



**MAPFRE**

ASSEMBLEIA GERAL DE  
**ACIONISTAS**  
**2018**

**Antonio Huertas**

Presidente da MAPFRE  
9 de marzo de 2018





2017

---

# COMPROMISSO E FORTALEZA



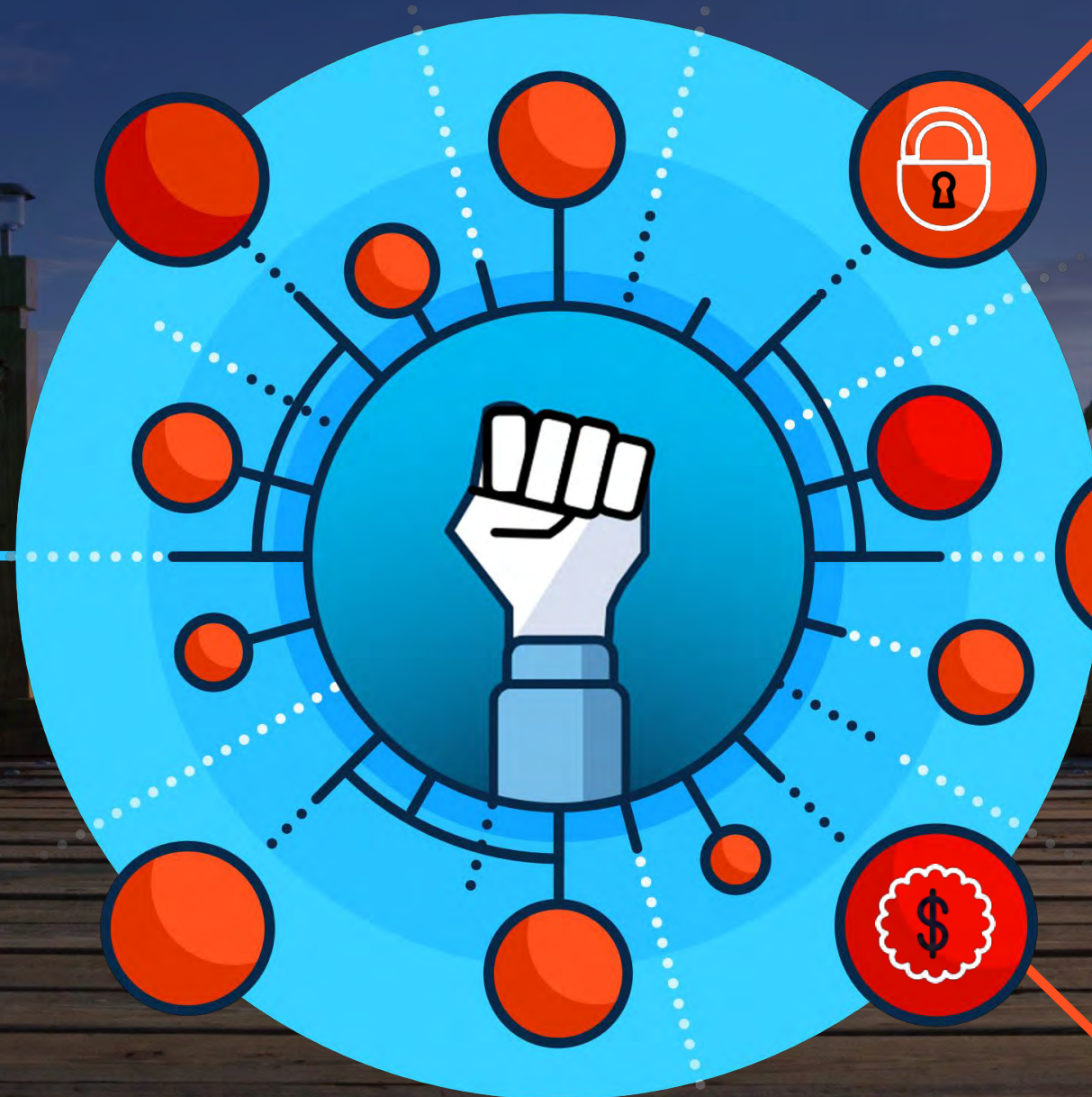
# COMPROMISSO com





# FORTALEZA

PARA PROTEGER  
OS ATIVOS DO  
GRUPO



QUALIDADE  
PROGRAMAS  
RESSEGUROS

PROFISSIONALISMO  
EQUIPES MAPFRE

MÚSCULO  
FINANCEIRO



# 2017 UM BOM ANO PARA A MAPFRE

**MANTEMOS O DIVIDENDO**

**AUMENTAMOS O  
PAY-OUT PARA**

**63,7%**

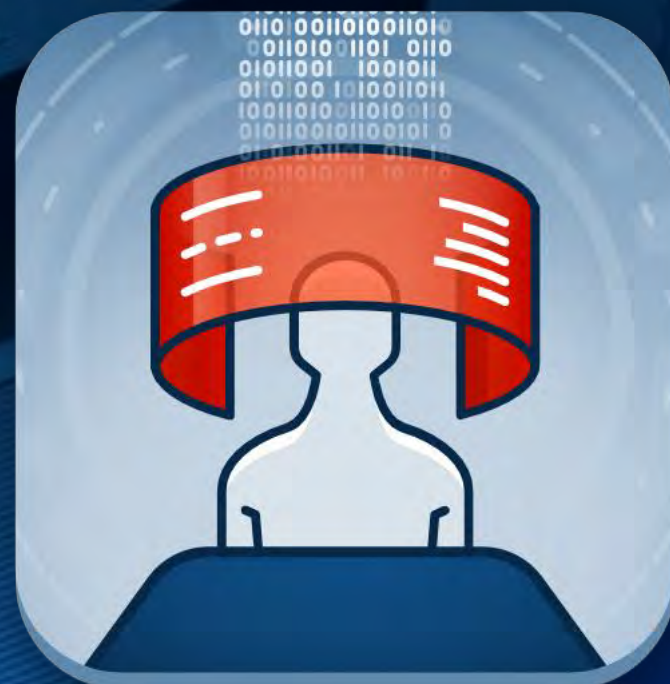




# PLANO ESTRATÉGICO 2016-2018 FOCO NO CRESCIMENTO LUCRATIVO



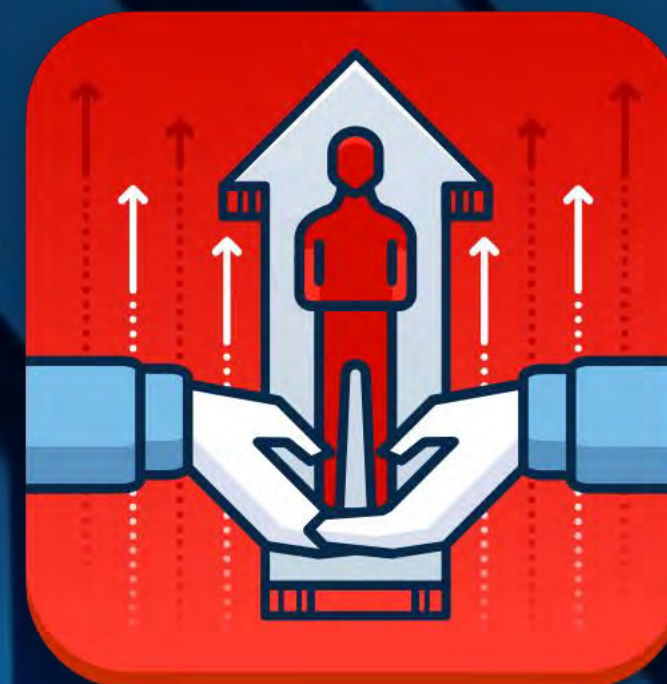
Orientação ao **cliente**



Transformação **digital**



Excelência na gestão  
**técnica e operativa**

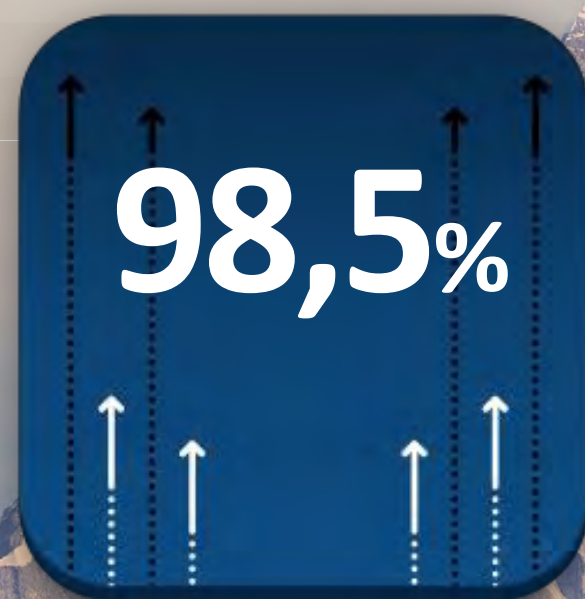


Cultura e talento  
**humano**



**EM 2017**

**A EVOLUÇÃO DA NOSSA ESTRATÉGIA FOI MUITO SATISFATÓRIA**



**dos projetos**



**dos indicadores**





# ORIENTAÇÃO AO CLIENTE



## EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

**CONCEITO DE FAMILIA**

---







# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

1

**+200 PROJETOS** EXECUTADOS

2

**RECURSOS E HABILIDADES** PARA OPERAR O NEGÓCIO DIGITAL



**MAPFRE**



**INSUREANDGO**







# EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERATIVA



**Modelo de Contact Center  
Melhoria de 11% de produção**

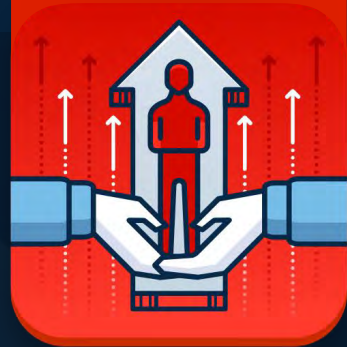


**8 milhões de transações  
automatizadas**



**Modelo Global de Gestão de  
Fornecedores, planos de  
transformação em 24 países**





# CULTURA E TALENTO HUMANO

UMA EMPRESA GLOBAL

# MAPFRE

Presente nos 5 continentes e com  
funcionarios de 81 nacionalidades



# NOVAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS



**SAM 3.0**  
SEGURO AUTOS MAPFRE



**SAÚDE DIGITAL**



**GRANDES  
CIDADES**



**MODELOS  
PREDITIVOS**



**DESAFIO  
DIGITAL**





# A INOVAÇÃO NA MAPFRE

## MAPFRE OPEN INNOVATION

Comitê de  
transformação  
e inovação

**1%**  
benefícios  
brutos para  
Inovação

Escritórios de inovação

Acelerador

Garagem

Modelo colaborativo

Veículo de investimento





2017

---

COMPROMISSO  
E FORTELEZA





# AMBIENTE MACROECONÔMICO

PIB GLOBAL  
PREVISTO  
2018 **+3,7%**

DESENVOLVIDOS **+2%**  
EMERGENTES **+4,9%**

**RISCOS AO  
CRESCIMENTO**

**SETOR SEGURADOR  
2018 FAVORÁVEL**





# AMBIENTE MACROECONÔMICO: **IBÉRIA**



PIB PREVISTO 2018: **+2.6%**



PRINCIPAL DESAFIO SEGUROS: AMBIENTE **BAIXAS TAXAS DE JUROS**





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO: **IBÉRIA**

**CRESCER COM  
RENTABILIDADE,  
ACIMA  
DO MERCADO**

- Fortaleza da RED da MAPFRE
  - Orientação às FAMÍLIAS
  - Integralidade do cliente
  - Produtos de poupança
  - Grandes cidades
- 
- Mais recursos digitais para a RED
  - Canal Corretores
  - Distribuição em massa





# AMBIENTE MACROECONÔMICO: **AMÉRICA LATINA**

● PIB PREVISÃO 2018: **+1,9%**

● **REATIVAÇÃO** CRESCIMENTO

● BRASIL **+2,5%**

MÉXICO **+2,4%**

ARGENTINA **+3,5%**

● CRESCIMENTOS NO **NEGÓCIO SEGURADOR**





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

LATAM NORTE

## México

- Melhora rentabilidade
- Desenvolvimento de Rede Própria
- Bancassurance
- Negócio digital
- Automóveis individuais, Riscos simples, PME em Danos e Vida Poupança

NOVA  
ORGANIZAÇÃO  
REGIONAL





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

LATAM NORTE

NOVA  
ORGANIZAÇÃO  
REGIONAL

## Sub-região América Central + Rep. Dominicana

- Maior distribuição própria
- Bancassurance
- Negócio digital
- Seguros & Assistência





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

LATAM SUL



## Multicanal Diversificação portfólio produtos

- Bancassurance
- Modelos alternativos de distribuição
- Aprofundar a própria rede
- Rede de agentes digitais
- Produtos de Vida Risco e seguros em massa
- Seguro de crédito



# **BRASIL**

## **ALIANÇA COM O BANCO DO BRASIL**

---

1

**Mais Sinergias**

2

**Redução de custos internos**

3

**Simplificação de governança  
e administração**

4

**Mais foco nos canais próprios**

5

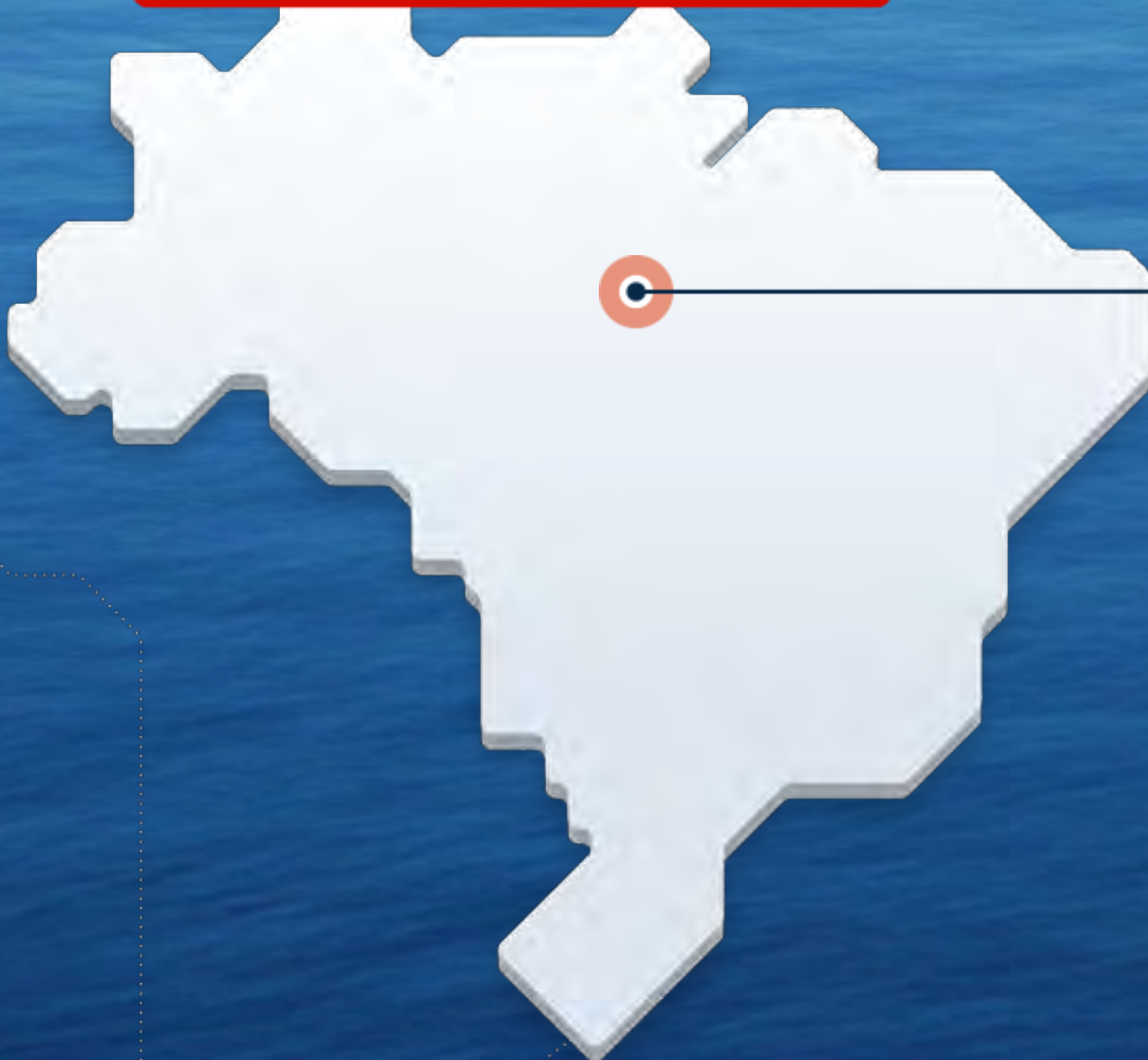
**Exclusividade canal bancário**





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

BRASIL



- Custos internos
- Taxa combinada de automóveis
- Rede própria de distribuição
- Vida y Saúde

**Esperamos crescimentos  
de prêmios e lucro  
na moeda local**



# AMBIENTE MACROECONÔMICO: **AMÉRICA DO NORTE**

 PIB PREVISÃO 2018: **+2,7%**

 VISÃO POSITIVA PARA O **DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO SEGURADOR**





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

## AMÉRICA DO NORTE



- Nova estratégia regional
- Foco nos Estados mais lucrativos
- Transformação digital
- **VERTI USA**
- **Porto Rico:**  
atenção aos clientes e vítimas



# AMBIENTE MACROECONÔMICO: EURÁSIA

 PIB PREVISÃO EUROZONA 2018: **+2,1%**

 TURQUIA **+4,1%**

INDONÉSIA **+5,3%**

FILIPINAS **+6%**

 RISCO DO BREXIT





# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

EURÁSIA

TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA E  
MODERNIZAÇÃO PROCESSOS

Itália

- Transição para Verti

Alemanha

Turquia

- Diversificação produtos e canais





OUTRAS UNIDADES  
DE NEGÓCIO

**MAPFRE RE**



MANTERÁ O FOCO NO LUCRO



NOVOS RAMOS E LÍNHAS DE NEGÓCIO

EUROPA E LATAM | **SÓLIDA POSIÇÃO**

ÁSIA | **CRESCIMENTO**

EUA | **SUBSCRIÇÃO SELETIVA**



GESTÃO DAS COBERTURAS  
DE RESSEGURO DO GRUPO





OUTRAS UNIDADES  
DE NEGÓCIO

# MAPFRE GLOBAL RISKS



CONSOLIDAR NEGÓCIO NA **IBÉRIA**  
E **LATAM**



MUITO **SELETIVOS** NO  
NEGÓCIO INTERNACIONAL



PROCESSO DE **DELEGAÇÃO DE**  
**AUTONOMIA** ÀS EQUIPES LOCAIS



**SOLUNION** INCORPORA NEGÓCIO  
DE FIANÇA





OUTRAS UNIDADES  
DE NEGÓCIO

# MAPFRE ASISTENCIA



ESTRATÉGIA DE **OPERAÇÕES**  
**DE REORDENAMENTO**



FOCO EM **MERCADOS** ESTRATÉGICOS  
E NEGÓCIOS LUCRATIVOS





# **CUMPRIMENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**





# CUMPRIMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

1

FINANCEIROS

Criação de valor sustentável para o acionista

Objetivo de  
crescimento

**MODERADO**

ROE em 2018

**11%**

Dividendo  
cerca de

**5%**

Pay-out

**50 - 65%**





# CUMPRIMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

2

## ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

MEDIÇÃO  
QUALIDADE  
PERCEBIDA

**NPS**

79% 2017  
(80% objetivo 2018)

COTA DE  
MERCADO

Melhora de  
**50% negócios**  
onde operamos  
(75% objetivo 2018)





# CUMPRIMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

3

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**+40%** TRANSAÇÕES  
DIGITAIS

**+37%** NEGÓCIO DIGITAL  
(50% objetivo 2018)





# CUMPRIMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

4

## EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERATIVA

**TAXA COMBINADA  
GRUPO**

**96,9%\***

(96% objetivo 2018)

\*Sem catástrofes

**TAXA DE DESPESAS**

**27,5%**

(28% objetivo 2018)

Economia acumulada  
114 milhões de euros

**GERENCIAMENTO  
DE FORNECEDORES**

**72,6%**

(60% objetivo 2018)





# CUMPRIMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

5

## CULTURA E TALENTO

ÍNDICE SATISFAÇÃO

**GPTW**

MOBILIDADE  
FUNCIONAL E  
GEOGRÁFICA

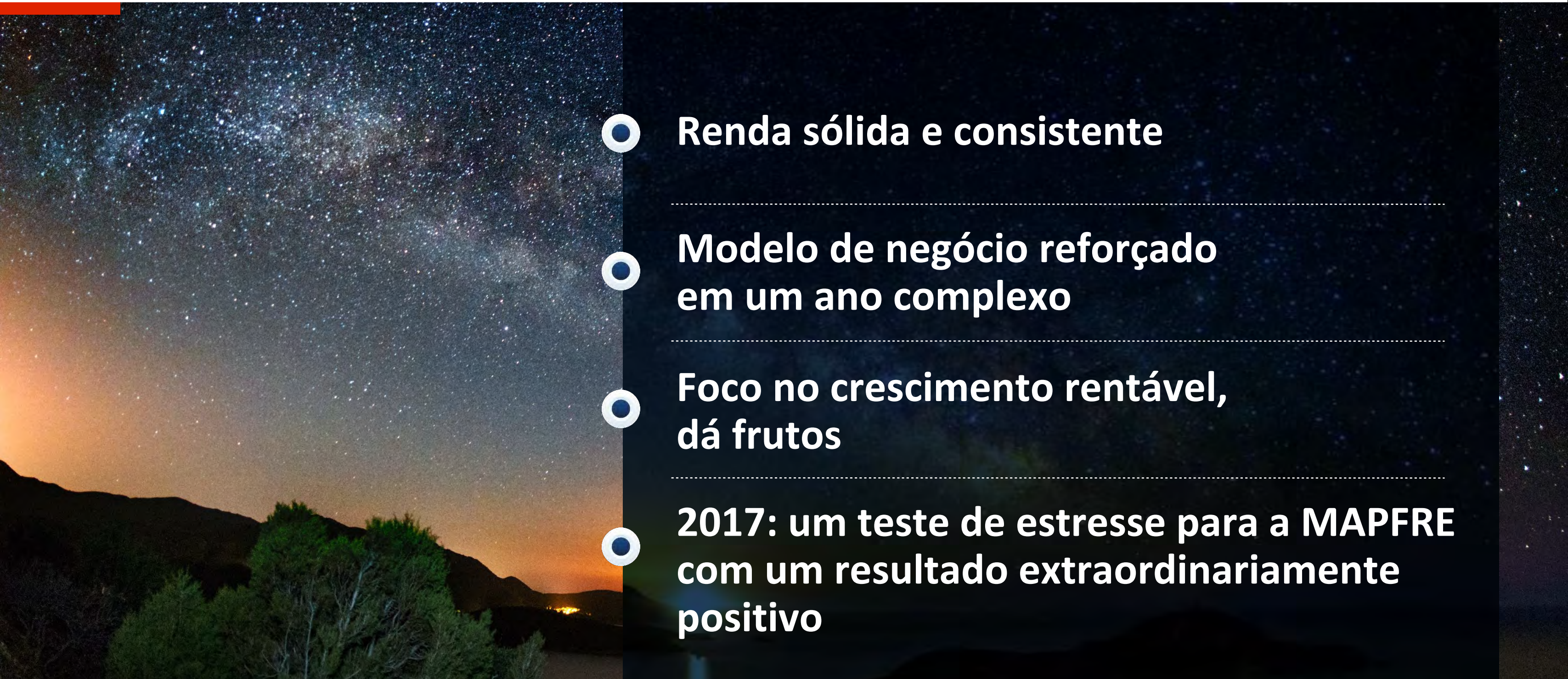
**+10%**  
(10% objetivo 2018)

IGUALDADE DE GÊNERO  
E INCLUSÃO

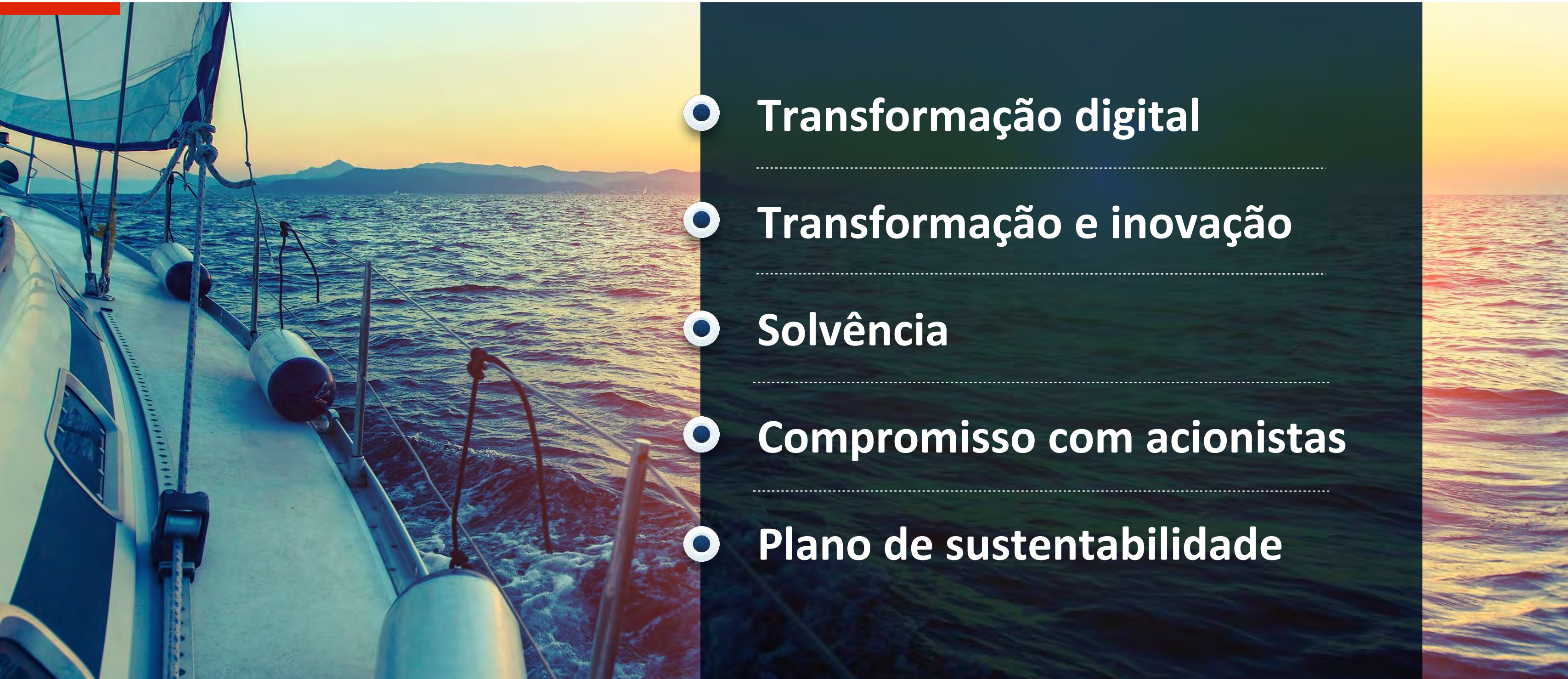
**39%** | Mulheres diretoras  
(40% objetivo 2018)

**2,1%** | 120 pessoas com deficiência  
incorporadas em 2017  
(2% objetivo 2018)



- 
- **Renda sólida e consistente**
  - **Modelo de negócio reforçado em um ano complexo**
  - **Foco no crescimento rentável, dá frutos**
  - **2017: um teste de estresse para a MAPFRE com um resultado extraordinariamente positivo**




- 
- Transformação digital
  - Transformação e inovação
  - Solvência
  - Compromisso com acionistas
  - Plano de sustentabilidade



# 10 ANOS FUNDAÇÃO

- 100 milhões de beneficiários em todo o mundo
- 30 países
- + 500 milhões de investimento social
- Milhares de funcionários comprometidos





Uma empresa “humana”  
**Feitos, não palavras**  
Não somos uma empresa mais

**SOMOS MAPFRE**





2017

---

COMPROMISSO  
E FORTALEZA





A seguradora global de confiança