

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE

COVID -19

Un año conviviendo con la **pandemia**



PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

INGRESOS

25.419 M€

-10,7% -2,2%*

ROE 7,6%

PLAN DE NEGOCIO DIGITAL

NUESTRO CLIENTE ES CADA VEZ MÁS DIGITAL, COMO MAPFRE

1.126 M€

PRIMAS NEGOCIO
DIGITAL

7%
Del total

4,8 MILLONES

DE CLIENTES

USAN AUTOSERVICIO
EN EL MUNDO

CreCIMIENTO en **VIDA**

NUEVO MODELO OPERATIVO

NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA





**CALIDAD PERCIBIDA
POR EL CLIENTE**

**MEJOR
NPS[®] EN EL 82%
DE LAS OPERACIONES**



EXPERIENCIA DE CLIENTE

**Canales de
distribución**

**Modelo híbrido
digital y presencial**

SEGURO DE AUTOS

ADAS

PAGO POR USO

SEGUROS ON/OFF



MAPFRE Open Innovation


Case Builder
 Factoría de Proyectos


Radar de startups
 Vigilancia & Scouting


#innova
 Intraemprendimiento

Innovación Estratégica


Insur-space
 Aceleración y adopción


Venture Capital
 Inversión

Innovación Disruptiva


Universidades
 Investigación y emprendimiento

CESVIMAP


Mobility Lab
 I + D



700.000
clientes
beneficiados



Insurtech



Inteligencia
Artificial

**RATIO
COMBINADO**

94,8%

MODELO GLOBAL DE EFICIENCIA OPERATIVA



RATIOS DE
TELETRABAJO

>90%

CENTROS DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

60 millones
de llamadas

ANALÍTICA AVANZADA DE DATOS

Modelos predictivos
Avances muy satisfactorios en España y EE.UU.

TECNOLOGÍA



Nuevas plataformas tecnológicas
Trabajo en remoto para +30.000 empleados

CIBER SEGURIDAD

SUPERAMOS EL CIBERATAQUE DE AGOSTO

PLAN DE CIBER RESILIENCIA





TARGET
GENDER
EQUALITY



46,3% Igualdad
de **GÉNERO**

Índice de **84%**
CULTURA y TALENTO



Network UK

TARGET
GENDER
EQUALITY



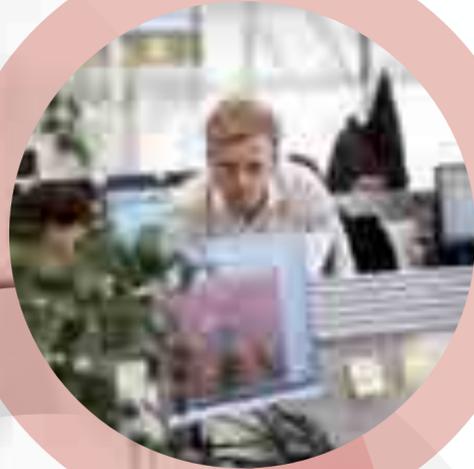
3,30%

PLANTILLA CON **DISCAPACIDAD**

1.025 EMPLEADOS

#retoDigital

PROYECTO AGEING



IBERIA

Estrategia
DE NEGOCIO

Ayudas para clientes, mediadores y proveedores



7 millones de clientes en España

Programa familias

Pymes y autónomos

Red de delegados y agentes

Crecimiento rentable en moneda local

Excelente desempeño



RETO: Mejora del resultado técnico

Foco en productos y canales con mayor rentabilidad

BRASIL

Estrategia DE NEGOCIO

LATAM NORTE

MÉXICO
Crecimiento, productividad
y digitalización

AMÉRICA CENTRAL

Centro de servicios compartidos

REP. DOMINICANA

Sinergias seguros generales y salud

**Estrategia
DE NEGOCIO**

Plan de ajuste de costes y mejoras técnicas

Corredores y bancaseguros

Negocio digital



Estrategia DE NEGOCIO

NORTE AMÉRICA

Excelentes resultados
Massachusetts

Nueva plataforma tecnológica

Focalización en estados clave

AAA

PUERTO RICO:
Retorno a la rentabilidad

Estrategia
DE NEGOCIO



Turquía

> Control técnico de Autos y Salud



Alemania

> Acuerdos distribución fabricantes autos



Italia

> Plan reducción costes y mejora eficiencia



Malta

> Transformación tecnológica





**CAPACIDAD PARA ABSORBER EVENTOS
EXTRAORDINARIOS**

**2021: VOLVERÁ A CONTRIBUIR
AL BENEFICIO DEL GRUPO**



MAPFRE Global Risks

MODELO NEGOCIO: Cliente MAPFRE



**PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN
FOCO EN MERCADOS ESTRATÉGICOS MAPFRE**



S solunion

**MAGNÍFICO 2020 EN ESPAÑA Y LATAM
PRUDENTE CONTROL DE RIESGOS**

En resumen...



EXCELENTES RESULTADOS EN TODOS LOS PAÍSES



COMPROMISO DEL DIVIDENDO



ELEVADO NIVEL DE SOLVENCIA Y LIQUIDEZ



AVANCE ESTRATÉGICO ADECUADO

COMPROMISOS 2021



8,5%

ROE

+700M€

RESULTADO
NETO
OPERATIVO

+3%

PRIMAS
DE SEGURO

95%

RATIO
COMBINADO

2 RESULTADOS PRIMEROS MESES 2021

4.228 M€

+2,3%*

PRIMAS

94,6%

**RATIO
COMBINADO**

99 M€

+41,2%

**RESULTADO
NETO ATRIBUIDO**

*A tipos de cambio constantes.



SENDA DE CRECIMIENTO RENTABLE MODERADO



TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CULTURAL



EL VALOR DEMAPFRE

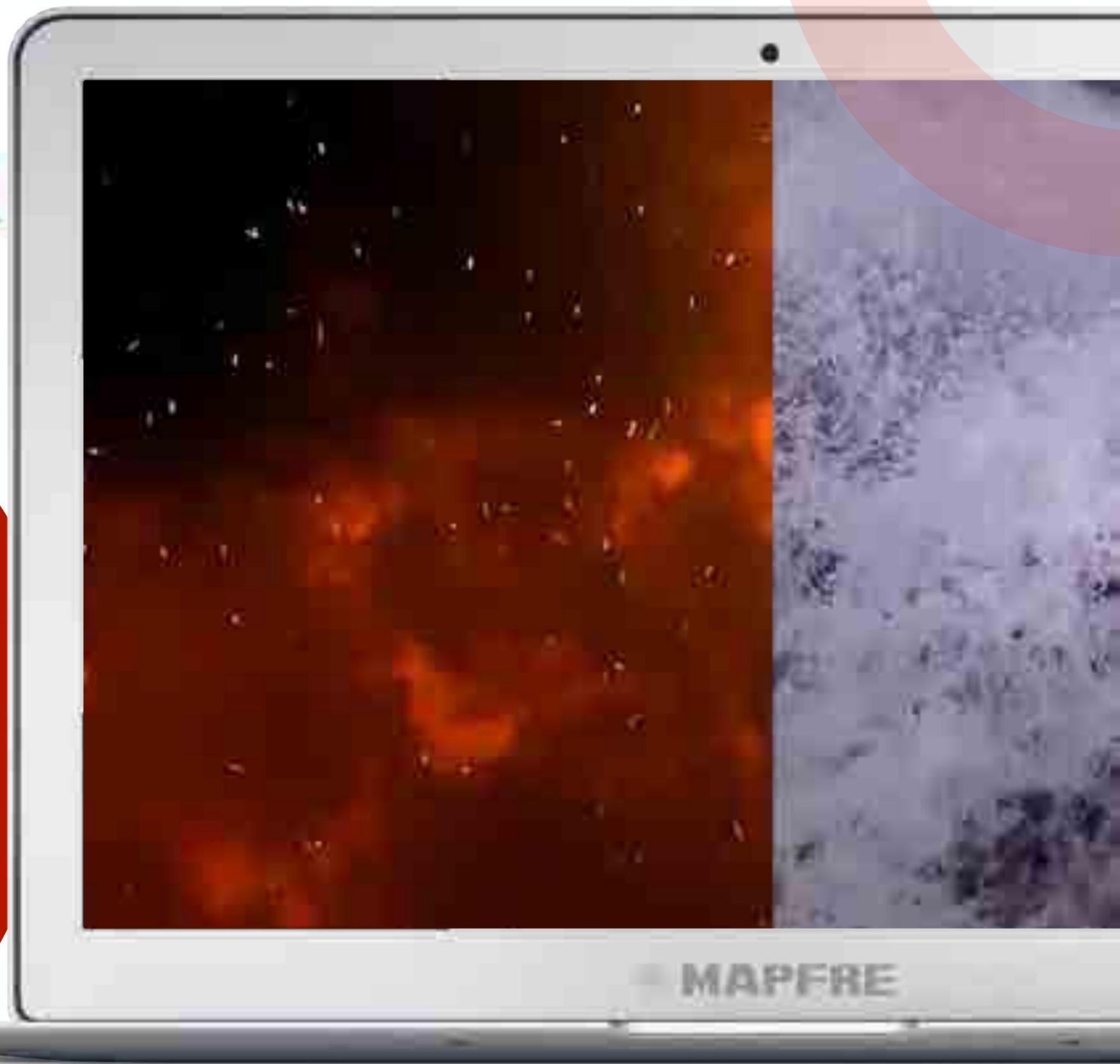
TRABAJAMOS CADA DÍA PARA GANARNOS SU **CONFIANZA.**

 **MAPFRE**

EL LATIDO QUE NOS MUEVE



“No hay negocio sostenible, ni empresa rentable en el medio y largo plazo si no se trabaja cada día por mejorar el entorno y la calidad de vida de las comunidades en las que operamos y vivimos”.





@ahuertasmejias



www.linkedin.com/in/antoniohuertasmejias



@ahuertasmejias

JGA21 Junta General
de Accionistas  **MAPFRE**

GRACIAS

#SomosMAPFRE

Antonio Huertas
Presidente de MAPFRE