

MAPFRE lleva más de 20 años en Brasil y se ha convertido ya en un gigante en uno de los países de mayor dinamismo del planeta. Todo ello gracias al acierto en sus decisiones y a su visión de futuro. El Grupo acumula grandes éxitos en Brasil y se sitúa en una envidiable posición para abordar los próximos años.

MAPFRE en Brasil, una apuesta de presente y futuro



Presidentes y altos directivos del Grupo BB MAPFRE.

Texto **Susana Díaz**

Fotos **Paulo Pepe, Julio Bittencourt y Davilym Dourado**

Brasil es la quinta nación más grande del mundo y la sexta economía del planeta. Con más de 192 millones de habitantes y 8,5 millones de kilómetros cuadrados de superficie, Brasil es ya la locomotora de América Latina y uno de los países que más admiración provoca en la actualidad.

El inmenso potencial de Brasil se refleja en la remarcable trayectoria de estabilidad económica y social alcanzada en la última década, que ha permitido combinar el crecimiento con un significativo progreso en la reducción de la pobre-

za y la desigualdad social. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), a pesar de la inestabilidad económica mundial, se prevé que en 2012 el país alcance tasas de crecimiento de su Producto Interior Bruto (PIB) cercanas al 2,7 por ciento.

Su abundante producción agrícola y ganadera se combina en la actualidad con una numerosa mano de obra que está impulsando con dinamismo la minería, los servicios, la industria petroquímica, la aeronáutica y, en general, todas las manufacturas. Sus boyantes exportaciones están desarrollando a grandes pasos su clase media y la presencia de sus empresas en los mercados internacionales es cada vez más significativa. Todo ello, unido a la creciente inversión mundial y al significativo auge del turismo, que en parte se verá impulsado por los grandes eventos deportivos del Mundial de Fútbol de 2014 y los Juegos Olímpicos de 2016, hacen del país un destino clave para el tejido empresarial internacional.

El auge del sector asegurador

En este contexto de expansión, desarrollo y dinamismo, el sector asegurador brasileño es uno de los más prometedores de América Latina. En la actualidad, el buen desempeño de la economía, la mayor facilidad del acceso al crédito y el creciente poder adquisitivo de su población están haciendo que el seguro

brasileño se encuentre en pleno desarrollo. El mercado asegurador del país es el de mayor dimensión de la región y, según los últimos datos regionales disponibles, en 2010 representaba el 42,5 por ciento del total de primas de la zona, con un volumen de 38.860 millones de euros. Ese año la penetración del seguro equivalía al 3,4 por ciento del PIB, con una prima per cápita de 270 euros. El mercado de seguros brasileño está más atomizado que en otros países limítrofes y en torno a 115 compañías se disputan el negocio asegurador. A pesar de ello, las cinco primeras compañías del sector acaparan casi el 60 por ciento del mismo.

El sector asegurador brasileño está acompañando a las principales fuerzas económicas y sociales en su desarrollo. Tras el impulso del ahorro privado y el crecimiento de la flota de vehículos, otros factores como el aumento de la esperanza de vida, la consolidación de la protección a las familias y la estabilidad macroeconómica explican el desarrollo de todos los ramos aseguradores. En los últimos cinco años el sector ha crecido a una media anual cercana al 10 por ciento. Los Seguros Patrimoniales, de Vida y los Seguros Previsionales son los motores del crecimiento en la actualidad, mientras que la apertura del monopolio estatal en reaseguros, IRB, ha dado una nueva dimensión al futuro del sector.

(Sigue en pág. 27)

MAPFRE RE

MAPFRE RE llegó a Brasil en septiembre de 1996, año en el que se preveía la apertura del monopolio de Reaseguro, situación que se produjo finalmente en diciembre de 2007. En julio del año siguiente MAPFRE RE se registró para operar como reasegurador y posteriormente se aprobó la constitución de MAPFRE RE DO BRASIL Companhia de Resseguros. En la actualidad, la compañía opera en todos los ramos y clases de Reaseguro.

El mercado brasileño es altamente dinámico y está impulsado por los desarrollos en infraestructuras, energía, microseguros y los grandes eventos que se celebrarán en el país próximamente. El principal objetivo de MAPFRE RE consiste en continuar ofreciendo un servicio de máxima calidad a sus más de 30 clientes del mercado, manteniendo la profesionalidad, el rigor y la estabilidad.



Equipo directivo de MAPFRE RE.

MAPFRE GLOBAL RISKS

El Grupo opera en Brasil en el negocio de Riesgos Globales desde 2009. A día de hoy, es uno de los mercados más importantes para esta entidad y en el que se alcanzaron mayores incrementos en 2011. La mayor parte del mismo provino de los sectores de Incendios, Daños y Aviación. En la actualidad, se están desarrollando sectores como Energía, Marítimo y Grandes Infraestructuras. El conocimiento del mercado y de la técnica aseguradora es esencial para este negocio, por lo que se trabaja a día de hoy en la mejora de los sistemas de comunicación con las compañías afiliadas.

ITSEMAP

ITSEMAP do Brasil Servicios Tecnológicos MAPFRE es ya una compañía reconocida en el país en la consultoría e ingeniería de Análisis de Riesgos Tecnológicos, Medio Ambiente e Higiene y Seguridad Industrial, y opera en Brasil desde 1988. Entre sus clientes destacan Petrobras,



Equipo directivo de ITSEMAP.

Grupo Votorantim, Grupo Odfjell, Autoridad Portuaria de Santos, Stolthaven o Compañía de Gas de San Pablo (COMGAS). ITSEMAP do Brasil desarrolla para MAPFRE GLOBAL RISKS las actividades de verificación y control de riesgos de su cartera y presta también servicios al Grupo BB MAPFRE.



Equipo directivo de MAPFRE ASISTENCIA.

MAPFRE ASISTENCIA

MAPFRE ASISTENCIA desarrolla actividades de Asistencia y Riesgos Especiales en Brasil desde 1992, a través de Brasil Assistência. Actualmente, con un equipo de 800 colaboradores, es uno de los líderes en su sector, llegando a más de 20 millones de beneficiarios. Entre los ejes de su actuación en este mercado, especialmente maduro, destacan los servicios de Asistencia prestados a los sectores aseguradores, financiero, de turismo y automoción, durante las 24 horas los 365 días del año. Brasil Assistência destaca también en Riesgos Especiales por su capacidad para diseñar productos a medida de sus clientes. En 2010 inauguró la división MAPFRE WARRANTY, cuyo foco es, principalmente, la comercialización de los programas de Garantía Extendida para Vehículos. En 2011 se recibieron cerca de 2,9 millones de llamadas.

Wilson Toneto

Presidente de MAPFRE BRASIL

«Una forma de negocio basada en la ética»

¿Qué aporta MAPFRE al sector asegurador brasileño?

MAPFRE aportó y aporta al mercado brasileño, más que un *know how*, una filosofía de hacer negocios, basada en valores éticos, con compromisos sociales importantes con todos nuestros *stakeholders*. Mucho más que proteger personas y bienes, buscamos entregar a nuestros clientes y canales de distribución una atención especial.

Además, hemos traído al mercado de seguros, al de la previsión privada y a la gestión de recursos importantes innovaciones en procesos, productos, metodología de ventas, actuación multicanal y multiproducto, nuevos procesos de tarificación y prácticas sostenibles, entre otros aspectos. Estos logros son reconocidos a través del ritmo de crecimiento que registramos año a año en un mercado altamente competitivo.

Nuestro Grupo dedica atención especial a la formación de nuestros colaboradores, por lo que, incluso en el año de la integración con Banco do Brasil, fuimos reconocidos por Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en nuestro país.

¿Cómo se articula la actividad empresarial de MAPFRE SERVICIOS FINANCIEROS?



Además del negocio con Banco do Brasil y el resto de entidades del Grupo en el país, MAPFRE SERVICIOS FINANCIEROS agrupa otros negocios complementarios, que ganan cada vez más representación en el total de nuestra actividad. Aprovechamos los canales

de distribución de venta de seguros para ofrecer a nuestros clientes opciones de acumulación financiera, planes de jubilación u otras formas de ahorro previsional.

Actualmente, este conjunto de negocios, que aporta un 10 por ciento de resultados en el país, posee estructura propia, aunque utiliza las estructuras operacionales del Grupo BB MAPFRE. La planificación y las estrategias son independientes, lo que permite enfocar y perfeccionar cada día nuestros productos y servicios.

¿Cómo ven los empleados la actividad de MAPFRE en el mundo?

Con mucho orgullo y confianza. Formar parte de esta familia trae innumerables oportunidades profesionales y personales, y todos perciben eso. Ya tenemos muchos brasileños viviendo y trabajando en MAPFRE en otros países, y también muchos colaboradores que hicieron el camino inverso y vinieron de distintos puntos del globo para trabajar en Brasil. Como dijo nuestro Presidente Antonio Huertas en su reciente visita a nuestro país, el intercambio de colaboradores es fundamental para consolidar a MAPFRE como una gran multinacional. Ampliar los horizontes y buscar lo mejor que tenemos en cada país es un desafío diario y esencial.

(Viene de pág. 25)

El acierto y la visión de futuro de MAPFRE

En este contexto, MAPFRE se ha posicionado en un lugar excelente para beneficiarse de las capacidades del país. El Grupo comenzó a operar en Brasil a través de Grupo Asegurador VERA CRUZ, con empresas especializadas en riesgos industriales y seguros de Vida. Con esta adquisición, iniciada en 1992 y concluida en 1996, se implantaron conceptos innovadores en el mercado y se promovieron nuevas líneas en expansión, como los seguros individuales de Automóviles y los Seguros Generales. Además, la compañía amplió su red de oficinas en todo el territorio y fue pionera en el desarrollo de la multicanalidad. En 2005, y tras la adquisición del 51 por ciento de Nossa Caixa Seguros y Previdência, se dio un importante impulso a la comercialización de seguros de Vida y Planes de Pensiones.

Desde entonces, la actividad del Grupo en Brasil se ha impregnado del dinamismo del país y no ha dejado de sorprender.

En 2009 se anunció una de las más relevantes operaciones de la historia de MAPFRE: el acuerdo con la entidad financiera líder del país, Banco do Brasil, para el desarrollo conjunto de los negocios aseguradores de las dos entidades, que dio lugar al Grupo BB MAPFRE. En la actualidad, esta entidad es la primera compañía del país en el conjunto de los negocios en los que opera, es líder en Vida Riesgo y ocupa la segunda posición en los negocios de Automóviles y Seguros Generales. En conjunto, y consolidando parcialmente la operación con Banco do Brasil, MAPFRE alcanzó en 2011 en el país un volumen de primas de 3.561 millones de euros, casi el 52 por ciento del negocio total en seguros del Grupo en América Latina. Con casi 5.780 empleados, 672 oficinas propias, más de 5.240 oficinas bancaseguros y cerca de 16.500 corredores y mediadores, su capacidad de crecimiento y de desarrollo de su modelo de negocio parece no tener límites.

Tras la ambiciosa operación de integración de los negocios aseguradores con Banco do Brasil, y ahora bajo la batuta de Wilson Toneto, Presidente de MAPFRE en Brasil, las operaciones del Grupo han quedado estructuradas, por una parte, a tra-

Marcos Eduardo Ferreira

Presidente Ejecutivo del Grupo BB MAPFRE

«Tenemos que llegar a todos los canales para que el cliente decida dónde quiere estar»

¿Cómo valora la experiencia empresarial del Grupo BB MAPFRE?

Tras algo más de un año desde el inicio de las operaciones conjuntas, estamos especialmente satisfechos. La experiencia está siendo muy positiva, ya que estamos logrando reunir la tradición, la historia y la solidez de dos grandes instituciones: Banco do Brasil, con más de 200 años y una de las mayores redes bancarias en el país, y MAPFRE, que contribuye con toda su experiencia y conocimiento de la gestión aseguradora. La unión ha resultado en el mayor grupo asegurador del país y en el primer año de vida, en el que nuestras ventas están creciendo por encima del mercado, hemos conseguido también crear empleo.

¿Cuáles son las principales características del modelo empresarial de esta compañía?

Las dos sociedades *holdings* del Grupo BB MAPFRE –una de Vida y otra de No Vida– están organizadas en Unidades de Negocio, Unidades Comerciales por canales y Unidades Funcionales que dan soporte a todos los negocios. Nuestra característica diferencial es, precisamente, nuestra estrategia multicanal, que nos ha permitido desarrollar una atención especializada en función de cada uno de los canales. De hecho, el Grupo mantiene una de las mayores y más completas redes de distribución de Brasil. Además, la actuación coordinada de los distintos negocios proporciona agilidad y capacidad de innovación en productos y servicios.



¿Cuáles son los principales retos del Grupo BB MAPFRE?

Todavía estamos inmersos en consolidar el proceso de integración. Nuestro reto es seguir aprovechando las sinergias que existen entre las dos empresas, algo que ya está sucediendo con gran éxito. Aunque hemos completado la integración del *back-office* en Automóviles, debemos extenderlo todavía a otros negocios.

En los próximos años, además, nuestro reto

es crecer más que la media del mercado, consolidando nuestro liderazgo, incluso en las líneas de negocios en las que aún no somos líderes. Para ello, entre otras cosas, tenemos previsto el lanzamiento de productos prácticamente en todos los segmentos de seguros. Con el crecimiento sostenido que está experimentando Brasil, el Grupo BB MAPFRE tiene la responsabilidad de diseñar productos adecuados para todas aquellas personas que están accediendo por primera vez al mercado de seguros. Por otra parte, el Grupo ha identificado proyectos estratégicos que van desde impulsar nuevos negocios hasta la mejora de la eficiencia operativa.

¿Qué está aprendiendo MAPFRE de la forma de hacer seguros en Brasil?

El mercado de seguros en Brasil presenta muchas oportunidades de crecimiento, ya que su participación en el PIB es baja si se compara con economías más desarrolladas. Sin embargo, nuestras estructuras de distribución están bastante desarrolladas y conviven, entre otros, *brokers* internacionales, corredores de seguros, bancos, grandes cadenas minoristas y empresas de servicios públicos, como telefonía y energía eléctrica. MAPFRE consiguió anticiparse a esas tendencias de distribución y se ha consolidado como una entidad muy preparada en productos y servicios, con un modelo muy operativo basado en la tecnología. Sabemos que tenemos que llegar a todos los canales para que el cliente pueda decidir dónde quiere estar.

vés de MAPFRE SERVICIOS FINANCIEROS y, por otra, a través del Grupo BB MAPFRE.

Las operaciones de inversión, previsión, capitalización, créditos comerciales y CESVI BRASIL, entre otras, se integran en MAPFRE SERVICIOS FINANCIEROS. Entre los hitos de esta entidad y las compañías que la integran destaca el haber sido considerada en los últimos seis años como una de las mejores gestoras de pensiones, con recursos gestionados de más de 800 millones de euros. Además, su cartera de fondos de inversión está entre las primeras de su categoría desde 2006, es una de las entidades pioneras en el pago de jubilaciones en Brasil, productos que se comenzaron a desarrollar en 1982, y, en la actualidad, participa en la gestión de cerca de

3,5 millones de títulos-valores al mes. La gestión de carteras, realizada por un equipo de especialistas, alcanza los 4.000 millones de euros, y la compañía se ha posicionado como una de las diez mayores gestoras extranjeras de Brasil.

Pero el grueso del negocio asegurador de MAPFRE en Brasil descansa ahora en el Grupo BB MAPFRE. Con Marcos Eduardo Ferreira como Presidente Ejecutivo de este conglomerado, el grupo se ha estructurado bajo dos *holdings*, uno que opera en los negocios de Vida y Agrario, fundamentalmente, y otro en Automóviles y Seguros Generales. En cualquiera de los ramos en los que tiene actividad este gigante, las cifras son cuando menos abrumadoras.

En el negocio de Vida, Grupo BB MAPFRE tiene más de 23 millones de riesgos asegurados, mientras que ya alcanza los 2,5 y los 1,3 millones de vehículos y hogares asegurados, respectivamente, y supera el medio millón de pólizas en teléfonos móviles, entre otros datos. Junto a los riesgos individuales, destaca también su potencial en el aseguramiento de riesgos empresariales, ramo en el que el Grupo mantiene una cartera que reúne las principales empresas y proyectos del país.

El Grupo BB MAPFRE se caracteriza también por su sólida estrategia de distribución multicanal. La aseguradora está teniendo la capacidad de equilibrar la distribución de su amplia gama de productos a través de corredores, de alianzas comerciales con diferentes grupos empresariales –incluidos acuerdos con comercios minoristas, cooperativas o concesio-

narios–, de la comercialización de productos a través de su fidelizada red de corredores y agentes y de su potente canal bancoasegurador.

La integración con la mayor entidad financiera brasileña es ya una realidad empresarial. En la actualidad, la estrategia de MAPFRE en Brasil pasa por continuar diversificando su cartera de productos con un especial esfuerzo en la adaptación a las necesidades de los clientes y su fidelización. El Grupo quiere consolidarse entre las mayores aseguradoras del país en todos los ramos de actividad, con el objetivo puesto en la búsqueda de la eficiencia en los procesos, y la consolidación de su organización territorial y de su amplia red de ventas. Además, quiere ser un referente en Brasil en Responsabilidad Social, área en la que ya es reconocido como pionero.

La importante labor de FUNDACIÓN MAPFRE en Brasil

La dimensión de la actuación de FUNDACIÓN MAPFRE en Brasil es ya ampliamente reconocida en muchos rincones del país. La reciente exposición *París: Impresionismo y Modernidad*, co-organizada con el Museo de Orsay, es sólo un ejemplo de su labor cultural en el país. Destaca también el lanzamiento en 2011 de la colección *Historia de Brasil*, un proyecto que ha recibido el premio «Los Mejores de APCA 2011», de la Asociación Paulista de Críticos de Arte. Además, Río de Janeiro será este año, en el mes de noviembre, escenario principal del Festival de Cine 4+1, con sede en el Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB). También los proyectos sociales de FUNDACIÓN MAPFRE han cobrado ya una relevancia muy significativa. En 2011, el programa Formando Comunidad ha continuado impulsando la educación integral de niños y jóvenes mediante los acuerdos, entre otros, con las fundaciones del FC Barcelona y del Real Madrid, o las organizaciones Liga Solidária y CUFA. Un año más destaca también el Premio Experiencias Educativas Inclusivas, un proyecto organizado junto a la Organización de

Estados Iberoamericanos (OEI) y el Ministerio de Educación. Además, en el marco de la seguridad vial, FUNDACIÓN MAPFRE es una de las organizaciones más activas y ha puesto en marcha programas como Na Pista Certa, Educación Vial é Vital y otros para personas mayores, o pioneros estudios en el marco de la seguridad vial infantil. En el ámbito de la prevención de accidentes, la promoción de la salud y la mejora del medio ambiente, la

Fundación ha puesto el foco en las escuelas y en la formación de las personas mayores en ciudades de todo el país. Además, se continúan impulsando las ayudas a la investigación y los congresos especializados. Y todo ello sin olvidar la importante labor educativa a favor de la cultura aseguradora. En 2011 se han convocado becas y premios de investigación y se han publicado, entre otros, estudios sobre el mercado de seguros de América Latina, el seguro de Vida y el Reaseguro.

