

NI 92376
E6251

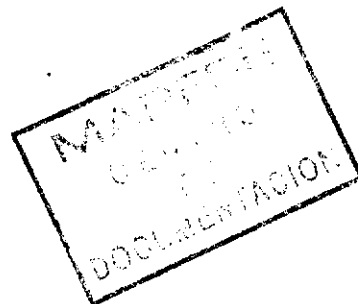
SUG - 7
R. 16811

I NOSTRI SOCI: IL NOSTRO FUTURO
Niza, 7-8 abril 1995



- Domingo Sugranyes -

Atención y servicios al asegurado en el
SISTEMA MAPFRE



INTRODUCCION

MAPFRE nació como mutualidad de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España en 1933, como respuesta de un sector de productores agrícolas a la obligación legal de asegurar los accidentes de trabajo en sus explotaciones.

Las primeras publicidades de MAPFRE, como la que presento ahora en la pantalla (diapositiva 1), diseñada por un artista de moda de la época, Penagos, se refiere a estos orígenes rurales. La inspiración cooperativa de aquella asociación agrícola -que desapareció en la Guerra Civil española-, y su presencia con delegados en todo el territorio, especialmente en zonas agrícolas, están en los orígenes del estatuto de mutualidad y de la amplia implantación territorial de MAPFRE, única en su género en el seguro español.

Actualmente MAPFRE no tiene ya ninguna relación especial con la agricultura (aunque tiene una mutua asociada, MAPFRE AGROPECUARIA, que ofrece productos específicos para agricultores). Sin embargo tenemos más de 2.000 puntos de contacto exclusivos con el público repartidos en todo el territorio español (diapositiva 2). Nuestra red está compuesta por 18 direcciones regionales y unas 80 direcciones territoriales, de las que dependen a su vez cerca de 400 oficinas directas y unas 1.600 oficinas delegadas (estas últimas con agentes). En torno a los 2.000 puntos de venta gravitan más de 8.000 agentes-productores. A esta estructura

básica, perteneciente al conjunto del SISTEMA MAPFRE, se agregan las redes de consejeros/vendedores especializados, entre ellos 600 especialistas Vida, 150 especialistas de Seguros Generales, 30 especialistas de fondos de inversión, y 20 de Seguro de Crédito. Esta compleja y potente red de ventas y de servicio es comparable a la de los grandes Bancos y Cajas de Ahorro españoles, pero con una marcada especialización en Seguro.

El volumen total de primas del SISTEMA MAPFRE se ha acercado en 1994 al medio billón de pesetas, es decir, unos 6.250.000 millones de Lit, de los cuales un 67% procede del mercado español y el resto de la implantación internacional de nuestro grupo, sobre todo en Portugal y en los países de habla española y portuguesa de América (diapositiva 3).

Por su producción en España el grupo ocupa el primer lugar en el ranking de Seguros español. Nuestra producción doméstica se divide en un 56% Automóviles; 25% Vida; 17% Seguros Generales, y 2% Caución y Crédito.

Sumando las reservas matemáticas de Vida, los fondos gestionados por MAPFRE INVERSION y los recursos de terceros del BANCO MAPFRE, el total de fondos del público gestionados por MAPFRE en España alcanza más de 450.000 millones de pesetas, o 5.625.000 millones de Lit. El crecimiento de nuestro volumen de operaciones de 1993 a 1994 ha sido en conjunto del 10% en España y del 8% para todo el grupo.

MAPFRE tiene una estructura societaria sui generis (diapositiva 4). A lo largo de los años MAPFRE MUTUALIDAD ha ido creando sociedades anónimas filiales, especializadas en distintas áreas del seguro, captación de ahorros, y servicios complementarios. Estas sociedades están agrupadas en una sociedad holding que cotiza en Bolsa: CORPORACION MAPFRE. Acabamos de introducir también en Bolsa la filial especializada MAPFRE VIDA, con excelente acogida entre los inversores. También cotizan en Bolsa -con menor volumen de transacciones- el BANCO MAPFRE y MAPFRE INMUEBLES. Esta estructura ha permitido al grupo acceder a los mercados de capitales y aumentar sustancialmente sus fondos propios sin perder la independencia y sin dejar de pertenecer, a través de nuestra sociedad madre, a la gran familia mutualista.

Los beneficios consolidados de MAPFRE MUTUALIDAD y filiales alcanzaron 12.893 millones de pesetas antes de impuestos en 1993 (+ de 160.000 millones de Lit) y estimamos que han superado ampliamente esta cifra en 1994.

La estrategia del grupo se puede resumir muy sucintamente en los siguientes principios básicos (diapositiva 5):

- **Especialización operativa**

La sociedad madre, MAPFRE MUTUALIDAD, se ha especializado exclusivamente en el Seguro de Automóviles, dando el ejemplo de la especialización operativa a las otras Unidades principales del Sistema. Permite alcanzar mayor calidad en el servicio y en el resultado técnico de cada área.

- **Descentralización comercial y administrativa**

Cada dirección regional y cada dirección territorial tienen amplia autonomía en lo comercial; los 18 centros administrativos territoriales permiten resolver cualquier asunto lo más cerca posible del cliente.

- **Responsabilidad social**

Las anteriores políticas se han aplicado dentro de un contexto mutualista en que se intenta que cualquier plan o medida para incrementar la productividad tenga al mismo tiempo, como objetivo final, mejorar el servicio prestado al asegurado y, en última instancia, a la sociedad. A esta orientación básica de "responsabilidad social" ha

contribuido la absoluta independencia de MAPFRE con respecto a cualquier influencia de grupos políticos o financieros, y su constante esfuerzo de transparencia.

Por último, para situarnos dentro del contexto del mercado, he señalado en la diapositiva (6) las principales características del mercado de Seguros español comparado con el mercado italiano.

	ESPAÑA	ITALIA
(MM de Lit)		
Volumen total de primas 1993 (seguro directo)	32.650	52.612
. Vida	10.920	15.140
. No Vida	21.730	37.472
Primas por habitante (Lit)		
. Vida	278.600	265.150
. No Vida	554.300	656.250
Nº de entidades aseguradoras	415	226
Primas de las 10 mayores entidades	60%	70%

SERVICIOS PRESTADOS AL ASEGURADO

A continuación voy a describir en términos prácticos y sencillos una serie de servicios prestados al asegurado en distintas Unidades de MAPFRE, para indicar de qué forma se ha llevado a la práctica la política general que acabo de recordar en sus principios básicos.

1. Seguro de Automóviles

Todo titular de una póliza de Automóviles Mapfre es socio mutualista de MAPFRE MUTUALIDAD. En esta sociedad -la sociedad madre del SISTEMA MAPFRE- des dónde se está realizando con mayor dedicación la política de atención y servicio al asegurado (diapositiva 7).

Se intenta que, desde el primer contacto, el asegurado, o candidato a asegurado, reciba una información rápida y eficaz. El centro telefónico de MAPFRE MUTUALIDAD recibe actualmente de 4.000 a 4.500 llamadas al día de toda España a un número gratuito, único para todo el país. En la sede central de MAPFRE MUTUALIDAD en Majadahonda, cerca de Madrid, el Centro telefónico tiene 42 personas atendiendo constantemente llamadas; estos empleados pueden consultar instantáneamente en su pantalla las coberturas, precios y

modalidades del Seguro de Automóviles para cualquier modelo de coche, y tomar nota de los datos de su interlocutor para ponerlo en contacto con la oficina de MAPFRE más cercana a su domicilio.

En cualquiera de estas oficinas, hasta la más pequeña, el cliente se encontrará con una persona (empleado o agente exclusivo) con conocimientos y experiencia suficientes para exponerle las opciones del seguro, y con instrucciones de la entidad para resolver todos los problemas típicos que plantee el cliente, así como recibir en su caso su declaración de siniestro. MAPFRE MUTUALIDAD dedicó en 1994 1.884 cursos y más de 27.250 horas de formación para empleados y agentes exclusivos.

El precio del Seguro de Automóviles ofertado por MAPFRE está basado en cualquier punto de España en una tarifa específica por regiones, propia de MAPFRE, tanto para el Seguro obligatorio como para el complementario de Responsabilidad Civil y para el de Daños. MAPFRE lleva realizando sus propias estadísticas, base para una tarificación personalizada al máximo, desde los primeros años 80 y tiene como principio aplicar una tarifa técnicamente suficiente en cada región, con bonificaciones para no siniestralidad. La máxima personalización posible de la tarifa hace que la selección de riesgos se haga de forma "natural", sin necesidad de normas de suscripción exageradamente rígidas.

Para una pronta peritación y liquidación de siniestros MAPFRE MUTUALIDAD dispone de 85 centros de Peritación y Pago Rápido en los que se le ofrece al asegurado la tasación inmediata de los daños y se le entrega un cheque para el taller de reparación que haya elegido. (Diapositiva 8). La totalidad de los talleres de reparación de automóviles aceptan hoy la metodología y los baremos de peritación de MAPFRE. Los precios de reparación de daños materiales están sujetos a baremos de acuerdo al sistema internacional Audatex y a la propia investigación realizada por MAPFRE MUTUALIDAD en su centro CESVIMAP en Avila.

Para los Daños personales MAPFRE MUTUALIDAD dispone de 18 equipos médicos, también repartidos en todo el territorio, que hacen un seguimiento continuo de las víctimas accidentadas. Disponemos además de un centro de rehabilitación propio en Madrid. Esta política de gestión intensiva y pronta liquidación de siniestros, aparte de suponer un elemento esencial de buen servicio al asegurado y a las víctimas, también permite a la sociedad mantener una elevada velocidad de liquidación, con más del 85% de siniestros tramitados en el ejercicio liquidados antes de final de año, y en última instancia mejorar los resultados de la entidad. En general, la rápida liquidación y pago de siniestros ha sido desde siempre un pilar central del éxito de MAPFRE.

Además de todo lo anterior MAPFRE MUTUALIDAD ofrece a sus asegurados servicios anexos, que son a la vez útiles y creadores de buena imagen, como por ejemplo la "tarjeta plata", que permite la identificación del mutualista, pago de gasolina y de peajes de autopistas, así como la revista "Kilómetro Mapfre", distribuida en más de 2 millones de ejemplares.

Por fin el asegurado de MAPFRE MUTUALIDAD, en elevadísimo porcentaje, suscribe la cobertura de MAPFRE ASISTENCIA. La cartera de MAPFRE MUTUALIDAD cuenta con unos 2.2 millones de vehículos de particulares (sobre un total de 2.6 millones de vehículos asegurados); todos los particulares tienen la cobertura Asistencia con franquicia de 15 kilómetros. De este total, unos 750.000 asegurados tienen coberturas de Todo Riesgo o la llamada "Póliza 10", con coberturas complementarias; todos ellos tienen asistencia kilómetro 0. Hace ya 9 años MAPFRE decidió crear una empresa de Asistencia propia, que opera directamente en España y otros 18 países. (Diapositiva 9). Llenando una función que en algunos países desarrollan más bien los clubs de automovilistas, MAPFRE ASISTENCIA ofrece a un porcentaje de más de un 15% de los automovilistas españoles un servicio inmediato de ayuda en carretera en caso de accidente, avería o problema de cualquier índole. Las encuestas de control de calidad realizadas por MAPFRE ASISTENCIA indican un nivel de satisfacción elevado del cliente -mucho más en todo caso del que es habitual en el mundo del Seguro!-.

La existencia previa de la red MAPFRE en España fue un elemento clave en la creación de la red de asistencia; por ello consideramos muy acertado haber creado nuestro propio sistema de asistencia, en lugar de subcontratarlo con especialistas externos. Para cualquier asegurado es una sensación de gran alivio y seguridad comprobar que cuando se encuentra en dificultades llega en pocos minutos una grúa concertada, y que en el momento se le identifique como mutualista de MAPFRE con todo su historial a la vista en pantalla: ésto, indudablemente, crea fidelidad.

2. Seguros Generales

Describiré un poco más sucintamente las realizaciones de otros sectores de MAPFRE que, cada uno en su especialidad, han intentado traducir las mismas ideas de servicio al cliente.

En Seguros Generales (Diapositiva 10) se persigue por supuesto, como en la MUTUA, la mejor formación posible de empleados y agentes, apoyados por los más de 120 especialistas técnico-comerciales repartidos en todo el territorio.

Los productos, especialmente el Seguro Combinado del Hogar, han sido diseñados de forma que la comprensión de las coberturas sea fácil e inmediata. Igual que en Automóviles, se han organizado sistemas que permiten una elevada rapidez de liquidación y pago de siniestros.

Pero lo más interesante y original en esta Unidad es el servicio de Asistencia en el Hogar. Mediante conciertos con profesionales de todo tipo (electricistas, fontaneros, carpinteros, cerrajeros, etc..) MAPFRE garantiza al asegurado que en 24 horas se presentará uno de ellos para cualquier daño o reparación en su domicilio, esté o no cubierto por la póliza. Si está cubierta por la póliza, la reparación se efectúa directamente, con cargo a la misma; si se trata de una reforma o reparación no cubierta, el operario concertado se compromete a presentar un presupuesto y a realizar la obra en condiciones seguras de calidad y precio. Este servicio ha supuesto una reducción del coste de los siniestros gracias a la masa y al poder negociador de MAPFRE, al mismo tiempo que un sustancial efecto de buena imagen y fidelización de los asegurados.

En otro campo, el del cliente industrial, en el que tenemos una cierta presencia (aunque sin llegar a los niveles de liderazgo que tenemos en productos de particulares), nos hemos ganado una posición de pioneros en servicios tecnológicos de prevención, con uno de los mayores centros

tecnológicos de Europa, situado en San Agustín de Guadalix (Diapositiva 11), en el que se encuentran empresas especializadas como ITSEMAP FUEGO (prevención de incendios), ITSEMAP AMBIENTAL (prevención de daños en el medio ambiente), SINAIE (ahorro energético), y RELECMAP (salvamento de instalaciones informáticas). Estas empresas venden sus servicios de asesoramiento, diseño de planes de seguridad y peritación de siniestros, directamente a las industrias así como a servicios públicos nacionales o regionales y a otras compañías de seguros. Estas empresas tecnológicas han facturado en 1994 servicios por importe de más de 4.000 millones de pesetas (51.000 millones de Lit), y constituyen otra manifestación de la voluntad de servicios al cliente.

3. Vida

En MAPFRE VIDA (Diapositiva 12) se ha dado contenido práctico al mismo principio, como es normal en una compañía de Vida, buscando ante todo la máxima solvencia, máxima prudencia en las inversiones y un elevado nivel de participación de los asegurados en los ingresos financieros. Aparte de los productos de seguro de vida y ahorro, Además MAPFRE VIDA comercializa también el seguro de salud (reembolso de gastos médicos y hospitalización), con total libertad de elección de los médicos y hospitales.

Ha empezado a emitir para los titulares de estas pólizas una tarjeta de identificación sanitaria que puede incluir o conectarse con la base de datos de los centros de servicios médicos de MAPFRE VIDA.

4. Banco

El BANCO MAPFRE, creado hace solo cinco años, tiene ya 100 oficinas de atención al público. Nuestra idea al desarrollar un banco no consiste en buscar otro canal de venta para el seguro sino, al contrario, ofrecer a nuestros asegurados, como complemento, los servicios básicos de la banca al pormenor. Aplicando esta idea de servicio global al cliente Mapfre, las nuevas oficinas del Banco se están creando ahora sin separación de las oficinas de Seguro, como un servicio más de MAPFRE. Es decir, en otras palabras, "una esquina Banco" dentro de una oficina de Seguros MAPFRE, desde donde se ofrecen productos básicos bancarios (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, préstamos hipotecarios, pequeños descuentos comerciales, préstamos personales, depósito de valores, ..)

5. Administración e informática

Por último, se está realizando un esfuerzo continuo para rediseñar los sectores administrativos e informáticos de MAPFRE con objeto de liberar cada vez más al personal territorial de su trabajo administrativo, dejándole todo su tiempo para dedicarse a funciones técnico-comerciales de atención al cliente. Para ello se ha creado una operativa informática global ("Oficina 2000") que automatiza de manera uniforme y completa todas las funciones administrativas. El control y la gestión de este sistema se ha centralizado en 18 Centros Administrativos Territoriales (CAT) que cuentan, entre sus elementos de apoyo, con un Centro de Conservación de Cartera (CCC).

Desde este último se organiza de forma programada y totalmente profesionalizada el diálogo con el cliente insatisfecho (gestión del impagado). La "Oficina 2000" y el CAT están previstos para integrar igualmente, en una próxima etapa, la informática bancaria.

6. Defensa del Asegurado

Hace 10 años (Diapositiva 13) MAPFRE MUTUALIDAD puso en marcha una Comisión de Defensa del Asegurado, con poderes estatutarios amplios y total garantía de independencia, para recibir y resolver las reclamaciones de los asegurados (personas físicas). En años posteriores el ámbito del mismo se fue ampliando a las restantes entidades aseguradoras MAPFRE -siempre con exclusión de los clientes personas jurídicas-. En el año 1991 la Comisión extendió sus competencias al BANCO MAPFRE con el nombre de Comisión de Defensa del Cliente.

Sigo, para describir esta importante institución del SISTEMA MAPFRE, una presentación hecha hace poco tiempo por el Presidente de MAPFRE MUTUALIDAD, D. Julio Castelo:

- **Funciones y competencias**

La Comisión debe proteger los derechos de los asegurados en su relación con la correspondiente entidad MAPFRE. Para ello ejerce dos funciones básicas:

- * Resolver las reclamaciones de asegurados.

- * Formular recomendaciones al Consejo de Administración para mejorar los derechos de los asegurados.

- **Composición y funcionamiento**

La Comisión está formada por tres juristas de reconocido prestigio, designados por el Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD. No pueden pertenecer a ningún Consejo de Administración del Grupo, ni ser directivos o empleados de MAPFRE, ni tener parentesco con ninguno de ellos. La elección se hace por un período de tres años renovable hasta la edad de 75 años. La Comisión establece sus propias normas de funcionamiento interno.

- **Régimen de reclamaciones**

Las reclamaciones de los asegurados o sus derechohabientes (sólo personas físicas) se deben realizar por escrito tras agotar la vía de reclamación ordinaria. Son gratuitas.

- **Resoluciones de la Comisión**

Las resoluciones basadas en criterios de equidad se adoptan por mayoría de los miembros de la Comisión; se formulan por escrito y son vinculantes para MAPFRE hasta 7,5 millones de pesetas, si los acepta el asegurado.

- **Publicidad**

La Comisión presenta cada año una Memoria al Consejo. MAPFRE se obliga a dar a conocer la existencia de la Comisión mediante prensa e información directa a los asegurados.

El número de reclamaciones no es muy alto, aunque es creciente. En 1994 fueron 480 contra 335 el año anterior. Este reducido número puede deberse a la insuficiente difusión de la existencia de la Comisión de Defensa del Asegurado o a la poca atención que le presten éstos. Pero -¿porqué no?- también puede deberse al buen servicio prestado por MAPFRE, cuya calidad ha mejorado notablemente desde que existe la institución de defensa del asegurado: nuestros responsables territoriales prefieren resolver favorablemente los asuntos, antes que verse implicados en las resoluciones del Defensor del Asegurado.

CONCLUSIONES

La política de servicio al cliente que acabo de describir en algunos de sus aspectos concretos, forma parte de un concepto más amplio: el de la responsabilidad social de una empresa como MAPFRE, que ha alcanzado ya una fase de desarrollo en que su volumen y su influencia en el mercado llevan implícito ejercer un papel de liderazgo responsable.

Como conjunto empresarial nacido del mundo mutualista MAPFRE devuelve anualmente a la sociedad, a través de sus fundaciones, una parte sustancial de los beneficios obtenidos en su actividad. La principal y más antigua de ellas, la FUNDACION MAPFRE, tiene como objeto financiar y organizar actividades relativas a prevención, seguridad y recuperación de daños a personas y bienes. De sus primeras actividades nacidas en el ámbito histórico de la prevención de accidentes de trabajo, han ido naciendo otras áreas como la de

- ITSEMAP FUEGO e ITSEMAP AMBIENTAL, sociedades punteras en la tecnología de la seguridad en incendios y de protección del medio ambiente;
- la FUNDACION MAPFRE AMERICA, que promueve la investigación y publicaciones sobre la herencia histórica de los pueblos ibéricos y de América;

- la FUNDACION MAPFRE MEDICINA, que promueve la investigación científica y la formación sanitaria -con especialización en los sectores de traumatología y rehabilitación-;
- las FUNDACIONES culturales MAPFRE VIDA y MAPFRE GUANARTEME, que promueven distintas manifestaciones artísticas y culturales; y
- la FUNDACION MAPFRE ESTUDIOS, que ha lanzando una carrera universitaria de ciencia aseguradora, y varios programas de postgrado en seguros y seguridad.

Esta actividad fundacional se desarrolla en estos momentos principalmente en España y en Portugal, pero se han tomado ya iniciativas en la misma línea también en otros países en que MAPFRE está implantada. Con la misma vocación institucional que en nuestro país de origen, pretendemos con el tiempo cumplir igualmente con nuestra responsabilidad social en cada mercado en que estemos actuando.

Quiero concluir quizá con lo que es más importante en la vida diaria de una empresa: la motivación de los empleados y colaboradores. Pienso poder decir -y así nos lo ha confirmado recientemente una encuesta realizada por un instituto independiente- que existe en MAPFRE una fuerte cultura en que predominan los valores de solvencia, lealtad y servicio al cliente.

Pienso que los creadores de la MAPFRE moderna, que quisieron imprimir este sello peculiar a nuestra empresa, han conseguido algo muy difícil, cuyos beneficiosos efectos estamos viendo en la MAPFRE actual, y espero que para muchos años: motivar a los colaboradores apelando a su lado más positivo, con emulación entre todos para hacer las cosas cada vez mejor. Este es el activo incalculable que tenemos en nuestras empresas, y que debemos ser capaces de mantener y desarrollar en el futuro, porque de él depende la calidad del servicio al asegurado.

16.02.95



MUJER

DE SECUROS

AGRICOLAS

FUNDADA POR LA
 AGRUPACION DE PROPIETARIOS
 DE FINCAS RUSTICAS DE ESPAÑA
 SANTA CATALINA 7, MADRID

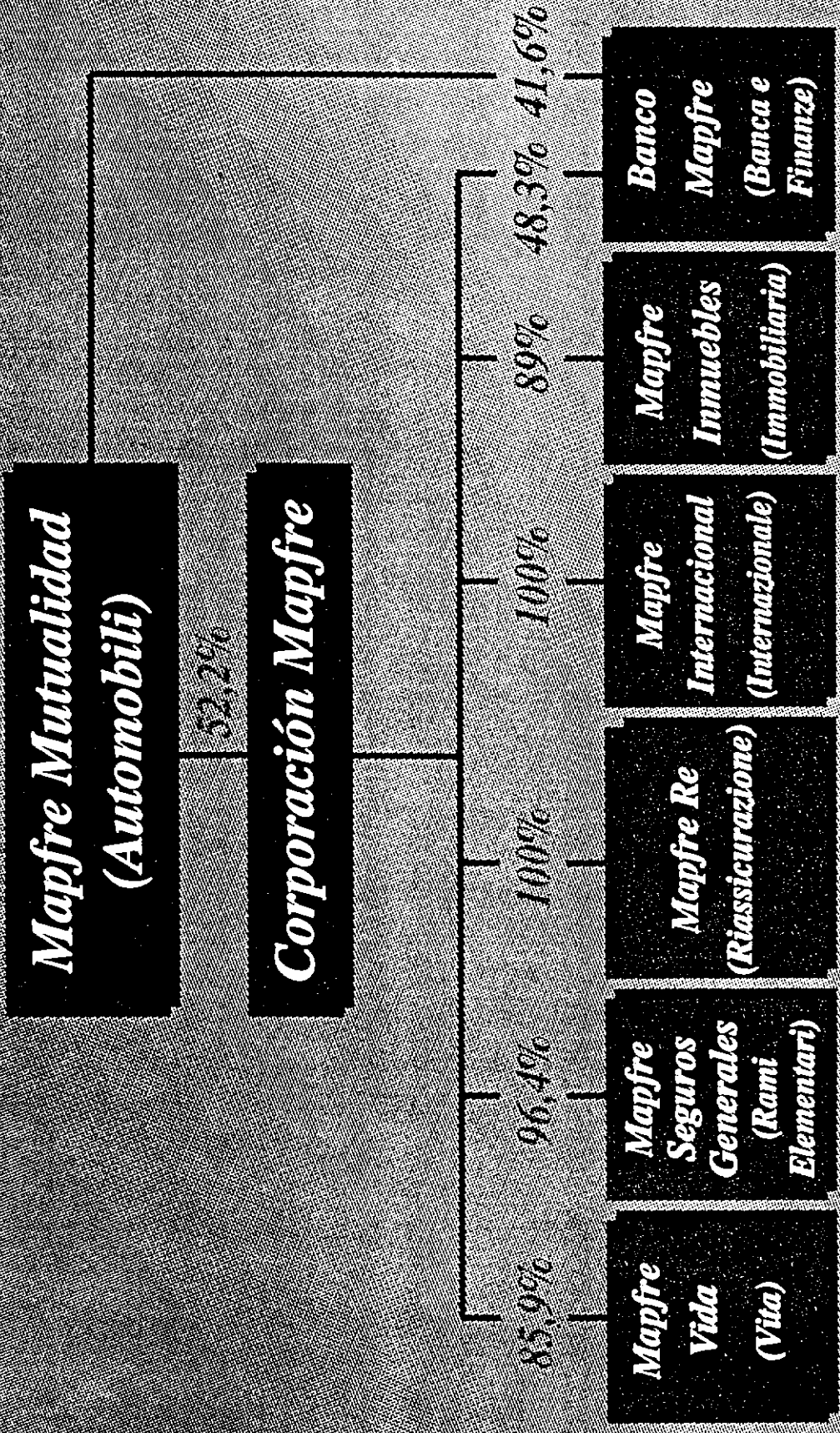
Los obreros de esta explotación estan asegurados de accidentes
 del trabajo en la **M. A. P. F. R. E.**

**SISTEMA MAPPERE
PREMI IN LIRE PER PAESI E CONTINENTI - 1994**

EUROPA	4.192
- SPAGNA	3.908
- PORTOGALLO	87
- ITALIA	38
- BELGIO	148
- LUSSEMBURGO	11
AMERICA	1.408
- MESSICO	341
- CILE	323
- BRASILE	271
- PORTORICO	206
- ARGENTINA	129
- COLOMBIA	93
- GUATEMALA	23
- STATI UNITI	21
TOTALE	5.600

(MILIARDI DI LIRE)

SISTEMA MAPFRE



- ▶ **Specializzazione operativa**
- ▶ **Decentralizzazione commerciale e amministrativa**
- ▶ **Responsabilità sociale**

MERCATO ASSICURATIVO ITALIANO E SPAGNOLO

	SPAGNA	ITALIA
(MILIARDI DI LIT)		
VOLUME TOTALE DEI PREMI 1993 (ASSICURAZIONE DIRETTA)		
- VITA	32.650	52.612
- NON VITA	10.920	15.140
	21.730	37.472
PREMI PER ABITANTE (LIT.)		
- VITA	278.600	265.150
- NON VITA	554.300	656.250
NUMERO DI COMPAGNIE ASSICURATRICI	415	226
PREMI DELLE 10 MAGGIORI COMPAGNIE	60%	70%

**SERVIZIO ALL'ASSICURATO
NEL RAMO AUTOMOBILI**

- ▶ **Centro telefonico**
- ▶ **Formazione del personale e degli agenti**
- ▶ **Tariffe personalizzate**
- ▶ **CESVIMAP**
- ▶ **Pronta liquidazione dei sinistri**

**SERVIZI ALL'ASSICURATO
NEL RAMO AUTOMOBILI**

- ▶ 85 Centri di perizia e di pronto pagamento
- ▶ 18 equipe di medici specialisti
- ▶ Rivista "Kilómetro MAPFRE"
- ▶ MAPFRE ASISTENCIA

SISTEMA MAPPERE PRESENZA INTERNAZIONALE



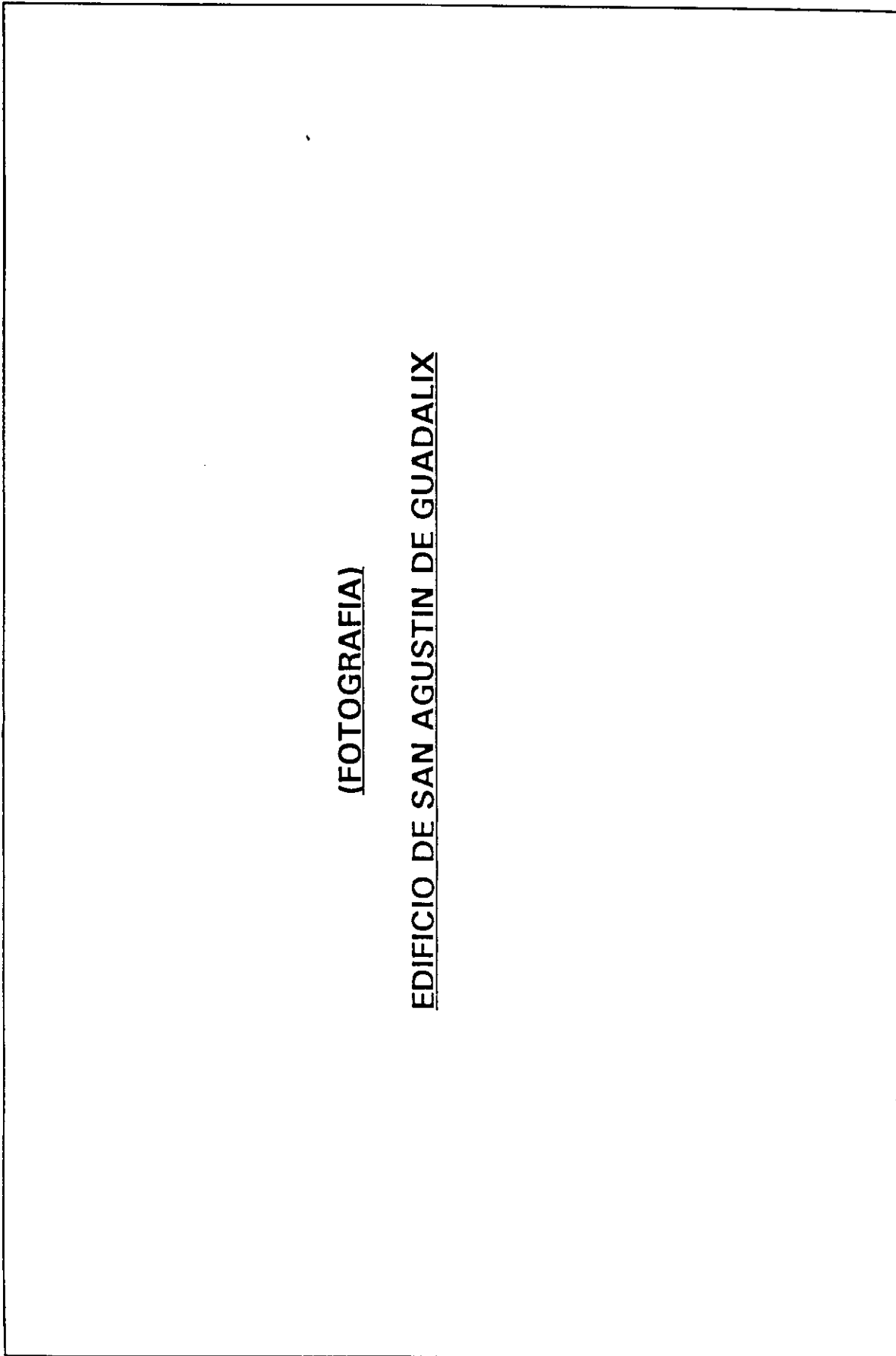
● RIASSICURAZIONE ● ASSISTENZA
■ ASSICURAZIONE DIRETTA

SERVIZI ALL'ASSICURATO NEI RAMI ELEMENTARI

- ▶ Assistenza casa
- ▶ ITSEMAP FUEGO
- ▶ ITSEMAP AMBIENTAL
- ▶ SINAE

(FOTOGRAFIA)

EDIFICIO DE SAN AGUSTIN DE GUADALIX



MAPFRE VIDA

BANCO MAPFRE

OFICINA 2000

*Commissione di Tutela
dell' Assicurato*