



Resultados 2017

Compromisso e Responsabilidade com a Transparência

GRUPO LIBERTY SEGUROS

Ajudando as pessoas a viverem vidas mais seguras e tranquilas

LIBERTY SEGUROS S.A.
C.N.P.J. nº 61.550.141/0001-72

INDIANA SEGUROS S.A.
C.N.P.J. nº 61.100.145/0001-59

Relatório da Administração

LIBERTY MUTUAL NO MUNDO

O propósito da Liberty Mutual é ajudar as pessoas a aproveitarem o hoje e buscarem o amanhã com confiança. Manter essa promessa significa que a Liberty Mutual estará presente quando nossos segurados ao redor do mundo mais precisarem.

Fundada em 1912, e com sua sede em Boston, Massachusetts, nos Estados Unidos, a Liberty Mutual é uma seguradora global, com operações em 30 países e mercados ao redor do mundo. Atualmente, é a quarta maior seguradora em ramos elementares nos Estados Unidos, segundo dados da National Association of Insurance Commissioners, em 2016.

A seguradora também é a 75ª empresa no ranking da Fortune que avalia as 100 maiores empresas dos Estados Unidos, de acordo com suas receitas de 2016. Em 31 de dezembro de 2016, a Liberty Mutual teve uma receita consolidada anual de 38,3 bilhões de dólares.

A Liberty Mutual tem mais de 50 mil funcionários, empregados em mais de 800 escritórios no mundo todo. A seguradora oferece uma ampla linha de produtos e serviços ao mercado.

PRESEÇA NO BRASIL

Em setembro de 1996, a Liberty Seguros iniciou suas operações no Brasil com a aquisição da Companhia Paulista de Seguros, passando assim a adotar a denominação de Liberty Paulista Seguros S.A. Já em 2006, como forma de reforçar essa presença do negócio brasileiro dentro da Liberty Mutual, a companhia passou a adotar a denominação Liberty Seguros S.A., já reconhecida internacionalmente.

No início de 2008 a Liberty Mutual concretizou a aquisição da Indiana Seguros. Com isso, o grupo passou a contar com duas sólidas companhias de seguros, além de atuar como ressegurador admitido no mercado brasileiro, por meio da LMIC - Liberty Mutual Insurance Company. Essa estratégia fortaleceu a imagem do grupo como multimarca e multicanal, que oferece múltiplas opções de relacionamento com os clientes, por meio de corretores.

Em 2017, a Liberty Seguros empregou cerca de 1.800 funcionários, distribuídos pela matriz, em São Paulo, e filiais espalhadas por todo o país, atendendo mais de 15 mil corretores. Este volume de operações coloca a companhia no 11º lugar no ranking geral das maiores seguradoras (sem previdência e saúde) e no 6º lugar no ranking de Auto, com 1,4 milhão de veículos segurados, garantindo market share de 7,5%.

DESEMPENHO EM 2017

No ano passado, a carteira de seguros Auto da Liberty Seguros, que representa 81% das operações, atingiu a marca de 1,4 milhão de veículos segurados. Acumulando

outras linhas de negócios, a seguradora registrou o total de R\$3,2 bilhões de prêmios emitidos. Para sustentar esta operação, a Liberty conta com ativos de R\$4,4 bilhões e reservas de R\$2,5 bilhões, além de um lucro líquido de R\$134,5 milhões e ROE de 11,4%.

ENTREGANDO A MELHOR EXPERIÊNCIA

O atendimento excepcional é a base do relacionamento do Grupo Liberty Seguros e faz parte da cultura organizacional da seguradora. Com o propósito de entregar tranquilidade todos os dias, a companhia busca diariamente a eficiência e o alto desempenho dos serviços prestados. São avaliados de forma frequente momentos considerados cruciais no contato entre a empresa e seus clientes e corretores - mais de 5 mil corretores e clientes tem sua satisfação medida mensalmente pela Liberty. Todas as áreas são responsáveis e comprometidas com a diretriz de oferecer uma experiência de qualidade e a sinergia entre elas é fundamental para o sucesso da operação.

O relacionamento com o cliente foi de grande importância para a estratégia da seguradora em 2017 e resultou em prêmios como: Época Reclame Aqui, que elegeu a Liberty Seguros como a empresa com o melhor atendimento na categoria de seguros pela segunda vez consecutiva; prêmio Efinance de melhor aplicativo de seguros, pelo aplicativo de clientes da Liberty; e presença nas Top 3 seguradoras mais inovadoras do Brasil, do Valor Econômico.

Além dos prêmios, para reforçar a importância do cliente, a Liberty promoveu, entre os dias 11 e 15 de setembro, a sua primeira Semana do Cliente. Durante esse período, a seguradora ofertou atividades, workshops e palestras em sua sede com o objetivo de incentivar que seus funcionários e parceiros consolidem o foco no cliente como uma prioridade.

Dentre os projetos para se aproximar dos corretores, o Grupo Liberty Seguros investe no Programa Conexão. A iniciativa oferece um pacote de ações com o objetivo de estreitar os laços entre a seguradora e esses profissionais e é baseado em cinco pilares: comunicação, incentivo, encantamento, treinamento e inovação. Desde o desenvolvimento do programa, mais de 21 mil corretores já foram impactados com capacitações, prêmios e ações diversas.

O LMS (Sistema Liberty de Gestão) é o sistema de gestão por meio do qual o Grupo Liberty Seguros incentiva e empodera seu time. Baseando-se nos princípios de *Lean Manufacturing*, os funcionários olham para todas as áreas da companhia a fim de identificar melhorias e trazer mais eficiência, agilidade e inovação ao negócio. Desde seu lançamento em 2012, mais de 26 mil melhorias já foram identificadas e mais da metade delas implementadas. Todo esse movimento serve para trazer benefícios efetivos para a organização, produzindo melhora na satisfação do Cliente, empoderamento das Pessoas, melhora na Produtividade e crescimento Financeiro.

O Grupo Liberty Seguros também lançou 2 produtos para o segmento empresarial, o RC Fácil e o RC Ensino, além do serviço de Auto Vistoria por Imagem, para o nicho de automóveis. A companhia investe constantemente na criação de produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes e tragam oportunidade de negócios para os corretores.

Com grande destaque, a Liberty Seguros lançou uma nova marca, a Aliro Seguro, com o objetivo de oferecer seguros acessíveis para clientes que buscam uma cobertura mais enxuta, mas que não abrem mão de produtos completos e da qualidade do serviço de atendimento da Liberty. A Aliro Seguro nasceu de um trabalho colaborativo com corretores e a partir de extensas pesquisas com consumidores brasileiros.

Além do lançamento de novos seguros, a Liberty apresentou sua nova campanha institucional no país. Com um novo conceito baseado no tema da liberdade, ela mostra que os consumidores podem aproveitar mais suas conquistas e os momentos que realmente importam quando escolhem os seguros da companhia.

A inovação também tem sido parte da estratégia que move o Grupo Liberty Seguros. Em 2017, a seguradora lançou o aplicativo Direção em Conta, para oferecer uma precificação mais justa ao consumidor, permitindo aos consumidores entenderem como estão dirigindo e também ganharem descontos no seguro. Por conta dos investimentos em iniciativas inovadoras, em 2017, a seguradora foi uma das vencedoras em duas categorias do prêmio do Conselho Nacional de Seguros (CNSeg), cerimônia que reconhece seguradoras, corretores de seguros e prestadores de serviços que contribuam com a inovação do setor. Além disso, a Liberty também foi uma das Top 3 Seguradoras Mais Inovadoras no Prêmio Valor Inovação Brasil, do Valor Econômico.

A Liberty Seguros também tem investido cada vez mais em iniciativas voltadas a sociedade por meio do seu programa de responsabilidade social: o Isso Tem Valor. Em 2017, algumas das ações de cunho social realizadas pela empresa foram projetos de incentivo educacional à jovens de periferias, apoio a mulheres empreendedoras e uma semana de voluntariado. Ao todo, 83% dos funcionários da seguradora participaram de ações de voluntariado e mais de 2.500 pessoas foram beneficiadas diretamente pelo programa.

"Na Liberty Seguros, não medimos esforços para oferecer a melhor experiência possível aos clientes e corretores, como também adotamos uma postura ética e atuação responsável com a sociedade. Seja por meio de novas plataformas que facilitam o dia a dia dos segurados e ações que incentivam corretores a melhorarem cada vez mais suas performances, até projetos de parceria para beneficiar jovens com educação profissional e mulheres empreendedoras", diz Carlos Magnarelli, CEO da Liberty Seguros.

Balancos Patrimoniais - Em 31/12/2017 e 2016

	31/12/17	31/12/16		31/12/17	31/12/16
Ativo Circulante	1.922.217	1.665.010	Passivo Circulante	2.639.729	2.258.613
Disponível	60.536	37.888	Contas a pagar	246.855	168.720
Caixa e bancos	60.536	37.888	Obrigações a pagar	77.385	40.196
Equivalente de caixa	204	10.553	Impostos e encargos sociais a recolher	70.091	59.546
Aplicações	362.507	323.513	Encargos trabalhistas	22.367	21.738
Créditos das operações com seguros e resseguros	963.802	834.412	Impostos e contribuições	30.900	17.220
Prêmios a receber	911.498	793.018	Outras contas a pagar	46.112	30.020
Operações com seguradoras	6.336	7.908	Débitos de operações com seguros e resseguros	221.088	203.898
Operações com resseguradoras	45.968	33.486	Prêmios a restituir	601	344
Outros créditos operacionais	70.573	54.672	Operações com seguradoras	2.797	5.690
Ativos de resseguro e retrocessão	87.308	66.787	Operações com resseguradoras	57.592	51.294
Títulos e créditos a receber	21.367	17.601	Corretores de seguros e resseguros	151.645	135.348
Títulos e créditos a receber	17.879	12.189	Outros débitos operacionais	8.453	11.222
Créditos tributários e previdenciários	108	1.122	Depósitos de terceiros	14.897	10.766
Outros créditos	3.380	4.290	Provisões técnicas - seguros	2.156.889	1.875.229
Outros valores e bens	26.025	33.263	Danos	2.025.494	1.750.792
Bens a venda	25.879	33.184	Pessoas	130.595	124.437
Outros valores	146	79	Vida individual	800	-
Despesas antecipadas	5.432	5.074	Passivo não circulante	552.423	507.137
Custos de aquisição diferidos	324.463	281.247	Contas a pagar	14.593	9.604
Seguros	324.463	281.247	Tributos diferidos	1.252	1.412
Ativo não circulante	2.506.687	2.218.295	Outras contas a pagar	13.341	8.192
Realizável a longo prazo	2.433.056	2.152.994	Débitos das operações com seguros e resseguros	2.052	742
Aplicações	1.869.235	1.604.942	Corretores de seguros e resseguros	2.052	742
Créditos das operações com seguros e resseguros	13.969	9.959	Provisões técnicas - seguros	349.353	327.384
Prêmios a receber	13.969	9.959	Danos	297.673	281.672
Ativos de resseguro e retrocessão	70.804	65.058	Pessoas	51.672	45.712
Títulos e créditos a receber	419.453	421.981	Vida individual	8	-
Títulos e créditos a receber	89.319	85.584	Outros débitos	186.425	169.407
Créditos tributários e previdenciários	156.000	174.526	Provisões judiciais	186.425	169.407
Depósitos judiciais e fiscais	174.134	161.865	Patrimônio líquido	1.236.752	1.117.555
Custos de aquisição diferidos	59.595	51.054	Capital social	578.458	578.458
Seguros	59.595	51.054	Reservas de capital	44	44
Imobilizado	31.476	31.864	Reservas de reavaliação	821	1.015
Imóveis de uso próprio	6.950	7.775	Reservas de lucros	634.432	525.778
Bens móveis	22.938	23.848	Ajuste de avaliação patrimonial	22.997	12.260
Outras imobilizações	1.588	241	Total do Passivo	4.428.904	3.883.305
Intangível	41.920	33.183			
Outros intangíveis	41.920	33.183			
Total do Ativo	4.428.904	3.883.305			

(Em MR\$)

Demonstrações do Resultado

Exercícios Findos em 31/12/2017 e 2016

	31/12/17	31/12/16
Demonstração do resultado do exercício	3.186.745	2.742.987
Prêmios emitidos	3.186.745	2.742.987
(-) Variações das provisões técnicas de prêmios	(288.890)	(45.754)
(=) Prêmios ganhos	2.897.855	2.697.233
(-) Sinistros ocorridos	(1.640.781)	(1.604.521)
(-) Custos de aquisição	(648.305)	(587.519)
(-) Outras receitas e despesas operacionais	(52.688)	(37.520)
(-) Resultado com resseguro	(14.484)	(28.325)
(+) Receita com resseguro	66.781	36.847
(-) Despesa com resseguro	(81.199)	(65.101)
(-) Outros resultados com resseguro	(66)	(71)
(-) Despesas administrativas	(461.314)	(444.067)
(-) Despesas com tributos	(81.063)	(71.692)
(+) Resultado financeiro	269.378	262.296
(=) Resultado operacional	269.347	186.461
(-) Ganhos ou perdas com ativos não correntes	(185)	(197)
(=) Resultado antes dos impostos e participações	269.162	186.264
(-) Imposto de renda	(51.743)	(37.937)
(-) Contribuição social	(50.368)	(28.987)
(-) Participações sobre o lucro	(32.558)	(20.828)
(=) Lucro líquido do exercício	134.493	98.512

(Em MR\$)