

Capítulo 29

MAPFRE

Mapfre Colombia cuenta con una oferta de más de 120 productos y una cuota de mercado cercana al 10 %, ocupando el tercer puesto en el ranking asegurador colombiano.

Cuenta con 159 oficinas por todo el territorio colombiano, con más de 90 empleados y una red de asesores e intermediarios de seguros con más de 2.000 profesionales.

Colombia, el país en donde Mapfre empezó a hacerse multinacional

Por Raúl Fernández Maseda

Presidente ejecutivo

Ignacio Hernando de Larramendi (1921-2001), máximo responsable de Mapfre entre 1955 y 1990, reconocido por haber sido el artífice de su crecimiento, expansión y por sus aportaciones a la historia aseguradora, expresó en sus memorias lo siguiente: «siempre pensé que los iberoamericanos y los habitantes de la península ibérica estábamos integrados en una verdadera unidad cultural o multicultural, y más próximos que a cualquier otro país europeo».

Larramendi, a finales de los años sesenta y durante un consejo directivo de Mapfre Mutualidad, señaló que «uno de los objetivos de Mapfre en la próxima década debe ser el comienzo de una política de expansión de operaciones fuera del territorio nacional... la zona más adecuada para iniciarla es Hispanoamérica». Tiempo después, y nuevamente durante un consejo directivo, presentó un estudio que concluía aconsejando empezar la internacionalización de Mapfre a través de la actividad reaseguradora y en países como Argentina, Brasil o Colombia. Sobre este último afirmó que resultaba ser «el país más españolista y que conserva mejor lo español en Suramérica».

En 1984, Mapfre inició su conversión en multinacional aseguradora realizando en Colombia la primera inversión directa en una aseguradora en el exterior. Esta inver-

sión consistió en la compra de una participación minoritaria en la compañía colombiana Seguros Caribe, iniciándose así la expansión internacional de Mapfre.

A partir de entonces, Mapfre ha continuado con la ampliación y diversificación de su actividad en el país:

- 1991 Se adquiere Reaseguradora Hemisférica, hoy oficina de representación de Mapfre RE.
- 1992 Llega a Colombia Mapfre Asistencia, constituyendo Andiasistencia.
- 1993 Mapfre se convierte en el principal accionista de Seguros Caribe.
- 1995 Seguros Caribe cambia su nombre por el de Mapfre Seguros Generales de Colombia.
- 1999 Se constituye Mapfre Colombia Vida Seguros y se adquiere una participación en la Compañía de Seguros de Créditos Comerciales-Crediseguro.
- 2000 Se constituye CESVI Colombia, Centro de Experimentación y Seguridad Vial.
- 2001 Se crea Credimapfre, compañía de financiamiento para el pago de primas de seguro.
- 2006 Se adquiere el 100 % del capital de Crediseguro, pasando a llamarse Mapfre Crediseguro.
- 2013 Se constituye la nueva compañía Mapfre Servicios Exequiales.
- 2014 Mapfre Crediseguro integra su negocio junto al de Euler Hermes, creando una nueva aseguradora llamada Solunion en la que Mapfre tiene una participación del 50 %.

En cuanto a la labor fundacional, Fundación Mapfre inició sus actividades en Colombia en 1995 cuando adquirió y restauró la Casa del General Nieto —histórico edificio y patrimonio arquitectónico de la ciudad de Cartagena de Indias— para convertirla en Casa Mapfre, uno de los principales focos de promoción cultural y educativa que posee Fundación Mapfre fuera de España. Desde entonces son múltiples las actividades y obras de la Fundación Mapfre en el país.

Colombia tiene un alto potencial de crecimiento y no solo en el sector asegurador. Para Mapfre ha sido y es un país muy atractivo por múltiples y variadas razones, entre las que podemos destacar:

- La estabilidad jurídica que ofrece Colombia a la inversión extranjera.
- Las facilidades que otorga el Estado colombiano a la inversión. Según la firma JP Morgan, Colombia es hoy el quinto país a nivel mundial en proteger a los inversionistas y el segundo en América Latina.
- Los beneficios tributarios de su legislación.
- Es un mercado emergente en donde la penetración de los seguros es baja y ofrece unas altas expectativas de crecimiento.
- Cuenta con un recurso humano bien formado y altamente competitivo. De acuerdo con el Observatorio Laboral para la Educación —OLE¹—, el 80 % de los egresados

¹ El Observatorio Laboral para la Educación es un sistema de información especializado para el análisis de la pertinencia en la educación superior a partir del seguimiento a los graduados del país y su empleabilidad en el mercado

de la educación superior en Colombia logra vincularse laboralmente en empleos formales, estables y bien remunerados. El 30,6 % de los graduados colombianos son técnicos profesionales y tecnólogos, el 45,7 % son profesionales y el 23,7 % alcanza el posgrado.

- La afinidad cultural e idiomática facilita la generación de negocios.

En la actualidad, Mapfre Colombia trabaja en dos frentes de acción. Uno gremial, con el resto del sector asegurador colombiano, que consiste en apoyar y difundir la cultura del seguro en el país. Y otro, que es el objetivo del Grupo Mapfre, de convertirnos en el referente del seguro en el país y ser la aseguradora global de confianza.

La evolución de Mapfre en el país no ha sido tan fácil como se podría interpretar de lo dicho hasta ahora. Cuando llegamos a Colombia, el país era otro muy distinto, tanto en lo económico como en lo social. Hoy ha mejorado considerablemente, pero aún mantiene altos índices de pobreza: el índice de pobreza multidimensional (IPM) indica que 24,8 % de la población es pobre y el 9,1 % está en pobreza extrema. El coeficiente de Gini se ubica en 0,539. Las infraestructuras del país aún hoy están lejos de tener el nivel, la extensión, la diversidad y la calidad adecuados. Hemos tenido que aprender a manejar la inseguridad. Pero finalmente hemos sabido adaptarnos a una realidad cambiante rápidamente. Creemos que nuestra adaptación a las particularidades del país, a sus hábitos de consumo y a las reglas de su mercado ha sido más que óptima.

Todo lo bueno y todo lo no tan bueno son al final del día simplemente disparadores para la innovación, el desarrollo y el mejoramiento continuo.

Con todo lo dicho, Colombia ofrece muy buenas e interesantes perspectivas de negocio. En este contexto, Mapfre Colombia cuenta con una oferta de más de 120 productos, diseñados para atender las necesidades de aseguramiento de las personas, las empresas y del propio Estado. A cierre de 2013, Mapfre Colombia tenía una cuota de mercado del 9,4 %; ocupábamos el tercer puesto en el ranking asegurador colombiano (el mercado lo integran 33 compañías tanto nacionales como multinacionales). Aseguramos a más de 600.000 clientes en seguros estándar, entre ellos a grandes empresas como Avianca, Carbones del Cerrejón, Grupo Carvajal, Coca Cola FEMSA, Codensa, Ecopetrol, Gas Natural Fenosa, Grupo de Energía de Bogotá, Grupo Sanitas, Hyundai, Pacific Rubiales Energy, Olímpica, Telefónica, Terpel, entre otras muchas. También somos la aseguradora de la Fuerza Aérea, del Ejército Nacional y de la Policía Nacional. Y en microseguros aseguramos a más de un millón de personas.

Hemos expandido nuestras operaciones por todo el país para estar más cerca de nuestros clientes. Contamos con 159 oficinas comerciales, más de 900 empleados y una red de asesores e intermediarios de seguros de más de 2.000 profesionales.

Colombia disfruta de una situación geográfica privilegiada, tiene salida al mar por dos océanos: Atlántico y Pacífico. Es el segundo país con mayor biodiversidad del mundo, cuenta con un potencial agrícola de 28 millones de hectáreas y tiene una

laboral colombiano. Se alimenta a partir de la integración de las bases de datos de graduados del Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES) y de fuentes externas como el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

amplia variedad de climas y microclimas, determinados por la altitud y la proximidad a los dos océanos. Cuenta con varios volcanes ubicados en la cordillera de los Andes y es considerado como un país con riesgo sísmico debido a su ubicación en el Cinturón de Fuego del Pacífico. Periódicamente es afectado por el fenómeno de El Niño y La Niña, dos fases opuestas de un mismo fenómeno que provoca fuertes alteraciones en el clima y en la cantidad de lluvia.

Por ello en Mapfre Colombia hemos creado seguros especializados para hacer frente a estos riesgos, como el seguro agrario, del que somos líderes destacados del mercado asegurador. De igual manera, Mapfre Colombia ofrece, en diversos tipos de pólizas, coberturas frente a terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o *tsunami*.

A medio plazo nuestros objetivos son:

- Consolidar nuestro liderazgo, apostando por el crecimiento orgánico y ganando cuota de mercado.
- Desarrollar y crecer en seguros de particulares.
- Fortalecer las redes de distribución.
- Y, por último, aprovechar más las sinergias entre seguros y servicios para ganar en eficiencia, innovando en nuevos productos y servicios.

El mercado de seguros colombiano es altamente competitivo. En él están representadas las más grandes e importantes multinacionales aseguradoras, además de las grandes aseguradoras colombianas. No obstante esta dura competencia, esperamos alcanzar estos objetivos con el crecimiento de nuestra oferta comercial multicanal a través de oficinas propias, intermediarios, corredores, alianzas y venta on-line con la marca Mapfre; potenciando las sinergias que hay entre las distintas unidades de negocio, las ventajas que aporta la estructura corporativa de Mapfre y aprovechando el avance de una creciente y pujante clase media, con un más elevado nivel de vida y un mayor poder adquisitivo.