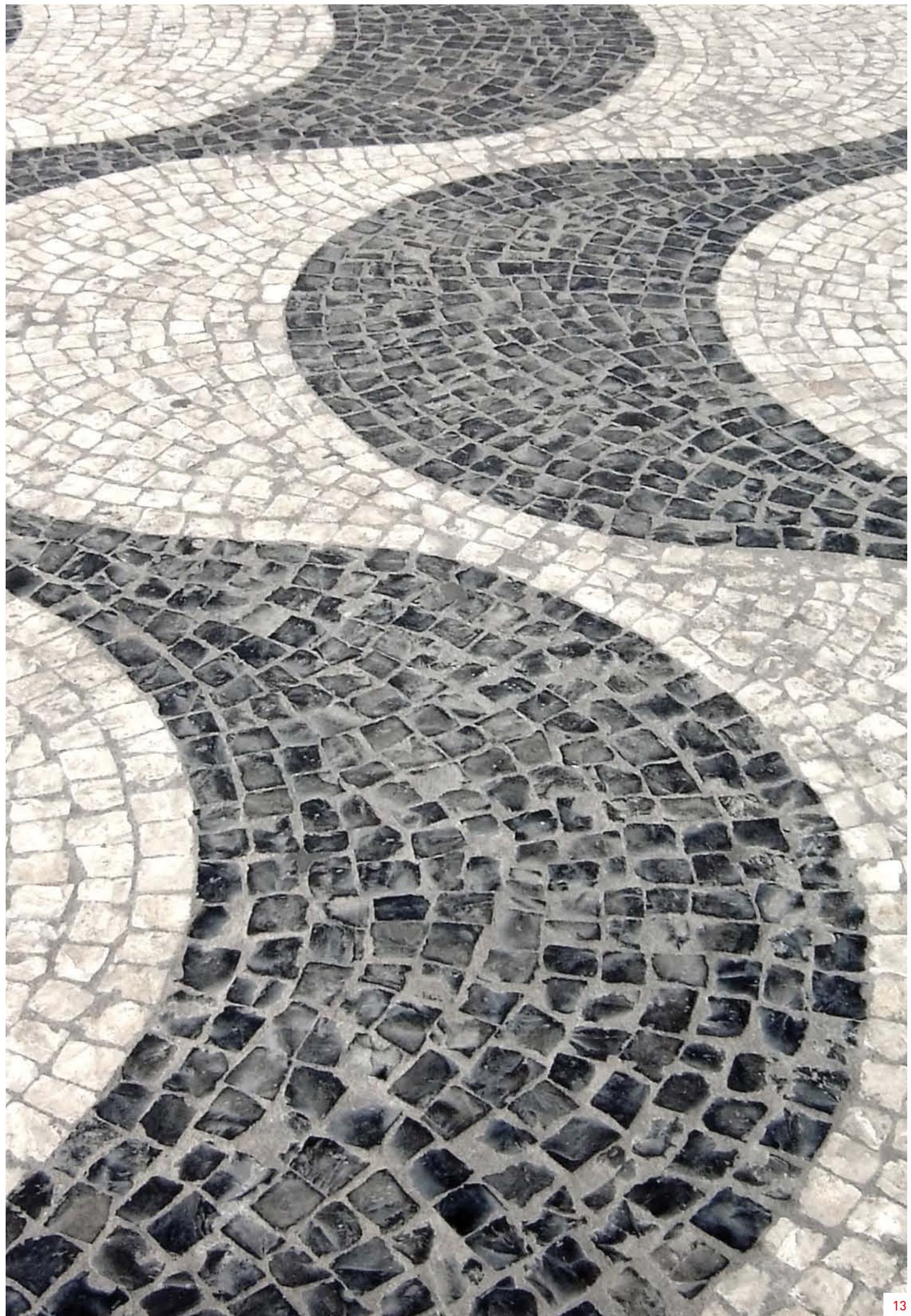
É objetivo da MAPFRE oferecer aos seus Clientes e público em geral a máxima proximidade, transparência e profissionalismo no relacionamento com a Companhia. Proporcionar soluções globais e abrangentes, através de produtos, com as coberturas mais adequadas, acompanhadas de serviços tão inovadores como atrativos constitui um forte desafio para a companhia. A MAPFRE fundamenta este serviço numa política de grande proximidade com os Clientes, tanto a nível pessoal como geográfico:

- Proximidade pessoal, porque se coloca no lugar do Cliente, compreendendo as suas reais necessidades, às quais responde com as soluções mais adequadas;
- Proximidade geográfica, porque quer estar cada dia mais perto do Cliente, contando para isso com uma rede de cerca de 100 escritórios estrategicamente situados por todo o território nacional.

MAPFRE aims at being a swift and dynamic company in terms of identifying and satisfying the new needs of its Customers, and it relies on a strong distribution network and is supported by methods that allow for competitive advantages and an adequate technical sustainability.

MAPFRE's purpose is to offer its Customers and the general public the utmost proximity, transparency and professionalism in their relationship with the Insurer. One of the major challenges the company has to face is the provision of global and comprehensive solutions through products that have the most adequate coverage, and by accompanying those solutions with services that are simultaneously innovative and attractive. MAPFRE structures this service upon a policy of great proximity to its Customers, on both the personal and geographical level:

- Personal proximity because it places itself in the Customers' position, understanding their real needs and responding with the most adequate solutions;
- Geographical proximity because it wants to be even closer to the Customer, and does so through a network of approximately 100 offices strategically located throughout Portugal.



MISSÃO E COMPROMISSO

MISSION AND COMMITMENT

Desenvolver pessoas com acentuada vocação de serviço e que, trabalhando em equipa, surpreendam constantemente os Clientes, superando amplamente as suas expectativas.

To develop service oriented people who, through teamwork, constantly surprise the Customers and greatly exceed their expectations.

RECONHECIMENTO EXTERNO

EXTERNAL RECOGNITION

- “Melhor Experiência do Cliente” em Portugal, no setor segurador, em 2009, pela AIAREC – Associação Ibero Americana de Relações Empresa Cliente.
 - 7ª Melhor Empresa no estudo “Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal” pela Heidrick&Struggles, em parceria com a revista EXAME, em 2008. Considerada ainda “Melhor Seguradora para Trabalhar em Portugal”, em 2007 e 2008.
 - Uma das melhores empresas para se trabalhar em Portugal, pelo Great Place to Work Institute, entre 2004 e 2007:
 - Uma das 100 melhores empresas europeias em 2004 e 2007.
 - A melhor do setor segurador em 2004 e 2005.
 - Melhor Contact Center do Setor de Seguros pela APCC:
 - 2º Lugar em 2012
 - 1º Lugar em 2011
 - 2º Lugar em 2010
 - 3º Lugar em 2009
 - 1º Lugar em 2008
- Winner of the 2009 Award for “Best Customer Experience”, in Portugal and in the insurance sector, which is awarded by AIAREC – Associação Ibero Americana de Relações Empresa Cliente.
 - Classified as 7th “Best Company” in the study “Best Companies to Work in Portugal”, published in 2008 by Heidrick&Struggles, in partnership with EXAME magazine. Awarded as the “Best Insurance Company to Work in Portugal”, in 2007 and 2008.
 - Rated as one of the “Best Companies to Work in Portugal”, by the Great Place To Work Institute, between 2004 and 2007:
 - One of the top 100 European companies in 2004 and 2007.
 - The best of the insurance sector in 2004 and 2005.
 - Awarded “Best Contact Center” in the Insurance Sector, by APCC:
 - 2nd Place in 2012
 - 1st Place in 2011
 - 2nd Place in 2010
 - 3rd Place in 2009
 - 1st Place in 2008





PRINCÍPIOS

PRINCIPLES

INSTITUCIONAIS

INSTITUTIONAL

Independentemente dos diferentes princípios que regem o desempenho da MAPFRE e da FUNDACIÓN MAPFRE, considerando a natureza distinta das suas atividades, a atuação de todas as entidades do sistema MAPFRE deve adequar-se aos seguintes princípios:

- Independência de qualquer pessoa, entidade, grupo ou de poder de qualquer tipo.
- Atuação ética e socialmente responsável, em reconhecimento do papel e das responsabilidades das entidades privadas para o desenvolvimento e progresso da sociedade e que deve traduzir-se no respeito pelos legítimos direitos de todos os indivíduos ou entidades com eles se relacionam e da sociedade em geral. Por isso, a MAPFRE aderiu ao Pacto Mundial das Nações Unidas (Global Compact) e ao Protocolo UNEP (United Nations Environment Programme), e assume de forma efetiva um compromisso com os direitos humanos e com o desenvolvimento sustentável que os acordos definem.
- Humanismo, baseado na crença de que as pessoas que compõem a MAPFRE são parte essencial da companhia, fazendo com que as relações entre eles sejam orientadas pelo respeito mútuo e pelos valores humanos, tais como a cordialidade, tolerância e solidariedade, de forma a que a sua atividade se desenrole numa atmosfera de confiança, coesão interna e entusiasmo.
- Rigorosa separação entre as atividades empresariais do Grupo MAPFRE, que visa criar valor para todos os acionistas, e as atividades da FUNDACIÓN MAPFRE, cujos objetivos são de caráter social e devem ser executados sem fins lucrativos.

Regardless of the different principles that govern the performance of MAPFRE and of FUNDACIÓN MAPFRE, considering the different nature of its activities, the activities of all bodies of MAPFRE system must conform to the following principles:

- Independence regarding to any person, group, entity or power of any kind.
- Ethical and socially responsible behaviour, in recognition of the function and responsibility of private entities in the proper development and progress of society, which should result in the respect for the legitimate rights of all individuals or corporations they are related with and of that of society in general. MAPFRE has subscribed the Global Compact of United Nations and UNEP (United Nations Environment Programme), and effectively commits itself to human rights and sustainable development agreements.
- Humanism, understood as the special attention paid to people who make up MAPFRE are an essential part thereof, and which entails that the relations among them must be governed by mutual respect and human values such as tolerance, cordiality and solidarity, in such a way that their activities are carried out in an environment of internal cohesion, confidence and enthusiasm.
- Rigorous separation between the business activities of the MAPFRE Group, aimed at creating value for all its shareholders, and the activities of FUNDACIÓN MAPFRE which goals are of general and social nature, developed for non-profit purposes.



EMPRESARIAIS

CORPORATE

A MAPFRE baseou a sua ação empresarial nos seguintes princípios:

- **Globalidade e inovação constante da oferta.**
Oferece aos seus Clientes uma gama completa de produtos e serviços para a prevenção e cobertura de riscos, e tenta encontrar as melhores soluções para as suas necessidades de poupança pessoal e familiar.

- **Vocação Multinacional.**
Crescer contribuindo ao mesmo tempo para o progresso económico e social de outros países com a implementação de empresas que baseiem a sua gestão nos princípios institucionais e empresariais da MAPFRE.

- **Especialização.**
A MAPFRE estrutura-se em unidades e sociedades com grande autonomia de gestão, que contam com estruturas e equipas específicas para as atividades distintas, como meio de obtenção a máxima eficiência da prestação do serviço ao Cliente.

- **Descentralização.**
Tomada de decisões tendo em conta os problemas enfrentados como meio de conseguir a máxima agilidade na gestão e o adequado aproveitamento das capacidades de toda a organização.

- **Atuação coordenada.**
Autonomia da gestão demarca-se pela fixação de objetivos e pelo desenvolvimento de políticas de atuação comuns sob a supervisão dos órgãos de governo do Grupo.

- **Máximo aproveitamento de sinergias.**
A atuação autónoma complementa-se com o estabelecimento dos serviços comuns que sejam necessários para a adequada coordenação e máximo aproveitamento das sinergias.

- **Vocação de liderança.**
Vocação para ser líder em todos os mercados e setores onde opera.

- **Alta qualidade na prestação de serviços ao Cliente.**
Procura constante da qualidade por razões éticas e porque um bom serviço é o meio mais eficaz para fidelizar os Clientes.

- **Busca permanente da eficácia.**
Otimização dos recursos, que implica pragmatismo e flexibilidade, agilidade nas decisões, aproveitamento das oportunidades que o desenvolvimento tecnológico oferece, máxima objetividade na seleção das pessoas, atenção contínua na sua formação e rigor nos gastos.

MAPFRE's business activity is based on the following principles:

- **Global supply.**
We wish to offer our clients a full range of products and services to prevent and cover their risks and to meet their personal and family needs.

- **Multinational vocation.**
We aim to grow mainly within our natural markets: the European Union and Latin American countries, with whom we share historical ties and a common language.

- **Specialisation.**
MAPFRE is divided into business units and companies with a large degree of managerial independence and which have specific teams and structures for the various activities we carry out. This enables us to ensure maximum efficiency in our service to the client.

- **Decentralization.**
Through our Territorial Network of over 2,500 offices, we bring the decision-making process closer to the location of problems, thus achieving maximum management agility, whilst utilising the resources and capacities of the whole of our organisation.

- **Coordinated action.**
The independent management of the MAPFRE's various Operative Units and Companies is carried out within the framework of common objectives, strategies, and general policies on action coordinated by MAPFRE's top governing bodies.

- **Making the most of synergies.**
The independent action of MAPFRE's Operative Units and Companies is complemented by providing the common services required for coordination and by making the most of synergies.

- **Dedication to leadership.**
It is our aim to be leaders in all the markets and sectors in which we operate.

- **High quality service to Customer.**
We seek quality, both for ethical reasons and because we believe that providing a good service is the most efficient way to achieve Customer loyalty.

- **Permanently seeking efficiency.**
We seek to optimise management of our resources, in order to pass on the maximum benefit possible of our activity to our clients.



RESSEGURO

REINSURANCE



A resseguradora do grupo MAPFRE, constituída em 1982, tem sede em Madrid e está presente com escritórios de representação ou sucursais em 19 países em todo o mundo. Desde a sua constituição, tornou-se na resseguradora líder em Espanha e uma das 20 maiores resseguradoras mundiais, alcançando um volume de prémios, em 2010, de 2.371,6 milhões de euros.

Caracteriza-se por ter obtido sempre resultados positivos, nunca tendo sido necessário efetuar ampliações de capital para cobrir perdas. Pelo contrário, este facto tem sido aproveitado para financiar o desenvolvimento da companhia.

A MAPFRE | RE distingue-se:

- Pelos serviços que oferece e grande capacidade em todos os segmentos dos ramos Vida e Não Vida.
- Pela alta fidelização dos seus Clientes, fruto da sua solvência, serviços e interesse em manter relações duradouras.

The MAPFRE Group's reinsurer, MAPFRE | RE, founded in 1982, is headquartered in Madrid and has representative offices or branches in 19 countries worldwide. Since its establishment, it has become the leading reinsurer in Spain and one of the 20 largest reinsurers in the world, reaching a volume of premiums, in 2010, of 2.371,6 million euros.

MAPFRE | RE has consistently achieved positive results, having never been necessary to carry out capital increases to cover losses. It has been used to finance the company's development.

MAPFRE | RE is known for:

- The services it offers and great capacity in all segments of Life and Non-Life.
- Its Customers fidelity due to its solvency, services and its interest in maintaining long-lasting relationships.



RISCOS GLOBAIS

GLOBAL RISKS



A MAPFRE | GLOBAL RISKS, entidade detida a 100% pela MAPFRE S.A. enquadra-se na Divisão de Seguro Direto Internacional do Grupo MAPFRE. A sua principal missão é aportar soluções globais e integrais a Clientes corporativos internacionais em todo o mundo.

Por sua vez, é também a sociedade matriz de um grupo integrado pela MAPFRE | CAUCIÓN y CRÉDITO e ITSEMAP.

A atividade da MAPFRE | GLOBAL RISKS dirige-se:

- À cobertura dos riscos das corporações multinacionais que precisam de programas de seguros em vários países.
- Às empresas pertencentes aos setores globais de Energia, Marítimo, Aviação e Espaço.
- A grandes riscos locais em colaboração com as companhias do Grupo MAPFRE nos respetivos países.

O âmbito das coberturas e serviços que a MAPFRE | GLOBAL RISKS proporciona, desde os países onde opera, estende-se a todo o mundo através da sua Rede Internacional de Serviço, formada por empresas do Grupo MAPFRE e por outras associadas.

Os seus serviços centrais encontram-se situados em Madrid (Espanha), de onde dirige e controla a atividade. Por sua vez, as companhias da MAPFRE de cada país lideram as operações realizadas nos seus mercados com o apoio da MAPFRE | GLOBAL RISKS. O sistema garante um perfeito funcionamento e eficiência.

MAPFRE | GLOBAL RISKS, a company in which MAPFRE, S.A. holds 100% of the shares, is part of the MAPFRE Group's International Direct Insurance Division. Its main mission is to provide global, comprehensive solutions to international corporate Customers throughout the world.

In turn, it is also the parent company of a group comprising MAPFRE | CAUCIÓN y CRÉDITO and ITSEMAP.

MAPFRE | GLOBAL RISKS business aims at:

- Covering the risks of multinational corporations that require insurance program in several countries;
- Companies in the global sectors of Energy, Marine, Aviation and Space.
- Major local risks in cooperation with MAPFRE Group companies in their respective countries.

MAPFRE | GLOBAL RISKS is able to provide coverage and services worldwide through its International Service Network comprising MAPFRE Group companies and other associate companies.

Its central services are located in Madrid, Spain, the Head Office from which all business is managed and controlled. For their part, MAPFRE's companies in each country lead operations undertaken in their respective markets with MAPFRE | GLOBAL RISKS support. This system ensures an effective method of operation.



Para cumprir o seu principal objetivo de máxima orientação para o Cliente, a parte operativa da organização da MAPFRE | GLOBAL RISKS estrutura-se em cinco áreas de negócios, em função dos setores de atividade económica:

- Energia
- Indústria e Telecomunicações
- Transportes e Serviços
- Aviação e Espaço
- Construção

O princípio básico da relação com os Clientes corporativos é satisfazer as suas necessidades e, por isso, são feitas análises rigorosas dos seus riscos, subscrevendo as coberturas mais apropriadas à atividade económica que desenvolvem e, em caso de sinistro, indemnizando os bens danificados e reparando as suas responsabilidades. Para isso, é necessária uma extraordinária proximidade com o Cliente para conhecer as suas necessidades e avaliar convenientemente as alternativas para suprimir os déficits de cobertura. Isto permitiu à MAPFRE | GLOBAL RISKS alcançar uma posição de liderança no segmento das grandes corporações internacionais de origem espanhola e uma notável presença nas empresas de origem europeia e latino-americanas.

A MAPFRE | GLOBAL RISKS participa:

- Nos Programas de Seguros de 27 das 35 empresas do IBEX-35.
- Nos Programas de Seguros de 75 das 350 empresas da Standard&Poor's Europe-350.
- Nos Programas de Seguros de 60 das 500 empresas da FORTUNE-500.

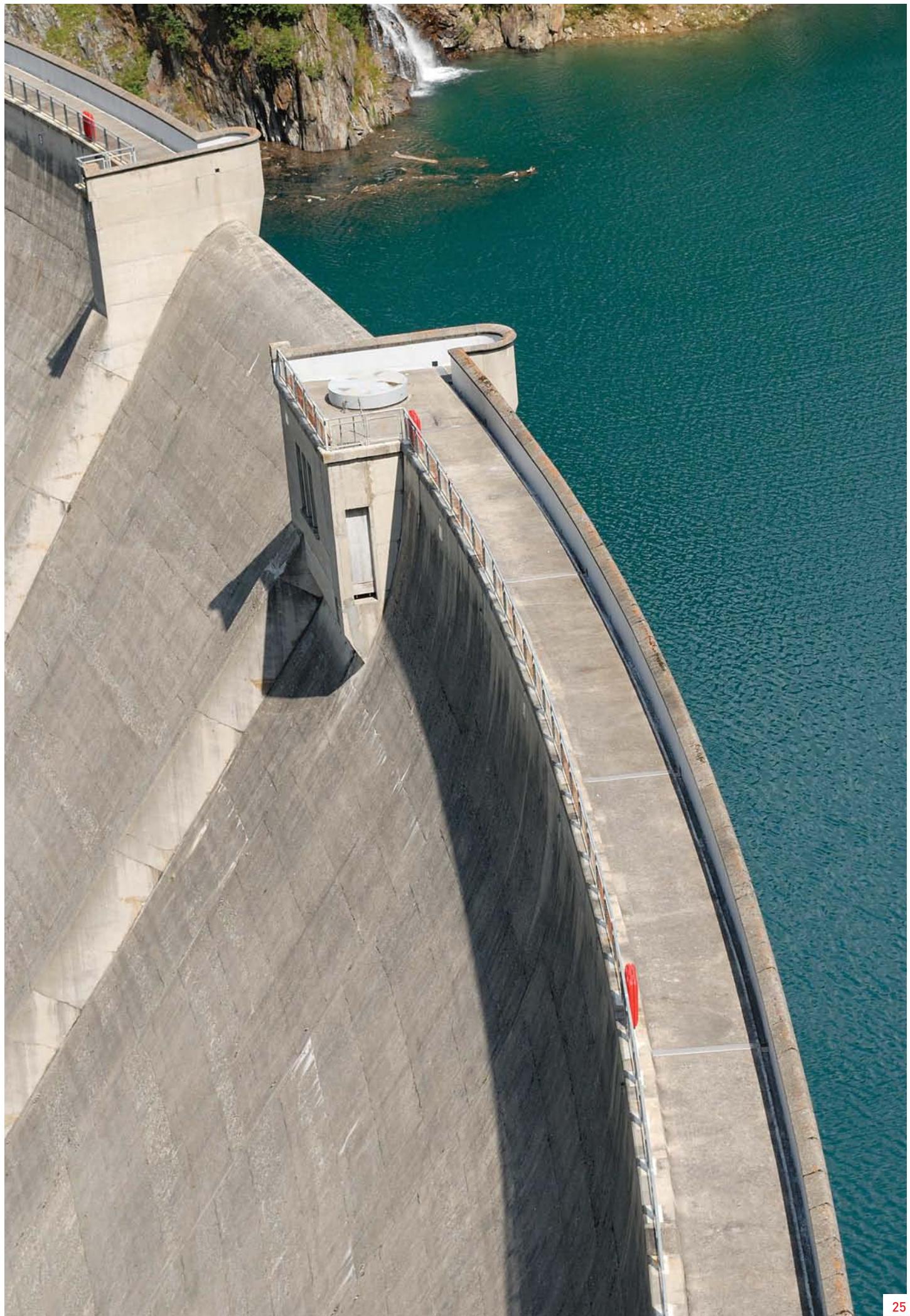
To fulfil its main objective of being as highly Customer-focused as possible, the operational section of MAPFRE | GLOBAL RISKS organisation is structured into five business areas covering different business sectors:

- Energy
- Industry and Telecommunications
- Transport and Services
- Aviation and Space
- Construction

The basic principle which governs its relationship with its corporate Customers is to meet their needs. To achieve this, MAPFRE | GLOBAL RISKS undertakes analysis of their risks, underwriting coverage that is best suited for their business and sets claims effectively. To do that, it is essential to work closely with Customers to know their needs and assess the alternative solutions to cover any shortcomings in insurance coverage. This has allowed MAPFRE | GLOBAL RISKS to reach a leading position in the large Spanish based international corporations and gain considerable presence in large European and Latin American based international corporations.

MAPFRE | GLOBAL RISKS participates in the:

- Insurance Programmes of 27 of the 35 IBEX-35 companies.
- Insurance Programmes of 75 of the 350 Standard & Poor's Europe-350 companies.
- Insurance Programmes of 60 of the 500 FORTUNE-500 companies.



ASSISTÊNCIA

ASSISTANCE



MAPFRE | ASISTENCIA

MAPFRE | ASISTENCIA é parte integrante do Grupo. Quarta seguradora mundial de assistência mais internacional da MAPFRE, operando em 75 países com presença direta em 44 países espalhados pela Europa, América, Ásia e África, dando assistência a mais de 161 milhões de beneficiários e mais de 1330 Clientes empresariais.

Colabora com instituições de prestígio em vários setores de atividade e é líder neste segmento. Especializada em assistência e gestão de sinistros, riscos especiais, seguros de viagem e programas de assistência em viagem, tem uma ampla carteira de Clientes.

Está fortemente consolidada nos mercados internacionais chave, assim como nas mais importantes economias emergentes, através de um posicionamento forte e competitivo. A sua estratégia de negócios destaca-se pela capacidade de antecipação e adaptação às necessidades do mercado.

MAPFRE | ASISTENCIA is an integrant part of the Group. The world's fourth insurance most international company of MAPFRE, it operates in 75 countries worldwide, with direct presence in 44 of them scattered throughout Europe, America, Asia and Africa, serving more than 161 million beneficiaries and more than 1330 business Customers.

Cooperates with prestigious institutions in various sectors of activity and it leads this segment. It specializes in business assistance and special risks, travel insurance and travel assistance programs, it has a broad portfolio of Customers.

MAPFRE | ASISTENCIA is fully consolidated in key international markets, as well as in the most important emergent economies, by strong and competitive positioning. Its business strategy is distinguished by the ability to anticipate and adapt to market needs.



SERVIÇOS TECNOLÓGICOS

TECHNOLOGICAL SERVICES



O ITSEMAP – Serviços Tecnológicos MAPFRE, é uma empresa do grupo MAPFRE com presença internacional, que oferece uma ampla gama de serviços nas áreas da segurança industrial e da prevenção de riscos através dos seus Departamentos de Engenharia e Segurança Industrial, Formação, Divulgação e Informática.

25 anos de experiência na prestação de serviços técnicos na área da Segurança e Meio Ambiente, tem como principal objetivo ajudar os Clientes a identificar e a avaliar os riscos associados à sua atividade, propondo e desenvolvendo as melhores soluções para a sua minimização, tendo sempre como base o rigor e a experiência técnica. Para isso, o ITSEMAP dedica uma parte dos seus recursos à Investigação, Desenvolvimento e Inovação, o que lhe permite estar na vanguarda do conhecimento tecnológico em todas as suas atividades.

O ITSEMAP dispõe de uma ampla e completa gama de serviços que aportam soluções tanto aos Clientes como às empresas seguradas no Grupo MAPFRE. As áreas globais de especialização são: Segurança contra Incêndios, Planos de Emergência, Segurança Industrial, Gestão de Riscos, Meio Ambiente e Formação. O rigor técnico e a independência são premissas básicas ligadas a toda a sua atuação e um dos seus principais valores é a equipa humana, que conta com 120 profissionais, bem como a solvência, dimensão e princípios empresariais instituídos pelo Grupo MAPFRE.

ITSEMAP – MAPFRE's Technological Services, is a company of the MAPFRE Group with international presence that provides technical services in relation to risk inspection and training to ceding companies in Europe, Latin America and Asia. It offers a wide range of services in the areas of industrial safety and risk prevention through its Departments of Engineering and Industrial Safety, Training, Technology and Communication.

With 25 years of experience in the provision of technical services in the areas of Workplace Safety and Environmental Risk, its main objective is to help Customers identify and assess the risk and hazards associated with their work and to use technical rigour and expertise to propose and develop the best solutions to minimize such risks. To achieve this ITSEMAP devotes part of its income and resources to Research, Development and Innovation, thus ensuring that it maintains its position at the forefront of technical knowledge in its field.

ITSEMAP has a comprehensive range of services at its disposal and is able to provide the best solutions for Customers and companies insured by MAPFRE Group. ITSEMAP specializes in the following areas: Fire Protection, Emergency Plans, Industrial Safety, Risk Management; Environmental Risk and Training. Technical rigour and independence are the basic premises that govern all of ITSEMAP's work. Its greatest assets are the team of 120 professionals that make up the company, and the solvency, size and business principles inherited from the MAPFRE Group.



FUNDAÇÃO FOUNDATION

FUNDACIÓN MAPFRE

Constituída a 5 de novembro de 1975 e reconhecida como Fundação Cultural Privada por Ordem do Ministério da Educação e Ciência de Espanha a 4 de maio de 1976, a FUNDAÇÃO MAPFRE é uma instituição promovida pelo grupo MAPFRE com o objetivo de contribuir para a realização de objetivos de interesse geral para a sociedade.

Em janeiro de 2006, teve lugar a fusão da FUNDAÇÃO MAPFRE com outras quatro fundações promovidas pela MAPFRE, que até à data desenvolviam, de forma independente, atividades de âmbito profissional e cultural: FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA, FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS, FUNDACIÓN CULTURAL MAPFRE VIDA e FUNDACIÓN DE ESTUDIOS HISTÓRICOS MAPFRE TAVERA.

As atividades da FUNDAÇÃO MAPFRE desenvolvem-se através de cinco institutos especializados:

Instituto de Ação Social

Tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento e progresso da sociedade, aportando recursos para a melhoria direta ou indireta das condições de vida das pessoas e grupos desfavorecidos dos países em que a MAPFRE está presente.

As atividades centram-se principalmente na promoção de projetos relacionados com a integração social das pessoas com deficiência em Espanha, com as crianças e sua integração social na América Latina, áreas onde pretende ser uma referência. Promove ainda o voluntariado como forma de participação dos colaboradores da MAPFRE em projetos de ação social.

FUNDACIÓN MAPFRE is an institution sponsored by the Spanish insurance group MAPFRE. It was established on 5 November 1975 and it was officially recognised as a Private Cultural Foundation by Order of the Spanish Ministry of Education and Science on 4 May 1976. The foundation's aim is to contribute to achieving objectives of general interest to society.

In January 2006 four other MAPFRE sponsored foundations merged with FUNDACIÓN MAPFRE: FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA, FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS, FUNDACIÓN CULTURAL MAPFRE VIDA and FUNDACIÓN DE ESTUDIOS HISTÓRICOS MAPFRE TAVERA. These foundations had previously carried out a range of activities in a number of professional and cultural spheres independently.

FUNDACIÓN MAPFRE's activities develop through five specialized institutes:

Institute of Social Action

It aims at contributing to the development and progress of society, providing resources for the direct or indirect improvement of living conditions of disadvantaged individuals and countries in which MAPFRE is present.

Its activities focus mainly on promoting projects related to social integration of disabled people in Spain, with children and their social integration in Latin America, areas in which it wants to be a reference. It also promotes volunteerism as a form of participation of MAPFRE's employees in social action projects.



Instituto de Ciências dos Seguros

Tem como objetivo promover a formação e investigação empresarial na atividade seguradora através de cursos e seminários em Espanha e na América Latina. Promove ainda projetos de investigação nas áreas científicas de Riscos e Seguros, mantendo um sistema de informação documental de apoio às atividades de ensino e de investigação, oferecendo serviços a profissionais especializados. O Instituto promove a publicação de livros, Cadernos de Trabalho, módulos de Ensino à Distância e publica uma revista especializada em Gestão de Riscos e Seguros.

Instituto da Cultura

Tem como objetivo a promoção e desenvolvimento da cultura e investigação, assim como a difusão e divulgação dos conhecimentos relacionados com a história comum de Espanha, Portugal e países Ibero-americanos, contribuindo para a consolidação da comunidade cultural ibero-americana através do conhecimento da sua memória histórica. A atuação do Instituto gira à volta de três áreas: exposições, convocatórias culturais e publicações.

Instituto de Prevenção, Saúde e Meio Ambiente

Dedica-se à prevenção de acidentes, à redução das suas consequências e à proteção do meio ambiente, assim como à promoção e apoio à investigação científica, formação, ensino e divulgação nestas áreas.

Instituto da Segurança Rodoviária

É uma organização sem fins lucrativos que tem como objetivo prevenir e reduzir os elevados índices de sinistralidade e aumentar a segurança da circulação rodoviária em geral. A sua atuação rege-se por valores de compromisso social, formação, comunicação, cooperação e inovação.

Institute of Insurance Science

It aims to promote training and research activity in the insurance business through courses and seminars in Spain and Latin America. It also promotes research projects in scientific Risk and Insurance areas, maintaining a documentary information system to support teaching and research, providing services to professionals. The Institute promotes the publication of books, Workbooks, Distance Learning modules and publishes a magazine that specializes in Risk Management and Insurance.

Institute of Culture

Its objective is the promotion and development of culture and research and the diffusion and dissemination of knowledge related to the common history of Spain, Portugal and Latin American countries, contributing to the consolidation of Ibero-American cultural community through knowledge of their historic memory. The work of the Institute revolves around three areas: exhibitions, cultural meetings and publications.

Prevention, Health and Environment Institute

It is dedicated to preventing accidents, reducing their consequences and protecting the environment, as well as promoting and supporting scientific research, training and teaching in these areas.

Institute of Road Safety

It is a nonprofit organization that aims at preventing and reducing the high accident rate and increasing road safety in general. Its activities are governed by social commitment values, training, communication, cooperation and innovation.



PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO PRINCIPLES

A atuação da FUNDAÇÃO MAPFRE rege-se pelos seguintes princípios:

Globalidade

As atividades desenvolvidas devem resultar em benefícios para a sociedade (cidadãos em geral ou grupos de pessoas).

Objetividade na seleção dos beneficiários

A FUNDAÇÃO determinará os meios adequados para alcançar a máxima objetividade na seleção dos destinatários das suas atividades:

- Fará publicidade suficiente dos seus objetivos e atividades, fornecendo a informação mais completa para que seja conhecida pelos eventuais beneficiários;
- Não admitirá que a prestação dos seus serviços seja imposta a determinadas pessoas físicas ou jurídicas.
- Estabelecerá, para a prestação dos seus serviços, condições e procedimentos que garantam a imparcialidade e a não discriminação na seleção dos beneficiários.

Eficácia

Os órgãos de governo farão com que as suas atividades se traduzam em benefícios para a sociedade:

- Concentrando as suas atividades nas áreas em que podem levar a uma ação eficaz para a sua dimensão e capacidade financeira, evitando a dispersão.
- Potenciando especialmente as atividades que trazem benefícios diretos para a pessoas.
- Coordenando a realização das suas atividades com a organização do Grupo MAPFRE, quando for conveniente, para obter uma maior eficácia e impacto social.

Colaboração institucional

Coordenação das suas ações com outras entidades públicas ou privadas que defendam os mesmos objetivos de interesse geral, estabelecendo as parcerias adequadas.

Consciência social

Todos os anos, uma parcela significativa do orçamento da FUNDAÇÃO será alocado às atividades diretamente destinadas a ajudar as pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas.

Equilíbrio territorial

Deverá estender as suas ações a todos os países onde o Grupo MAPFRE está presente, com especial atenção aos países da América Latina. Em Espanha, deverá fazer com que as suas atividades cheguem ao maior número de comunidades, províncias e municípios.

FUNDACIÓN MAPFRE's performance follows these principles:

Scope

The activities should result in benefits to society (citizens in general or groups of people).

Objectivity in the selection of beneficiaries

The Foundation will determine the appropriate means to achieve maximum objectivity in the selection of the beneficiaries of its activities:

- Will largely publicize its objectives and activities, providing the most complete information to potential beneficiaries;
- Will not allow that its services are imposed on certain individuals or entities.
- Will establish conditions and procedures to ensure impartiality and non-discrimination in the selection of beneficiaries.

Effectiveness

The government agencies will make their activities translate into benefits for society:

- Concentrating their activities in areas that can lead to an effective action for its size and financial capacity.
- Developing those activities that bring direct benefits to people.
- Coordinating the implementation of its activities with MAPFRE Group, when it's convenient to achieve greater effectiveness and social impact.

Institutional collaboration

Coordination of its actions with other public or private entities that have the same goals of general interest, establishing the appropriate partnerships.

Social Awareness

Every year a significant portion of its budget is allocated to activities directly aimed at helping economically and socially disadvantaged people.

Territorial balance

It should extend its activities to all countries where MAPFRE Group is present, with special attention to Latin American countries. In Spain its activities should reach the largest number of communities, provinces and municipalities.

OBJETIVOS

OBJECTIVES

- Fomentar a segurança das pessoas e património, com especial atenção para a Segurança Rodoviária, Medicina e Saúde;
- Melhorar a qualidade de vida e do meio ambiente;
- Fomentar a difusão da cultura, artes e lettras;
- Promover a investigação e formação nas áreas relacionadas com o Seguro;
- Fomentar a investigação e divulgação de conhecimentos relacionados com a história comum de Espanha, Portugal e dos países a eles vinculados por laços históricos;
- Contribuir para a melhoria das condições económicas, sociais e culturais dos segmentos menos favorecidos da população.

- To promote the safety of people and their assets, focusing particularly on Road Safety, Medicine and Health.
- To enhance the Quality of Life and of the Environment.
- To further the dissemination of Culture, the Arts and Literature.
- To promote training and research in the field of Insurance.
- To foster research and dissemination of knowledge relating to the common History of Spain, Portugal and countries with whom they share historic ties.
- To contribute to improving the economical, social and cultural conditions of the more disadvantaged people and sectors within society.



ATIVIDADES

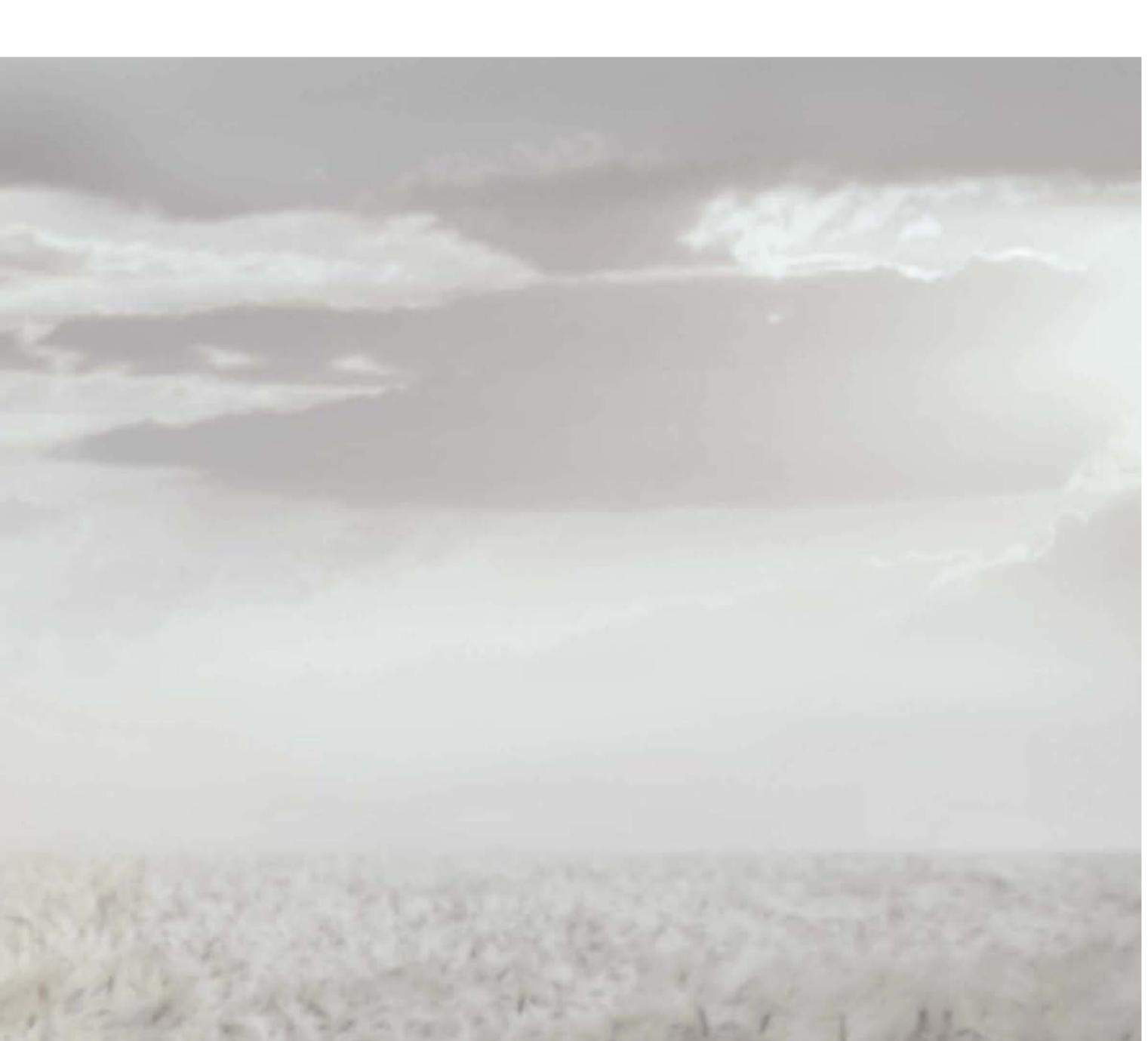
ACTIVITIES

- Apoios à investigação;
- Criação e manutenção de centros de ensino e de investigação;
- Bolsas para estudo em instituições de ensino públicas e privadas;
- Organização de exposições artísticas;
- Organização de conferências, simpósios, seminários e colóquios;
- Desenvolvimento de campanhas de prevenção de acidentes, diretamente ou em colaboração com entidades públicas e privadas;
- Edição e divulgação de publicações;
- Bolsas ou apoios para a reabilitação física ou profissional de portadores de invalidez;
- Promoção da saúde e apoio de atividades e programas para a sua educação;
- Concessão de apoios económicos ou outro tipo de apoios a pessoas ou grupos menos favorecidos da sociedade.

- Granting aid for research.
- Creating and maintaining teaching and research Centres.
- Granting scholarships for public and private teaching institutions.
- Organising art exhibitions.
- Organising conferences, symposiums, seminars and talks.
- Organising accident prevention campaigns, either directly or in collaboration with public or private institutions.
- Publishing and disseminating periodical or individual publications.
- Awarding grants or aid for the physical or professional rehabilitation of the handicapped and organising activities aimed at contributing to this goal.
- Promoting and supporting Health Education and Health Promotion actions and programmes.
- Granting financial aid or other types of aid to the more disadvantaged people or groups within society.







 **MAPFRE** | SEGUROS

