



ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

PARA ONDE VAMOS?

Antonio Huertas

Presidente da MAPFRE

11 de março de 2016





PLANO ESTRATÉGICO 2016-2018

FOCO EM CRESCIMENTO RENTÁVEL



Foco no
cliente



Transformação
digital



Excelência na
gestão técnica



Cultura e
talento interno



Foco no cliente

» **Segmentação de Clientes**

Peru e Portugal

» **Modelo Global de
Experiência do Cliente**

Resultados NPS

2016: 70% operações



Transformação **digital**

- Modelo Global de **Transformação Digital**
+ 200 projetos
- Plano de **Negócio Direto Digital**



Excelência na gestão técnica

- Modelo Global de Eficiência Operacional
- Prestadores de Serviços MAPFRE
- Plataforma Tecnológica Corporativa



Cultura e talento interno

- Projeto de **Gestão Global de Talento**
 - Avaliação do desempenho
 - Mobilidade
 - Igualdade de oportunidades e inclusão social

Ambiente macroeconômico global

Aumento da insegurança

Previsão do FMI de crescimento
do PIB em 2016:

+3,5%

- » Desaceleração da China
- » Queda do preço do petróleo
- » Forte Reação dos mercados



Oportunidades para a companhia

IBERIA

Crescimento do PIB da Espanha
em 2016: 2,7%



- ▶ Redução do índice de desemprego.
- ▶ Aumento do consumo interno.
- ▶ Aumento do acesso a financiamento.
- ▶ Empreendimentos próprios.

Reativação
do mercado
imobiliário

Aumento
do número de
licenciamentos

Bom
andamento do
Turismo

Multi Canais
Solvência II
Tabela

A maior rede de distribuição da Espanha

Estratégia de negócio IBERIA



Ambiente macroeconômico global

AMÉRICA LATINA

- » Insegurança econômica
- » Impacto da queda dos preços de matérias primas na economia na região
- » Reformas estruturais
- » Baixa entrada de seguros



Planos de desenvolvimento do negócio

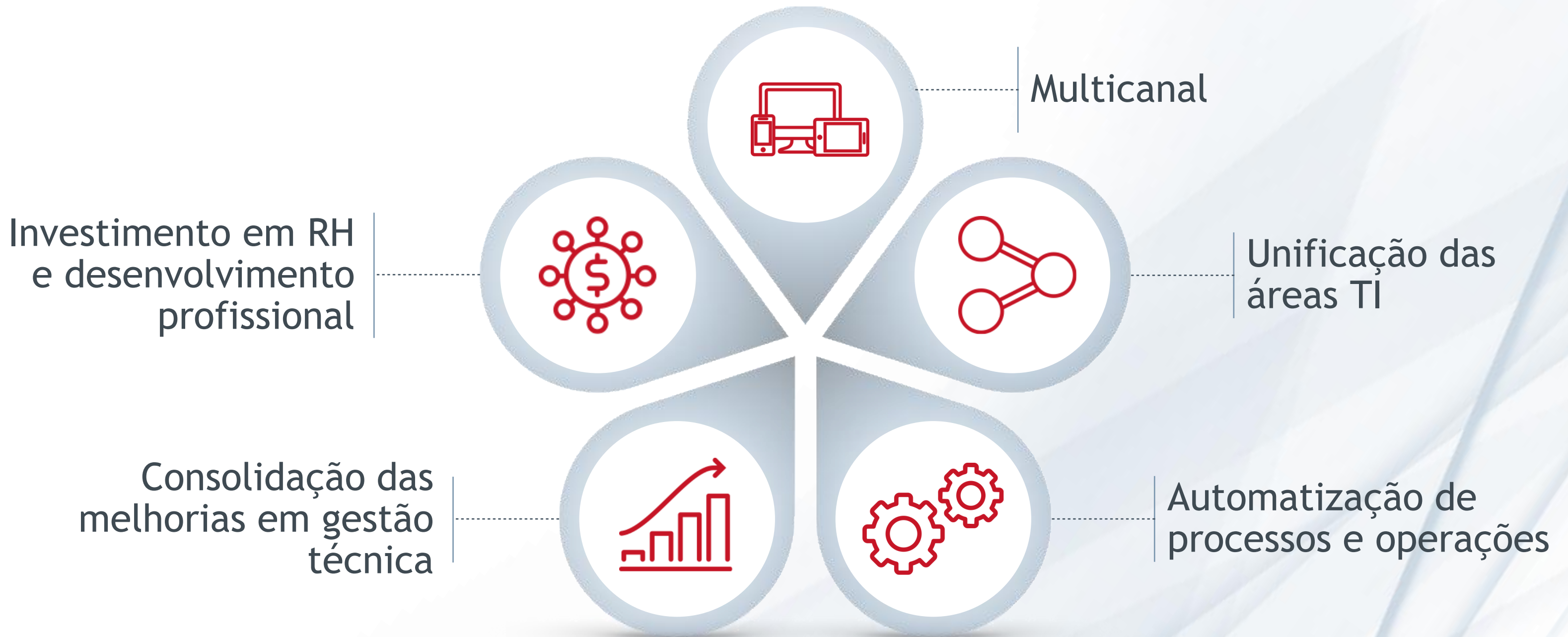
- ▶ Desenvolvimento do Modelo de Distribuição Multicanal
- ▶ Negócio Digital e Telefônico
- ▶ Segmentação de clientes
- ▶ Seguros em Massa e Microseguros
- ▶ Crescimento do setor em cliente Empresas

Projetos de gestão interna

- ▶ Aprimoramento da gestão técnica
- ▶ Eficiência operacional, digitalização e automatização de processos
- ▶ Solvência II

Oportunidades para a companhia

LATAM SUR



Ambiente macroeconômico global

BRASIL

- » Queda do PIB em 2015: **-3,8%**
- » Taxas de juros: Inflação
- » Recorte do rating.
Desvalorização do real
- » **Oportunidades para o seguro**
- » **CONFIANÇA NA RECUPERAÇÃO**



Oportunidades para a companhia

BRASIL

- » Rede e Canais MAPFRE
- » Entrada do Canal Banco do Brasil
- » Desenvolvimento da área de SAÚDE
- » Seguros de poupança

Projetos de gestão interna

- » Redução dos Contact Centers
- » Eficiência na gestão
- » Sinergias de Seguros-Asistencia
- » Otimização de Recursos
- » Simplificação societária



Ambiente macroeconômico global

AMÉRICA DO NORTE

- ▶ PIB +2,4% em 2015
- ▶ Inflação controlada
- ▶ Previsão do PIB para 2016:
+2,6%
- ▶ Retorno da rentabilidade para as nossas operações



Oportunidades de negócio

AMÉRICA DO NORTE

1

Consolidação da
Nova Estrutura
Regional

2

Rentabilidade em
Massachussetts

3

Distribuição
Multicanal

4

Canal Digital
Automóveis
VERTI 2017

5

Plano conjunto
USA/México

6

Vida risco EUA
Vida Porto Rico

7

Impulso
nos
negócios
Assistencia

Ambiente macroeconômico global

EMEA

- ▶ PIB previsto para 2016: +1,7%
- ▶ Desvalorização do euro
- ▶ Políticas do BCE



Oportunidades para a companhia

EMEA



Ambiente macroeconômico global

APAC

- » PIB previsto para 2016: **+5,5%**
- » Desaceleração da China
- » Forte crescimento do setor de seguros: Seguro de Automóveis na China em 2015: **+16%**
Distribuição online: **+65%**



Oportunidades para a companhia

APAC

Projeto de
Seguro Digital de
automóveis em Shandong

Acordo com
comparadores **PREMINEN**



CESVICHINA

RE na China



Desenvolvimento do
negócio de ASISTENCIA

Outras unidades de negócio

MAPFRE RE

- » Uma das principais resseguradoras do mundo
- » **19** agências
- » Digitalização de operações
- » Gestão das coberturas de resseguro do Grupo



Outras unidades de negócio

MAPFRE GLOBAL RISKS

- » Uma das principais seguradoras de riscos globais
- » Líder na Espanha e na América Latina
- » Nova plataforma tecnológica
- » Specialty lines em Londres



Outras unidades de negócio

MAPFRE ASISTENCIA

- ▶ Sólido crescimento nos EUA
- ▶ 2ª companhia de Asistencia no México
- ▶ Brasil, com BB MAPFRE
- ▶ INSUREANDGO



Novos Projetos

MAPFRE AM: Gestão de Ativos

- » Gestão global de investimentos da MAPFRE
- » Gestão de ativos de terceiros



Novos Projetos

SERVIÇO DE ESTUDOS

- » Estudos e pesquisas de seguros
- » Análise macroeconômica e financeira
- » Tendências regulatórias



Principais objetivos estratégicos para o **próximo triênio**

1 FINANCEIROS

Geração de valor sustentável para o acionista

- **31** bilhões de euros em receitas em 2018.
- ROE médio de **>11%**
- Rentabilidade do dividendo ao redor de **5%**
- Pay-out **50-65%**

Principais objetivos estratégicos para o **próximo triênio**

2 FOCO NO CLIENTE

Mensuração da percepção da qualidade

- NPS em **80% prêmios do negócio de Não Vida** pessoas físicas
- 70% de negócios:
NPS > concorrência

Participação de mercado

- 75% de melhoria em negócios de Não Vida
- **Distribuição de Vida e Aposentadorias**

Principais objetivos estratégicos para o **próximo triênio**

3

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- Aumento de **30%** em transações digitais
- Aumento de **50%** do negócio digital:
 - **MAPFRE**
 - **VERTI**
 - **INSUREANDGO**

Principais objetivos estratégicos para o **próximo triênio**

4

EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL

- Índice Combinado do Grupo **<96%**
- Espanha: **96%**
- Brasil **92%**
- EUA: **98%**
- Índice de Gastos **< 28%**
- **Economia de gastos no triênio: 150 milhões de euros**
- Gestão de fornecedores: **60% de designações automáticas**

Principais objetivos estratégicos para o próximo triênio

5 CULTURA E TALENTO

- Índice de Satisfação
GPTW: >80%
- Igualdade de gênero
 - **40% de níveis executivos por mulheres**
 - **2% do quadro do pessoal: pessoas com deficiência**
- Mobilidade funcional e geográfica:
 - **10% do quadro de pessoal anual**

Fundación **MAPFRE**



Ação Social



Cultura



**Promoção
da Saúde**



**Prevenção e
Segurança Viária**



**Seguro e
Previdência
Social**

2015: 650 atividades em 30 países

17 milhões de pessoas beneficiadas

Fundación **MAPFRE**



Integração de grupos vulneráveis no
mercado de trabalho

1.500
pessoas em três anos

VOLUNTARIADO

765 atividades em **23** países

4.400 funcionários



Um Grupo empresarial
socialmente responsável e comprometido
com o nosso meio, com os nossos clientes
e com toda a nossa organização



Plano de **Sustentabilidade** 2016-2018

Uma empresa...

- Ética, com valores solidários
- Inovadora
- Transparente e comprometida



Plano de **Transparência** Ativa

A transparência é o melhor meio para gerar **CONFIANÇA**

Muito obrigado



MAPFRE