

ENTREVISTA: El nuevo modelo de atención al negocio de Empresas en MAPFRE España

Esperanza Pereira
Vicepresidenta II de AGERS y Jefa de División de Gerencia de Riesgos y Seguros de Aena S.M.E, S.A

Santiago Martín Pérez
Director Técnico del Área de Empresas de MAPFRE



con un volumen de facturación entre diez y seiscientos millones de euros, así como potenciar nuestra presencia en los riesgos Globales y en las grandes corporaciones industriales.

- También buscamos **eliminar interlocuciones internas que no aporten valor y ralenticen la resolución de las operaciones.**

- Por último, es nuestro deseo el **potenciar la relación y el negocio** con los brokers de mayor dimensión.

Siendo muy positivos todos los inputs que vamos recibiendo, no dejamos de trabajar en la mejora continua de los servicios de atención, tanto en la vertiente técnica, como de servicio, en la confianza que este nuevo modelo nos permitirá trabajar con mayor agilidad para obtener un crecimiento sostenido y rentable en los ramos de empresas.

¿Cuáles son las perspectivas de mercado?

Son muchas las incertidumbres que presenta el entorno como para poder vaticinar con cierto grado de aproximación

por dónde van a discurrir las principales variables del mercado.

Mientras que, por un lado, se observa cierta estabilización en el incremento de tasas en los sectores más tradicionales (daños, responsabilidad civil...), todavía hay segmentos, más ligados a las specialty lines, para los que, además de falta de capacidad, se prevé que continúe la tendencia alcista en lo que al precio se refiere.

Por otro lado, hay cuestiones como el **cambio climático** que, sin duda, influirán en el desarrollo futuro de los productos aseguradores, junto con la necesidad de dar **satisfacción al aseguramiento de las energías renovables**, el **desarrollo de los seguros paramétricos**, etc. Todo ello, en definitiva, pensando en el largo plazo y en el crecimiento sostenible.

Por último, mencionar el **riesgo cibernético**, considerado ya por los gerentes de riesgos como una de las **principales amenazas para la empresa**. Los efectos económicos, legales y reputacionales que puede suponer para la entidad que los sufre se están manifestando de una enorme gravedad.

¿Cuál es la posición de MAPFRE en relación con los grandes riesgos?

Nuestra posición en el mercado español

y el sólido crecimiento internacional en los últimos años demuestran nuestra capacidad para desarrollar soluciones a medida ante los riesgos más complejos.

Me gustaría destacar tres elementos que MAPFRE aporta al mercado en un momento de ciclo duro como el que vivimos:

En primer lugar, la **estabilidad**. No somos una aseguradora que tome decisiones radicales sobre su posicionamiento en función de los resultados circunstanciales. Mas bien tratamos de corregir las desviaciones con una visión de medio y largo plazo.

Por otro lado, somos capaces de aportar **capacidades que son decisivas**, en muchas ocasiones, para que los programas de seguro puedan materializarse con los capitales que precisan.

Y por último no quería dejar de señalar que somos una **empresa española**, lo que conlleva un elemento de cercanía en todos los ámbitos de decisión, que se revela como un valor añadido en momentos de mercado como el actual.

¿En qué consiste el apoyo a la internacionalización de los clientes de MAPFRE?

Muchas compañías se plantean en algún momento la posibilidad de exportar sus



productos o servicios a otras partes del mundo.

El objetivo principal es acompañar a la empresa española en su proceso de internacionalización, ofreciéndole un servicio de calidad a través de las compañías de MAPFRE en otros países.

En ese sentido es obligado destacar los muchos años de experiencia que MAPFRE acumula dando servicio a las multinacionales españolas en las diferentes zonas geográficas en las que desarrollan su actividad y, de manera muy especial, en LATAM.

¿Cuál es la evolución de la profesión del Gerente de riesgos durante los últimos años?

La **gerencia de riesgos ha evolucionado mucho** desde los años ochenta, cuando se celebró el primer congreso de gerentes de riesgos organizado por **AGERS**, adquiriendo de manera progresiva un papel fundamental en la consecución de programas aseguradores para la empresa.

Quiero destacar de manera especial la función de mitigación del riesgo que ha desarrollado la gerencia de riesgos,



lo que nos ha permitido a los aseguradores focalizar nuestra cobertura en las necesidades que realmente deben ser transferidas por parte de la empresa.

Los retos a los que se enfrenta la profesión son, por otro lado, enormes. Los **riesgos emergentes**, tales como las **pandemias**, los derivados de las nuevas tecnologías, y otros a los que ya hemos hecho referencia, como los cibernéticos o el cambio climático, no harán sino poner aún más en valor el papel de la gerencia de riesgos en la empresa.

En la situación actual de mercado, tenemos la necesidad de equilibrar correctamente la gestión del riesgo y su transferencia al seguro, invirtiendo tiempo y recursos en el conocimiento de los clientes, la situación de los mercados y la búsqueda de soluciones satisfactorias para todas las partes. ■

¿En qué consiste el nuevo modelo de atención al negocio de Empresas en MAPFRE España?

En primer lugar, quisiera destacar la remodelación profunda que hemos llevado a cabo en el **Área de Empresas en MAPFRE España**. Gracias a ello, podemos atender el negocio con visión más transversal, ganando en agilidad, servicio, conversión y resultado.

Este modelo tiene como principales objetivos los siguientes:

- Por un lado, **segmentar el negocio de empresas en MAPFRE España**, estableciendo para cada tipología de cliente la operativa más eficiente. En ese sentido, nos marcamos como prioridades el incrementar nuestra cuota de mercado en el segmento de empresas incardinadas en el segmento Middle & Upper Market, entendido como el de aquellas empresas