

## Capítulo 26

### MAPFRE

*Líder en Latinoamérica en el mercado asegurador No Vida y segundo operador global en esta región, en la que da empleo directo a más de 14.500 personas y en la que fue una de las primeras aseguradoras internacionales en estar presente.*

*Con presencia en Chile desde 1986, se encuentra entre las diez primeras aseguradoras en este país.*

### ***“MAPFRE mantiene su firme apuesta por Chile y ve con optimismo su evolución económica”***

Por **Rafael Casas**

*Presidente de MAPFRE AMÉRICA*

El Grupo MAPFRE, que ha cumplido en 2013 sus primeros 80 años de historia, lleva tres décadas apostando e invirtiendo en América Latina. Su modelo empresarial, extendido mediante el crecimiento orgánico y las operaciones corporativas, ha provocado que sea líder del mercado asegurador No Vida y el segundo operador global en esta región, en la que da empleo directo a más de 14.500 personas y en la que fue una de las primeras aseguradoras internacionales en estar presente.

Además, cuenta con una de las mayores redes de distribución del mercado latinoamericano, con más de 2.100 oficinas y más de 44.000 agentes, corredores y delegados. Su actividad comercial se complementa con más de 450 acuerdos con canales de distribución, como las entidades bancarias.

La expansión internacional de MAPFRE, que comenzó en 1984 con su entrada en Colombia, ha tenido un papel protagonista en su modelo de negocio, ayudando a alcanzar sus niveles de solvencia y fortaleza financiera actuales.

Con esta apertura a nuevos mercados, centralizada en un primer momento en América Latina, se adelantó a la que después han adoptado otros grupos aseguradores y diversas multinacionales españolas. MAPFRE, que tenía buenos resultados en España, apostó por la diversificación geográfica y se embarcó en un proyecto que le ha llevado a ser una empresa global y que hoy puede calificarse como un modelo de éxito.

Así, en América Latina aplicó la exitosa estrategia de expansión internacional que después le ha permitido crecer en otros países. Para conocer de primera mano los

distintos mercados en los que comenzaba a operar, MAPFRE contó con la experiencia adquirida a través de las actividades de sus empresas de Reaseguro y Asistencia.

Una vez que se adquirió la experiencia necesaria en estos mercados, la aseguradora abordó su desembarco en Seguro a través de la adquisición de compañías, la consolidación de participaciones minoritarias, las alianzas y la creación de empresas. En su estrategia de crecimiento han estado presentes la prudencia empresarial, el aprendizaje continuo de nuevas prácticas y la vocación de permanencia como puntos claves.

Además, MAPFRE ha logrado diversificar negocios y actividades en los países en los que opera en América Latina, logrando la flexibilidad necesaria para mantener su grado de especialización y descentralización y poder adaptarse a los diferentes países y las distintas necesidades de los clientes.

La apuesta y la implicación de MAPFRE por el crecimiento y el desarrollo de los países en los que está presente ha propiciado que sus empresas en esta región sean consideradas entidades locales en los diferentes países en los que opera, lo que refleja que la integración ha sido completa y que ha ayudado al desarrollo de la región.

Esta política contribuyó a que, en 2012, las primas de MAPFRE AMÉRICA crecieran un 26 por ciento, llegando a un volumen total de 8.650 millones de euros, mientras que sus resultados antes de impuestos se incrementaron un 15 por ciento, hasta los 654 millones de euros.

La historia de la aseguradora en Chile comienza en 1986, cuando CORPORACIÓN MAPFRE se asocia con un empresario local y forma la COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES EUROAMÉRICA. Pero sus raíces se remontan a años atrás, ya que esta entidad recogía la larga tradición de una aseguradora que operaba en el mercado chileno desde principios de siglo XX y en la que participaba de forma minoritaria; Sudamérica Compañía Nacional de Seguros.

En 1991 el Grupo fortaleció su posición en el país, con el inicio de las operaciones de la compañía MAPFRE GARANTÍAS Y CRÉDITO, y en septiembre de 2000 dio un paso más en la andadura, con la creación de MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CHILE, que introduce al Grupo en este ramo asegurador. A partir de mayo de 2001, la compañía de Seguros Generales cambia su denominación para introducir en la misma el nombre de MAPFRE, con el objetivo de potenciar la marca en el país y aprovecharse de la sólida imagen que el Grupo ya tenía en Iberoamérica.

En el mercado chileno, uno de los más robustos de la zona, MAPFRE ha seguido la estrategia empresarial del Grupo en América Latina, adaptándola a las necesidades y características locales. Actualmente MAPFRE está sólidamente asentada en Chile, donde se encuentra entre las diez primeras aseguradoras del mercado.

El Grupo opera en todos los ramos del Seguro, ocupando una destacada posición en No Vida —la cuarta compañía del país, con una cuota de mercado que ronda el 10 por ciento—. Además, emplea a 430 personas y trabaja con más de 1.700 mediadores. La entidad cuenta con una de las redes territoriales de mayor cobertura del país, con un total de 42 oficinas. Gracias a numerosos acuerdos con otras entidades, los puntos de venta alcanzan casi el millar.

En 2012, las primas de la aseguradora en Chile se incrementaron más de un 21 por ciento, hasta los 330 millones de euros, y su resultado antes de impuestos creció un 30,7 por ciento.

La filial chilena está actualmente mejorando la gestión en la red de sucursales, mediante la implantación de nuevos servicios que permiten impulsar la fidelización de los clientes. Además, MAPFRE CHILE está trabajando en mejorar su relación con sus mediadores con la puesta en marcha de nuevas herramientas de gestión que agilicen los tiempos de respuesta a los clientes. Asimismo, está desarrollando el negocio de los grandes clientes e impulsando mejoras en la gestión de siniestros.

En cuanto al negocio de asistencia de MAPFRE, éste se desarrolla a través de la Unidad de Negocio de MAPFRE ASISTENCIA ubicada en Santiago de Chile, que emplea a 150 personas. Se constituyó en 1990 como una empresa especializada en asistencia en carretera. Actualmente la entidad ha ampliado sus actividades y es la compañía líder en asistencia y productos de garantía en el país, ofreciendo además un amplio portafolio a clientes corporativos.

La filial reaseguradora del Grupo, MAPFRE RE, opera en Chile desde 1988, año en el que adquirió la CAJA REASEGURADORA. La presencia local de MAPFRE RE en Chile permite aportar el nivel de atención y servicio a sus clientes necesario para mantener los estándares de excelencia en el negocio. En 2012 el volumen de primas de MAPFRE RE en Chile llegó a los 63 millones de euros.

Además, el Grupo opera en el país en el negocio de Riesgos Globales a través de MAPFRE GLOBAL RISKS. Esta entidad comenzó a operar de forma independiente en 2009, mediante el desarrollo de programas aseguradores para grandes multinacionales, sectores globales de actividad (energía, marítimo y aviación y espacio) y grandes riesgos locales. Su volumen de primas a cierre de 2012 superó los 109 millones de euros.

Con esta estructura, MAPFRE opera en una de las economías más desarrolladas de América Latina. Sus sucesivos gobiernos han ido implementando reformas económicas que han llevado al país a experimentar los últimos años crecimientos de su PIB superiores al 5,5 por ciento. Tendencia que se mantendrá en 2013, según las previsiones del Banco Central chileno.

Las buenas perspectivas económicas de Chile, que fue el primer país sudamericano en ser miembro de la OCDE, también se trasladan al mercado asegurador, caracterizado por su alta competitividad, en el que operan más de 50 compañías, la mayor parte de las cuales pertenecen a grandes grupos multinacionales. El sector supone el 4 por ciento del PIB, el ratio de penetración más alto de toda América del Sur.

Para entender la situación actual de este mercado hay que remitirse a 1980, año en el que empezó a liberalizarse progresivamente el sector, y en el que comenzaron a introducirse medidas como la liberalización de tarifas y tasas, que se completarían en los años siguientes con otras como la libertad de contratación de reaseguros, la privatización de las empresas públicas del sector, o la apertura a la inversión extranjera. Este desarrollo se vio fuertemente respaldado por una reforma legal de todo el sistema de

previsión, que estableció en el país el régimen privado de pensiones, lo que en el mercado de seguros supuso la creación de las rentas vitalicias, altamente desarrolladas en Chile.

Este escenario, en el que el consumo crece trimestre a trimestre, es más que favorable para un gran número de multinacionales. MAPFRE cuenta con un gran conocimiento de una de las economías emergentes mejor evaluadas de la región, se mantiene firme en su apuesta por el país y ve con optimismo su evolución económica de los últimos años.