



ASSEMBLEIA GERAL DE **ACIONISTAS_2019**

Antonio Huertas

Presidente da MAPFRE
8 de março de 2019

#SomosMAPFRE



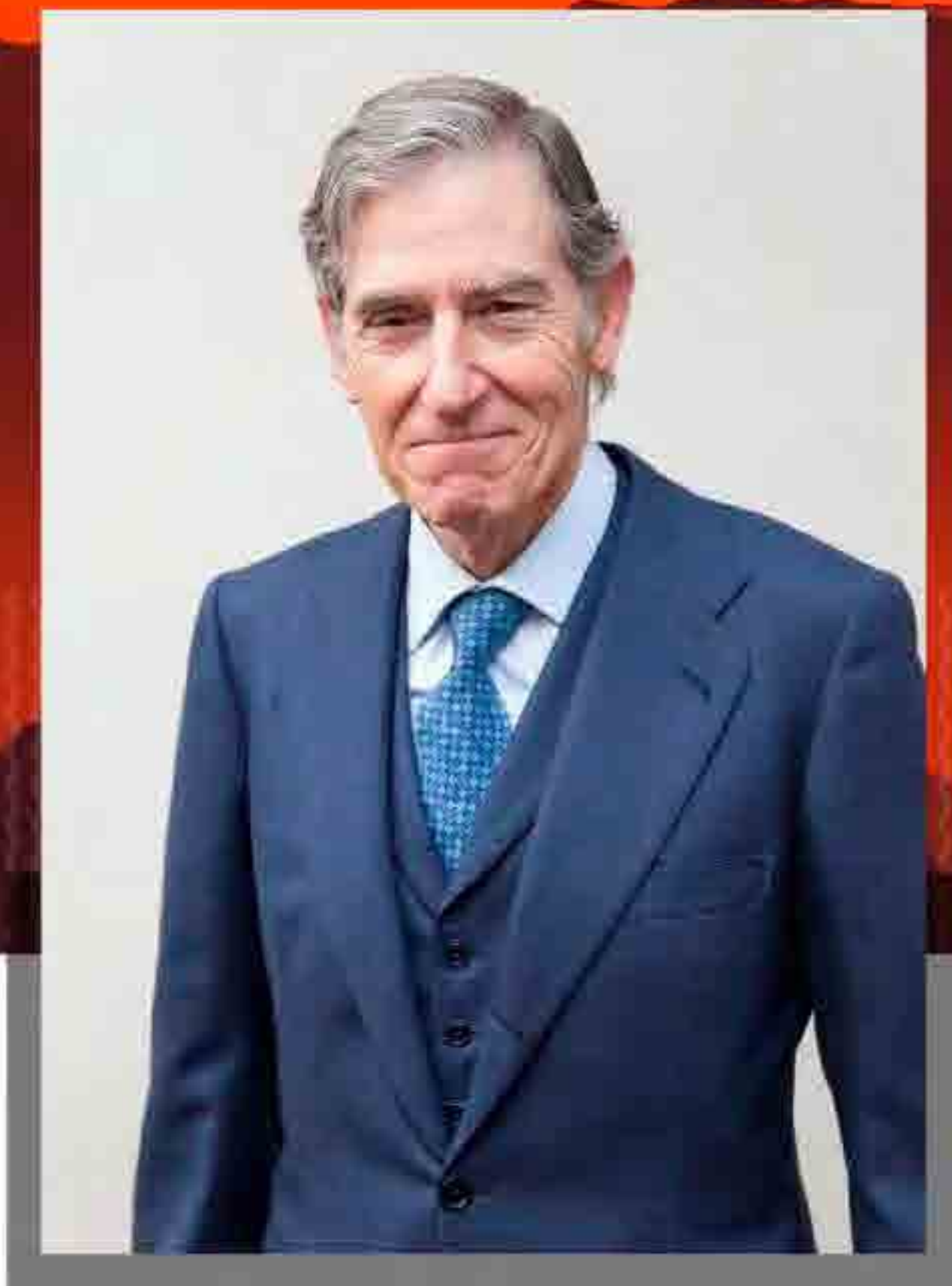
Trabalhamos
para sermos merecedores da sua

CONFIANÇA





ANTONIO NÚÑEZ



RAFAEL MÁRQUEZ



JOSÉ MANUEL MURIES

SUSTENTABILIDADE

- ▶ CRESCIMENTO
- ▶ RESULTADOS

2017
700 M€*

2018
702 M€





**CONTEXTO ECONÔMICO
COMPLEXO**

**FENÔMENOS ATMOSFÉRICOS
DE RECORRÊNCIA MAIOR**



TRANSFORMAMOS

para enfrentar os desafios
presentes e futuros

Mantemos a remuneração
para os nossos

acionistas

DIVIDENDO DO EXERCÍCIO

0,145€,
por ação

447 M€
no total

1.341 Bi€
Integralmente em dinheiro
2016-2018

2.911 Bi€
Integralmente em dinheiro
2012-2018

PLANO ESTRATÉGICO

2016-2018

FOCO NO **CRESCIMENTO
RENTÁVEL**

CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

financeiros

RECEITAS

26.590Bi€

2.800Bi€ em prêmios a taxa de câmbio constante*
1.300Bi€ em prêmios não renovados por programa 80/20

ROE

8,6%

Média do triênio*

PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Orientação ao cliente

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE RECEBIDA



A MAPFRE supera a média de nossos principais concorrentes em mais de **70%** dos negócios

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO



PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Transformação digital

NEGÓCIO DIGITAL

 +51%

TRANSAÇÕES DIGITAIS

 +65%

 **MAPFRE**

 **verti**

 **INSUREANDGO**

PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Excelência na gestão técnica e operacional

TAXA COMBINADA GRUPO



97,7%

96,8%
RC média
sem cat.

AFETADO POR
CATÁSTROFES
NATURAIS

TAXA DE GASTOS



27,5%

POUPANÇA ACUMULADA
192M€

GESTÃO DE FORNECEDORES



+78%

GESTÃO AUTOMATIZADA

AUTOMATIZAÇÃO



21
milhões

DE TRANSAÇÕES



PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Cultura e talento

ÍNDICE SATISFAÇÃO LABORAL



GPTW
76%

Best Workplace
no Brasil, México, Peru,
Guatemala, Costa Rica,
Nicarágua e Equador

IGUALDADE DE GÊNERO



40,8%

MULHERES EM POSTOS
DE RESPONSABILIDADE

MOBILIDADE FUNCIONAL E GEOGRÁFICA



11%

Média do triênio

GESTÃO DE PESSOAS

**Funcionários de
91 nacionalidades**

e 5 gerações

INCLUSÃO



2,5%

**902 funcionários
com deficiência
trabalhando no grupo**

SUSTENTABILIDADE

Agenda
2030 ODS

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



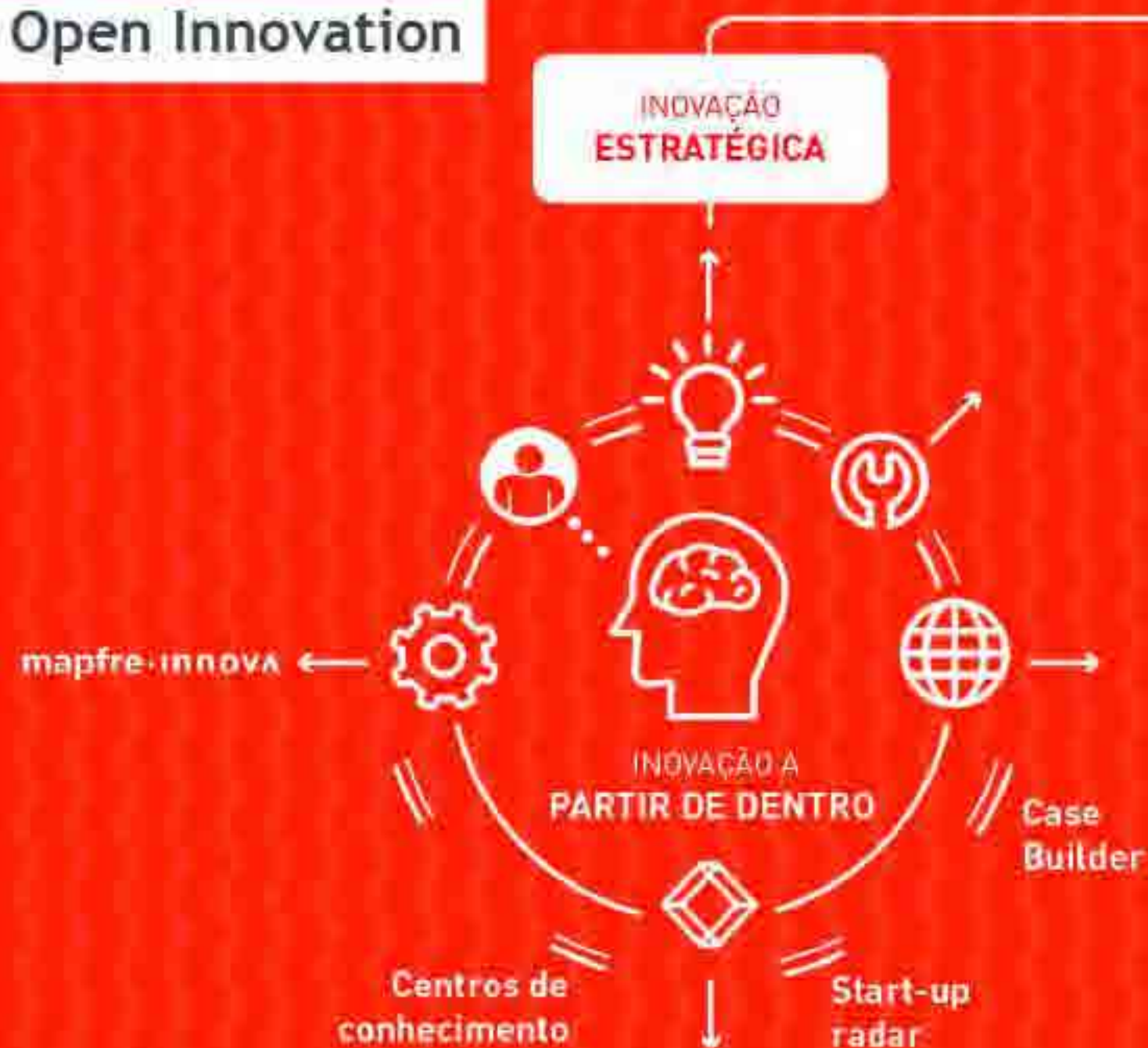
REDUÇÃO DA PEGADA DE CARBONO

 51%



INOVAÇÃO

MAPFRE Open Innovation



VR na avaliação de automóveis

DriveSmart

Seguro de drones

Em riscos automóveis



Previsão para os

NEGÓCIOS



CONTEXTO MACROECONÔMICO

IBÉRIA

PIB
previsto
2019

+2,3%

Desaceleração
econômica
Inestabilidade política

Persiste o contexto
de baixas taxas
de juros

ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

IBÉRIA

Crescer e melhorar a rentabilidade

Solidez da REDE da MAPFRE

Solidez canal bancasseguros

Canais de distribuição

Melhora a experiência do cliente

Estratégia de famílias

Empresas



CONTEXTO MACROECONÔMICO

AMÉRICA LATINA

PIB
previsto
2019

+2,2%

**Reativação
Brasil e México**

**Crescimento
da setor
segurador**

ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

BRASIL

Otimistas com o desenvolvimento do negócio no Brasil

Novo acordo  BANCO DO BRASIL

Finalização do processo
reestruturação negócios

Maior disciplina e controle técnico

Reforço da equipe de direção



ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

LATAM NORTE

México

Crescimentos nos ramos mais rentáveis

Potenciação Rede de Agências e digital

Acordos bancassegueros

América Central e
República Dominicana

Crescimento de dois dígitos na emissão
e resultados



ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

LATAM SUL

Multicanalidade

Diversificação
portfólio
produtos

Foco no cliente

Redução taxa combinada


Negócio de VIDA

Multicanalidade

Novos acordos comerciais

Serviços digitais e autoserviço

Sinergias seguros y assistência



PERU
Exemplo de
sucesso na
região

CONTEXTO MACROECONÔMICO

AMÉRICA DO NORTE

PIB previsto 2019

+2,5%

Visão positiva

para o desenvolvimento
do negócio segurador

ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

AMÉRICA DO NORTE

Liderança Massachusetts

Rentabilidade em estados chave

Negócio digital

Nova plataforma tecnológica

PORTO RICO

Digitalização das operações





CONTEXTO MACROECONÔMICO

EURÁSIA

Menor crescimento
econômico
Europa

Riscos
políticos y
econômicos

ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

EURÁSIA

Itália e Alemanha

- > Impulso marca Verti

Turquia

- > Diversificação produtos e canais
- > Aprimoramento da rentabilidade técnica

TRANSFORMAÇÃO
TECNOLÓGICA E
MODERNIZAÇÃO PROCESSOS



MAPFRE | RE



**Minimiza a
volatilidade
do negócio
catastrófico**



**Capacidade de
crescimento,
mantendo a
eficiência**



**Europa e
LATAM:
reaseguradora
de referência**



**Gestor do
resseguro do
grupo**



**Maior
capacidade após
a reorganização
do MGR**

MAPFRE Global Risks

Transformação
ESTRUTURA

INTERNA



Aspirar a
EXCELÊNCIA
com os clientes
MAPFRE



**Foco em mercados
ESTRATÉGICOS
MAPFRE**



**Nova fase de
crescimento
RENTÁVEL**



 solunion

**EXCELENTE
PERSPECTIVA
em seguro de crédito**



Desenvolvimento
NEGÓCIO CAUÇÃO
na Espanha e LATAM



Plano estratégico 2019-2021



Plano estratégico

2019-2021

Transformando-nos para crescer e melhorar a rentabilidade





visão

A MAPFRE quer ser a
seguradora global de
confiança



missão

Somos uma equipe multinacional
que trabalha para
avançar constantemente
no serviço e desenvolvendo a melhor
relação possível com os nossos clientes,
distribuidores, fornecedores, acionistas
e sociedade.



valores

Solvência
Integridade
Vocação de Serviço
Inovação para a liderança
Equipe comprometida

PILARES ESTRATÉGICOS



INICIATIVAS

ESTRATÉGICAS





METAS ASPIRACIONAIS

2019-2021



METAS ASPIRACIONAIS

2019-2021

Crescimento RENTÁVEL



CRIAÇÃO DE VALOR

ROE **10%**
média

30 Bl€
receitas 2021

Prêmios +5% média
anual

CRESCIMENTO

Reforçar o
negócio de
VIDA

Prêmios Vida Risco +8%
média anual

GESTÃO OPERATIVA

**TAXA
COMBINADA
Não Vida**

96% média



Excelência no GERENCIAMENTO e TÉCNICO OPERATIVO

10 MILHÕES DE TRANSAÇÕES ROBOTIZADAS

TECNOLOGIA ABERTA E FLEXIVEL

PLATAFORMA ANALÍTICA AVANZADA

TAXA DE SOLVÊNCIA +/- 200%

PAYOUT 50% - 65%



METAS ASPIRACIONAIS
2019-2021

Orientação ao **CLIENTE**

PROPOSTA DE VALOR DIFERENCIAL

EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

NPS



73%

NEGÓCIO
DIGITAL

Revenues

41%
Triênio

mapfre
open
innovation

SOLUÇÕES

PARA **1** MILHÃO DE
CLIENTES

 **MAPFRE**



METAS ASPIRACIONAIS
2019-2021



CULTURA E TALENTO

MAIS COMPROMISSO

MELHORAR AS CAPACIDADES DOS FUNCIONÁRIOS

SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO E CONFIANÇA

ÍNDICE CULTURA
e TALENTO



75%
Em
2021

3%

Do quadro de
funcionarios
com deficiencia
em 2021



METAS ASPIRACIONAIS
2019-2021

Igualdade de GÊNERO

VAGAS DE RESPONSABILIDADE



45% ocupadas por
MULHERES



SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO E CONFIANÇA

METAS ASPIRACIONAIS
2019-2021

LUTA CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA



Todas as entidades da
MAPFRE

com sede na Espanha e Portugal serão
NEUTRAS em CARBONO
EM 2021



Redução de **61%**
das emissões atuais do
Grupo a nível Global

||| SUSTENTABILIDADE, ||| INOVAÇÃO E CONFIANÇA



Não investir em **30%**
empresas com
ou mais de suas receitas procedentes
de energia produzida desde o carvão.



Não vamos oferecer seguro à
construção de novas usinas de
produção elétrica
que funcionem com carvão e tampoco
à exploração de novas minas.



Compromissos SOCIAIS e Meio Ambientais





250.000

Pessoas
no mundo

#SomosMAPFRE





#SomosMAPFRE