



 **MAPFRE**

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS_2019

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE

8 de marzo de 2019

#SomosMAPFRE

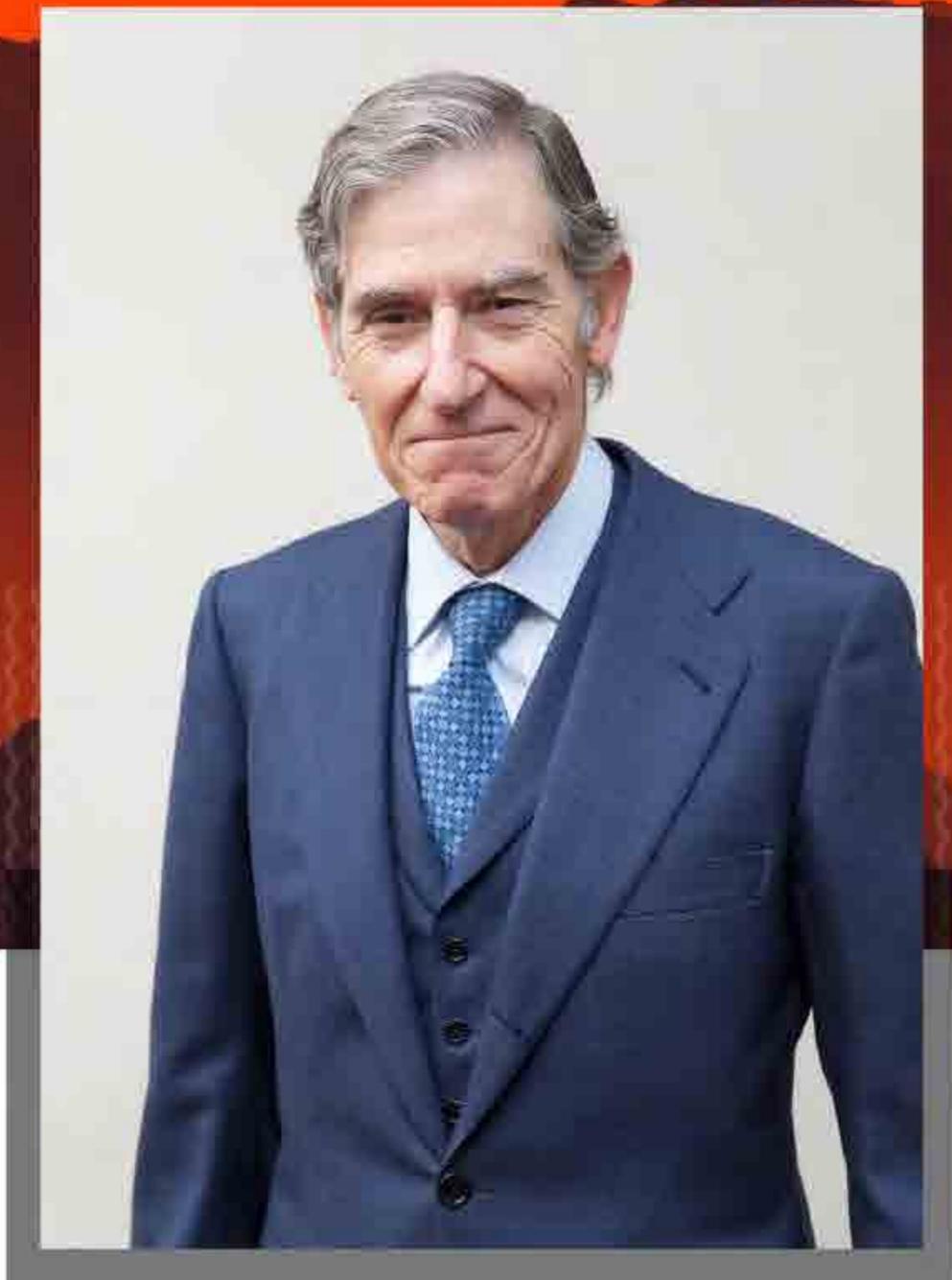


Trabajamos
para ser merecedores de su

CONFIANZA



ANTONIO NÚÑEZ



RAFAEL MÁRQUEZ



JOSÉ MANUEL MURIES

SOSTENIBILIDAD

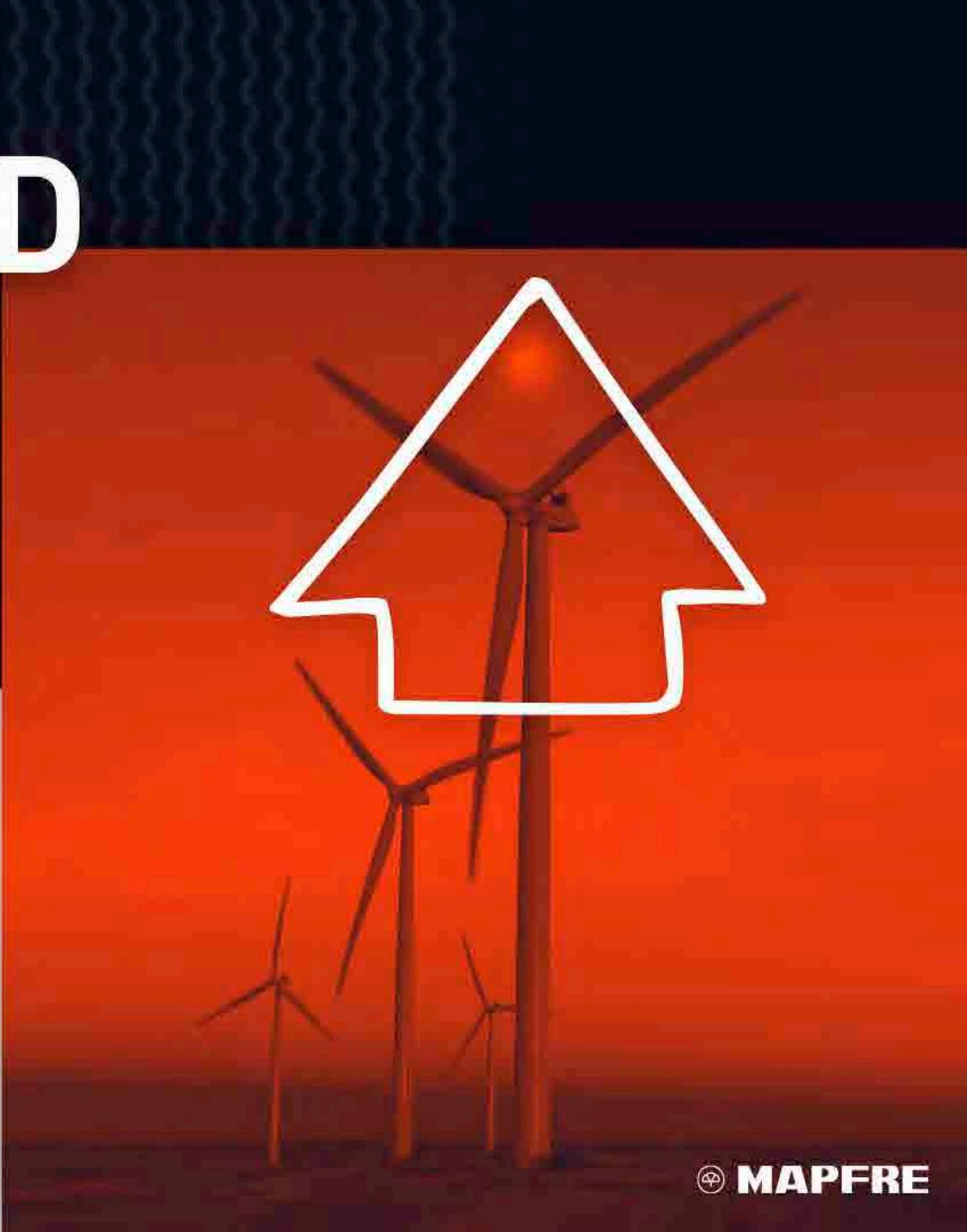
CRECIMIENTO RESULTADOS

2017

700M€*

2018

702M€





**ENTORNO ECONÓMICO
COMPLEJO**

**MAYOR RECURRENCIA,
FENÓMENOS ATMOSFÉRICOS**



NOS TRANSFORMAMOS

para afrontar los desafíos
presentes y futuros

Mantenemos la
retribución a nuestros

accionistas

DIVIDENDO DEL EJERCICIO

0,145€
por acción

447 M€
en total

1.341 M€

Integramente en efectivo
2016-2018

2.911 M€

Integramente en efectivo
2012-2018

PLAN ESTRATÉGICO

2016-2018

**FOCO EN EL CRECIMIENTO
RENTABLE**

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Financieros

INGRESOS

26.590M€

2.800M€ en primas a tipo de cambio constante*
1.300M€ en primas no renovadas por programa 80/20

ROE

8,6%

Promedio trienio*

PRINCIPALES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Orientación al cliente

MEDICIÓN CALIDAD PERCIBIDA



NPS

70%

MAPFRE supera al promedio de los principales competidores en más del **70%** de los negocios

CUOTA DE MERCADO



Mejora en

62%

negocios
donde operamos

PRINCIPALES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

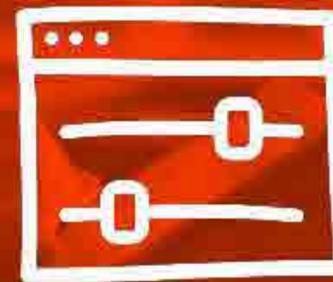
Transformación digital

NEGOCIO DIGITAL



+51%

TRANSACCIONES DIGITALES



+65%

MAPFRE



INSUREANDGO

PRINCIPALES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Excelencia en la gestión técnica y operativa

RATIO COMBINADO GRUPO



97,7%

96,8%
RC promedio
sin cat.

AFFECTADO POR
CATÁSTROFES
NATURALES

RATIO DE GASTOS



27,5%

AHORRO ACUMULADO
195M€

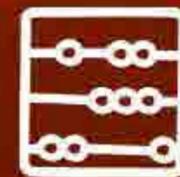
GESTIÓN DE PROVEEDORES



+78%

GESTIÓN AUTOMATIZADA

AUTOMATIZACIÓN



21

Millones
DE TRANSACCIONES

PRINCIPALES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2016-2018

Cultura y talento

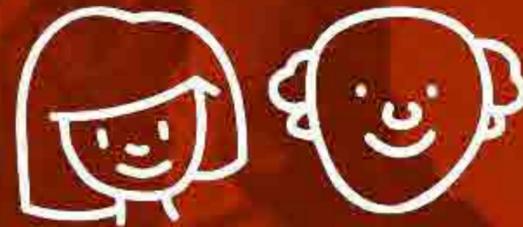
ÍNDICE SATISFACCIÓN LABORAL



GPTW
76%

Best Workplace
en Brasil, México, Perú,
Guatemala, Costa Rica,
Nicaragua, y Ecuador

IGUALDAD DE GÉNERO



40,8%

MUJERES EN PUESTOS
DE RESPONSABILIDAD

MOVILIDAD FUNCIONAL Y GEOGRAFICA



11%

Promedio trienio

GESTIÓN DE PERSONAS

**Empleados de
91 nacionalidades**

y 5 generaciones

INCLUSIÓN



2,5%

**902 empleados
con discapacidad
trabajando en el grupo**

SOSTENIBILIDAD

Agenda

2030 ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO



51%

INNOVACIÓN

MAPFRE Open Innovation



INNOVACIÓN
ESTRATÉGICA

INNOVACIÓN
DISRUPTIVA



VR en peritación autos

DriveSmart

Seguro de drones

AI en riesgos autos



Previsión para los **NEGOCIOS**



ENTORNO MACROECONÓMICO

IBERIA

PIB
previsto
2019

+2,3%

Desaceleración
económica

Inestabilidad política

Persiste entorno
bajos tipos
de **interés**

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

IBERIA

Crecer y mejorar la rentabilidad

Fortaleza de la **RED** de **MAPFRE**

Fortalecimiento canal **bancaseguros**

Canales de **distribución**

Mejora **experiencia** de **cliente**

Estrategia de **familias**

Empresas



ENTORNO MACROECONÓMICO

LATINOAMÉRICA

PIB
previsto
2019

+2,2%

**Reactivación
Brasil y México**

**Crecimiento
del sector
asegurador**

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

BRASIL

Optimistas con el desarrollo del negocio en Brasil

Nuevo acuerdo  BANCO DO BRASIL

Finalización proceso reestructuración negocios

Mayor disciplina y control técnico

Refuerzo del equipo directivo



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

LATAM NORTE

México

Crecimientos en los ramos más rentables

Potenciación Red agencial y digital

Acuerdos Bancaseguros

América Central y República Dominicana

Crecimiento de dos dígitos en emisión
y resultados



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

LATAM SUR

Foco en el **cliente**

Reducción **Ratio Combinado**

Negocio de **VIDA**

Multicanalidad

Nuevos acuerdos comerciales

Servicios **digitales** y **Autoservicio**

Sinergias **seguros** y **asistencia**

Multicanalidad

**Diversificación
portfolio
productos**

PERÚ

Ejemplo de éxito
en la región





ENTORNO MACROECONÓMICO

NORTEAMÉRICA

PIB previsto 2019

+2,5%

Visión positiva

para el desarrollo del
negocio asegurador

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

NORTEAMÉRICA

Liderazgo **Massachusetts**

Rentabilidad en estados clave

Negocio **digital**

Nueva **plataforma tecnológica**

PUERTO RICO

Digitalización de las operaciones





ENTORNO MACROECONÓMICO

EURASIA

Menor crecimiento
económico en
Europa

Riesgos
políticos y
económicos

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

EURASIA

Italia y Alemania

- > Impulso marca Verti

Turquía

- > Diversificación productos y canales
- > Mejora de la rentabilidad técnica

**TRANSFORMACIÓN
TECNOLÓGICA Y
MODERNIZACIÓN PROCESOS**



MAPFRE | RE



**Minimiza la
volatilidad
del negocio
catastrófico**



**Capacidad de
crecimiento,
manteniendo
la eficiencia**



**Europa y
LATAM:
reasegurador
de referencia**



**Gestor del
reaseguro
del grupo**



**Mayor
capacidad tras
la reordenación
de MGR**

MAPFRE Global Risks

Transformación
ESTRUCTURA

INTERNA



Aspirar a la
EXCELENCIA
con los **clientes**
MAPFRE





Foco en mercados

ESTRATÉGICOS
MAPFRE



Nueva fase de

crecimiento
RENTABLE



S solunion



**EXCELENTES
PERSPECTIVAS
en seguro de crédito**

Desarrollo
NEGOCIO CAUCIÓN
en **España y LATAM**



Plan estratégico

2019-2021



Plan
estratégico

2019-2021



Transformándonos para crecer y mejorar la rentabilidad

2019-2021





visión

MAPFRE quiere ser la
aseguradora global de
confianza



misión

Somos un equipo multinacional
que trabaja para
avanzar constantemente
en el servicio y desarrollar la mejor
relación con nuestros clientes,
distribuidores, proveedores,
accionistas y la sociedad.



valores

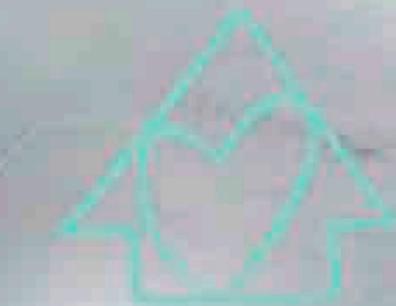
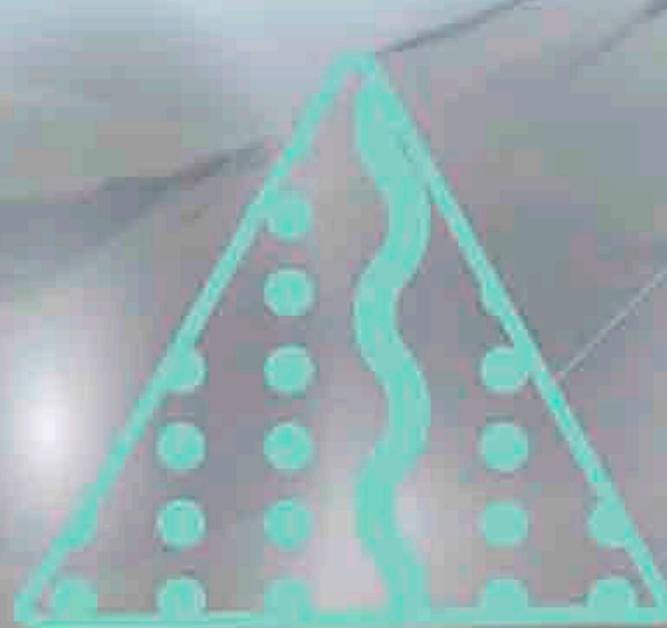


Solvencia
Integridad
Vocación de Servicio
Innovación para el Liderazgo
Equipo Comprometido



PILARES

ESTRATÉGICOS

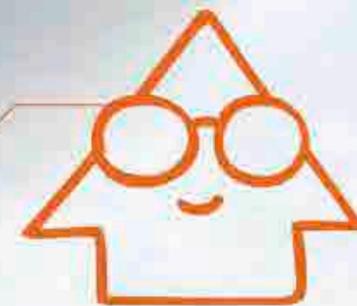
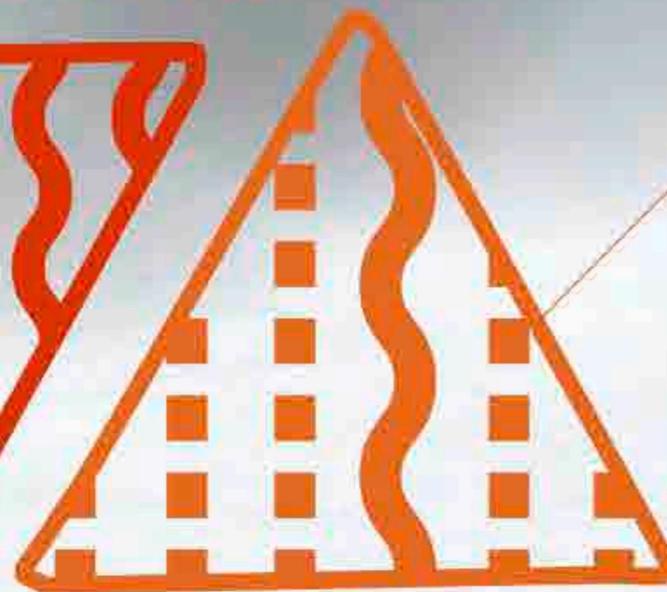


Orientación al
cliente

TRANSFORMACIÓN



Excelencia en la
**gestión técnica
y operativa**

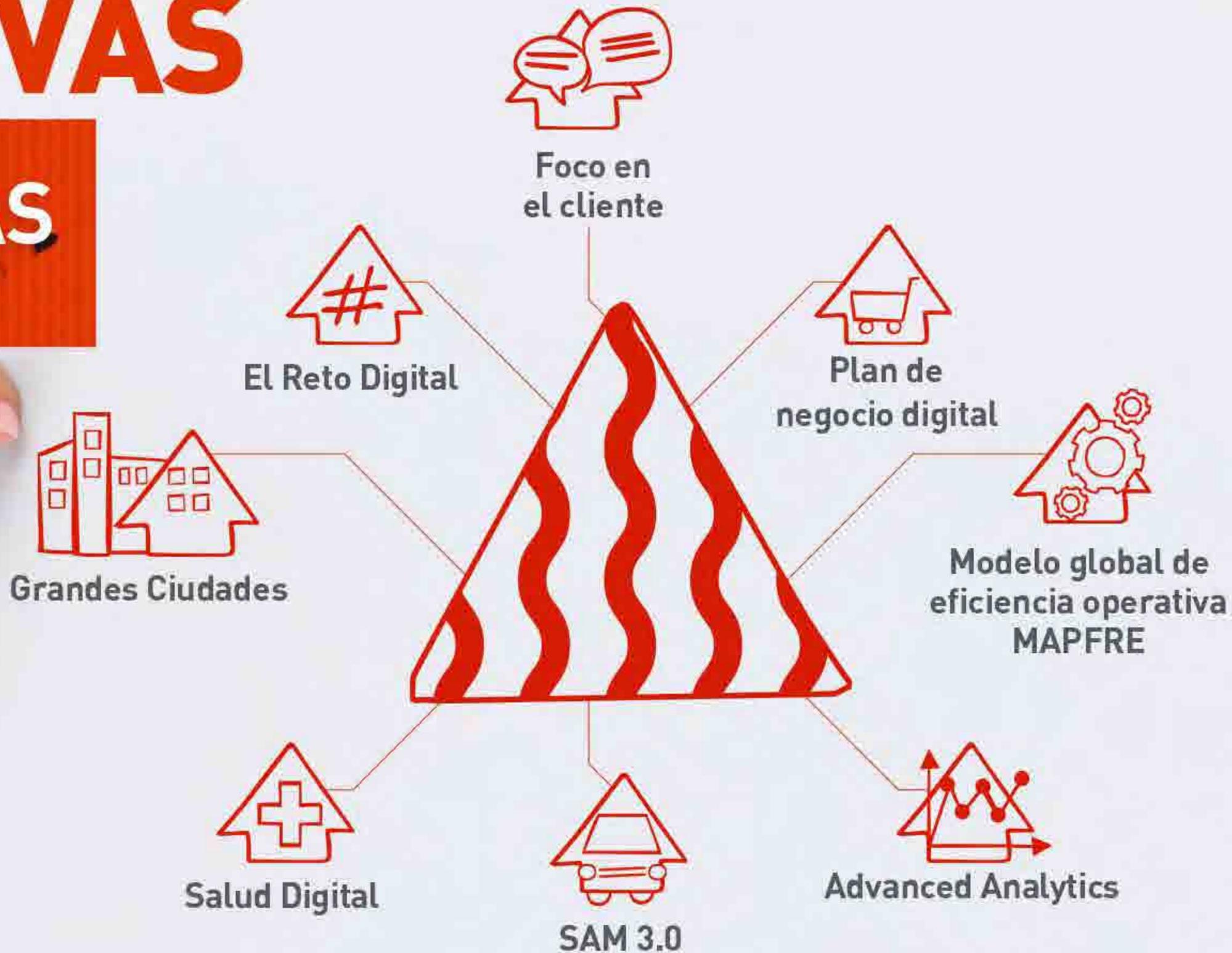


**Cultura y
talento**



INICIATIVAS

ESTRATÉGICAS

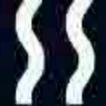




OBJETIVOS ASPIRACIONALES

2019-2021





OBJETIVOS ASPIRACIONALES 2019-2021

Crecimiento RENTABLE



CREACIÓN DE VALOR

ROE promedio **10%**

CRECIMIENTO

30.000 M€
ingresos 2021

Primas **+5%** Promedio anual

GESTIÓN OPERATIVA

RATIO COMBINADO No Vida

96%
Promedio

Potenciar el negocio de **VIDA**

Primas Vida Riesgo **+8%**
Promedio anual





Excelencia en la **GESTIÓN TÉCNICA** Y **OPERATIVA**

10 MILLONES DE TRANSACCIONES ROBOTIZADAS

TECNOLOGÍA ABIERTA Y FLEXIBLE

PLATAFORMA ANALÍTICA AVANZADA

RATIO DE SOLVENCIA +/- 200%

PAYOUT 50% - 65%

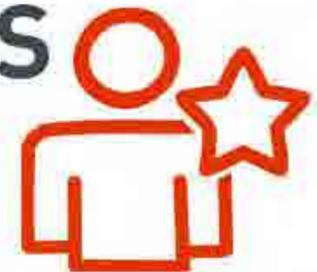


OBJETIVOS ASPIRACIONALES
2019-2021

Orientación al **CLIENTE**

PROPUESTA DE VALOR DIFERENCIAL

EXPERIENCIA DE CLIENTE

NPS 
73%

NEGOCIO
DIGITAL
Primas
41%
Trienio


SOLUCIONES
PARA **1**
MILLÓN DE
CLIENTES



OBJETIVOS ASPIRACIONALES
2019-2021

CULTURA y TALENTO

MÁS COMPROMISO

MEJORAR CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS

SOSTENIBILIDAD, INNOVACIÓN Y CONFIANZA

ÍNDICE CULTURA
Y TALENTO

 **75%** En 2021

3% de plantilla con **DISCAPACIDAD** en 2021

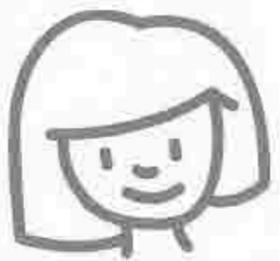




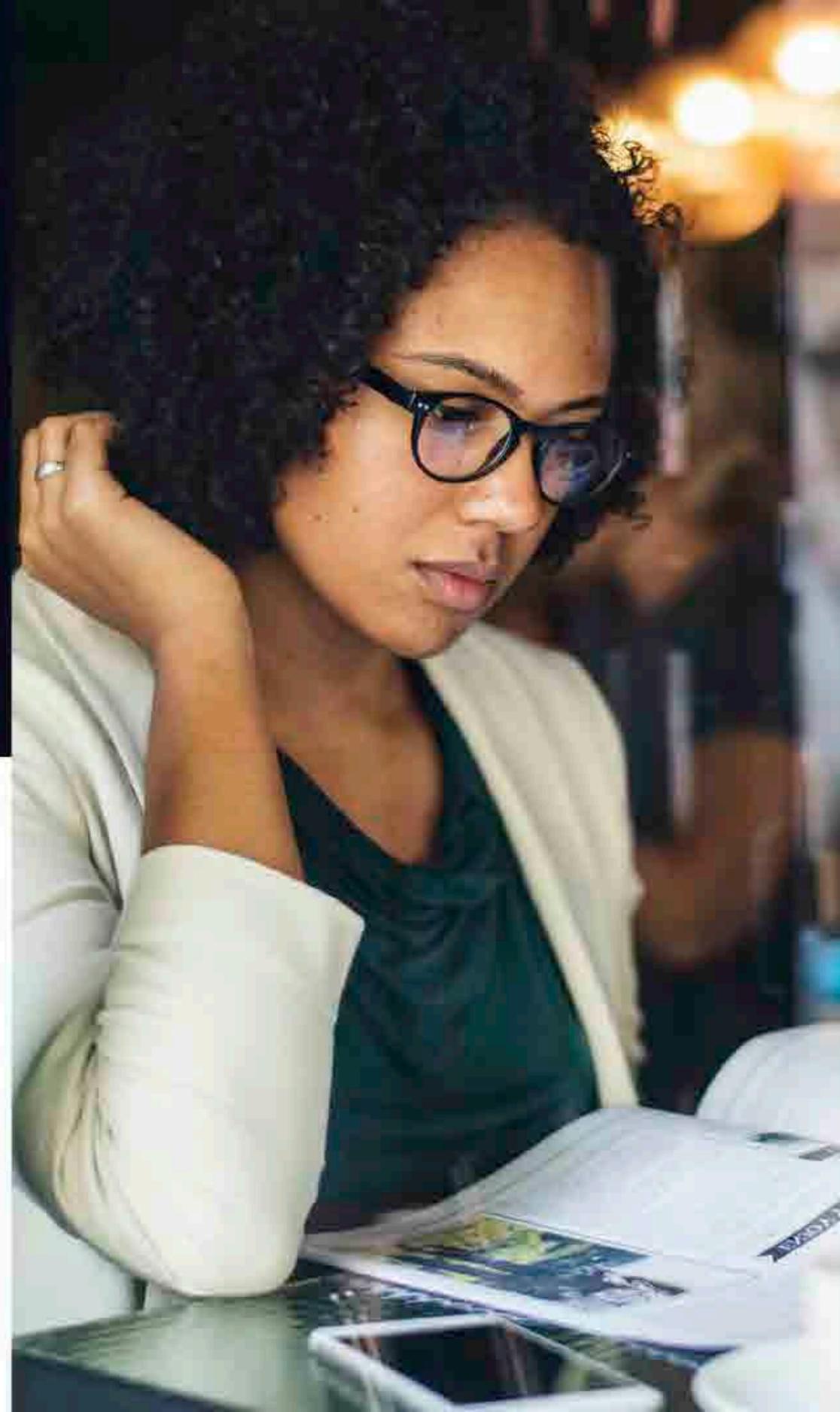
OBJETIVOS ASPIRACIONALES
2019-2021

Igualdad de GÉNERO

VACANTES DE PUESTOS DE
RESPONSABILIDAD



45% ocupados por
MUJERES



SOSTENIBILIDAD, INNOVACIÓN Y CONFIANZA

OBJETIVOS ASPIRACIONALES
2019-2021

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Todas las entidades de
MAPFRE

con sede en España y Portugal serán
NEUTRAS en CARBONO
a 2021



Reducción del **61%**
de las emisiones actuales
del Grupo a nivel Global

||| SOSTENIBILIDAD, ||| INNOVACIÓN Y CONFIANZA



No invertir en **30%**
empresas con
o más de sus ingresos procedentes de
energía producida a partir del carbón.



No vamos a asegurar la
construcción de nuevas plantas de
generación eléctrica
que funcionen con carbón ni
la explotación de nuevas minas.



Compromisos **SOCIALES** y Medio Ambientales





250.000

Personas en el mundo

#SomosMAPFRE





#SomosMAPFRE