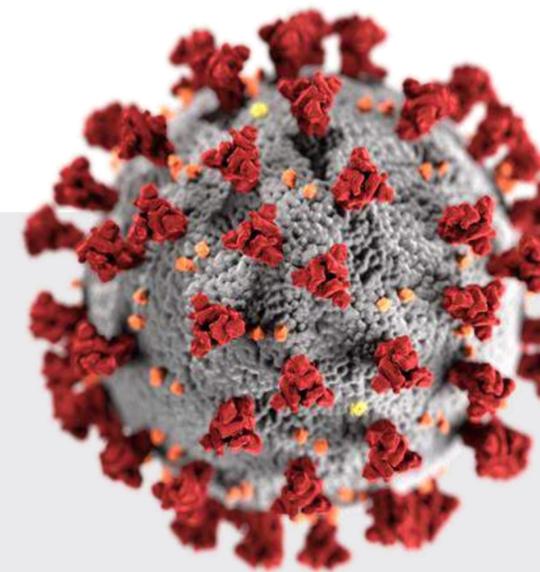
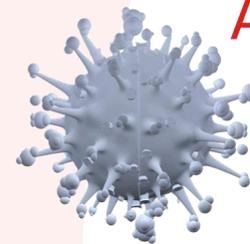


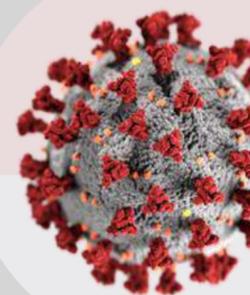
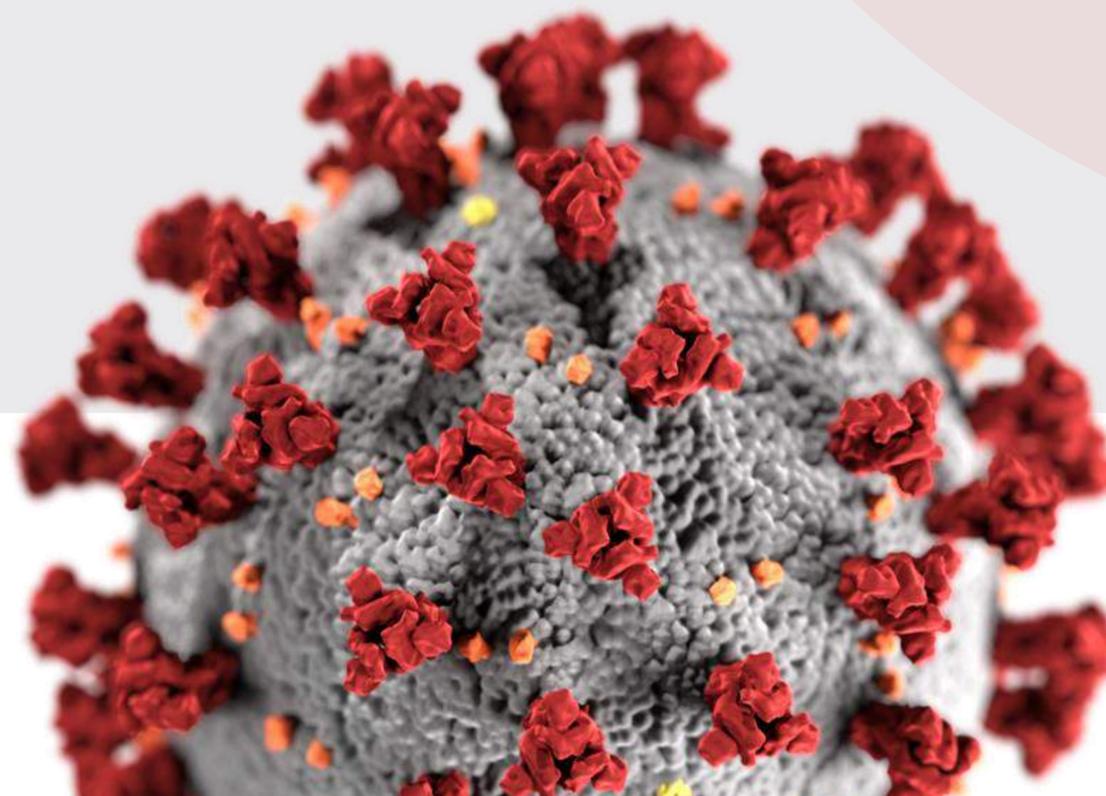
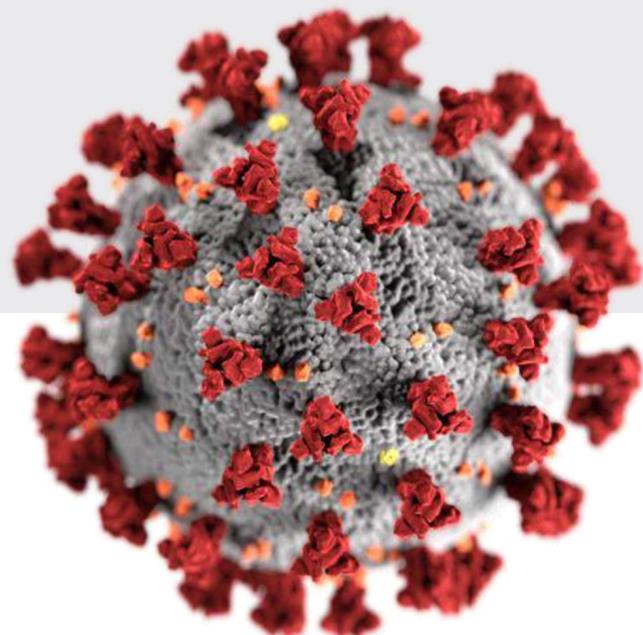
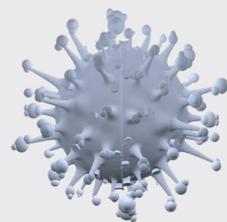
Antonio Huertas

Presidente da MAPFRE

COVID-19



Um ano convivendo com a **pandemia**





PLANO

ESTRATÉGICO

2019-2021

RECEITAS

€ 25.419 Bi

-10,7% -2,2%

ROE 7,6%

PLANO DE NEGÓCIO DIGITAL

NOSSO CLIENTE ESTÁ SE TORNANDO CADA VEZ MAIS DIGITAL, COMO A MAPFRE.

€ **1.126** Bi

PRÊMIOS DE NEGÓCIOS
DIGITAIS

7%

Do total

4,8 MILHÕES

DE CLIENTES

QUE USAM AUTOSSERVIÇO
NO MUNDO

Crescimento em VIDA

NOVO MODELO OPERACIONAL

NOVA PLATAFORMA DE TECNOLOGIA





QUALIDADE RECEBIDA PELO CLIENTE

MELHOR
NPS[®] EM **82%**
DAS OPERAÇÕES

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Canais de
distribuição

Modelo híbrido
digital e presencial

SEGURO DE AUTOMÓVEL

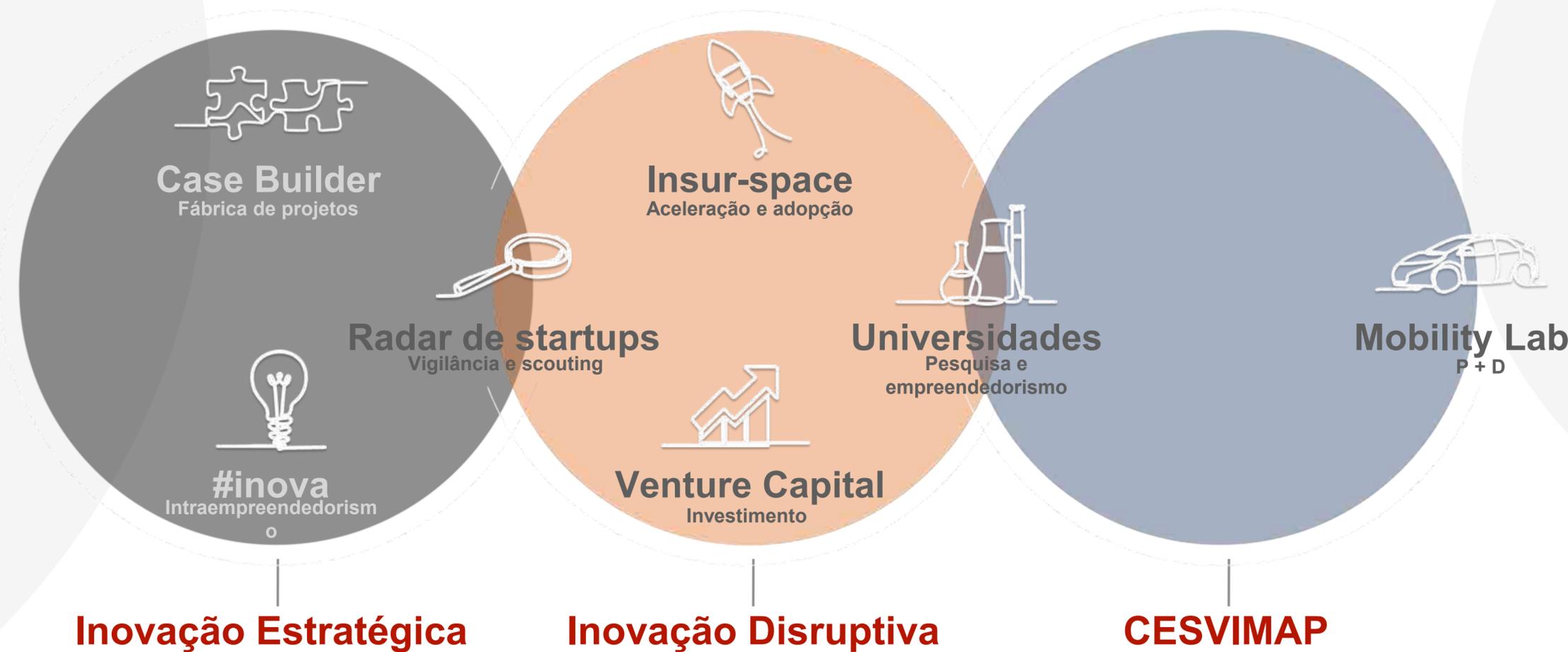
ADAS

PAGAMENTO POR USO

SEGUROS ON/OFF



MAPFRE Open Innovation



700.000
Clientes
beneficiados

Insurtech

**Inteligência
Artificial**

**ÍNDICE
COMBINADO**

94,8%

 **Excelência
NA GESTÃO
TÉCNICA E OPERACIONAL**

MODELO GLOBAL

DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL



TAXA DE TRABALHO
REMOTO

>90%

CENTROS DE ATENDIMENTO
AO CLIENTE

60 Milhões de
chamadas

ANALÍTICOS DADOS AVANÇADOS

Modelos preditivos
Progresso muito satisfatório
na Espanha e nos EUA

TECNOLOGIA



**Novas plataformas tecnológicas
Trabalho remoto para +30.000 funcionários**

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SUPERAMOS O ATAQUE CIBERNÉTICO DE AGOSTO

PLANO DE RESILIÊNCIA CIBERNÉTICA





TARGET
GENDER
EQUALITY



46,3% Igualdade
de **GÊNERO**

Índice de **84%**
CULTURA e TALENTO



Network UK

TARGET
GENDER
EQUALITY



3,3%

**Quadro de funcionários
com DEFICIÊNCIAS**

1.025 funcionários

#desafioDigital

PROJETO AGEING



IBÉRIA

Estratégia DE NEGÓCIO

Auxílios a clientes, intermediários e fornecedores



7 milhões de clientes na Espanha

Programa para famílias

PMEs e trabalhadores autônomos

Rede de delegados e agentes

BRASIL

A stylized, grey, 3D-effect map of Brazil is positioned behind the word 'BRASIL' and the 'Estratégia DE NEGÓCIOS' text.

Crescimento rentável em moeda local

Excelente desempenho 

DESAFIO: Melhoria do resultado técnico

Foco em produtos e canais com maior lucratividade

Estratégia DE NEGÓCIOS

LATAM NORTE

MÉXICO

Crescimento, produtividade
e digitalização

AMÉRICA CENTRAL

Centro de serviços compartilhados

REP. DOMINICANA

Sinergias entre seguros
gerais e de saúde

Estratégia DE NEGÓCIOS

Plano de ajuste de custos e melhorias técnicas

Corredores e bancassegueros

Negócio digital



Estratégia
DE NEGÓCIOS

AMÉRICA DO NORTE

Estratégia
DE NEGÓCIOS

**Excelentes resultados em
Massachusetts**

Nova plataforma tecnológica

Foco nos estados-chave

AAA

**PORTO RICO:
Volta à rentabilidade**



Turquia

> Controle técnico de Automóveis e Saúde



Alemanha

> Acordos de distribuição com fabricantes de automóveis



Itália

> Plano de redução de custos e melhoria da eficiência



Malta

> Transformação tecnológica

EURÁSIA

Estratégia DE NEGÓCIOS



**CAPACIDADE PARA ABSORVER
EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS**

**2021: VOLTARÁ A CONTRIBUIR
PARA OS LUCROS DO GRUPO**

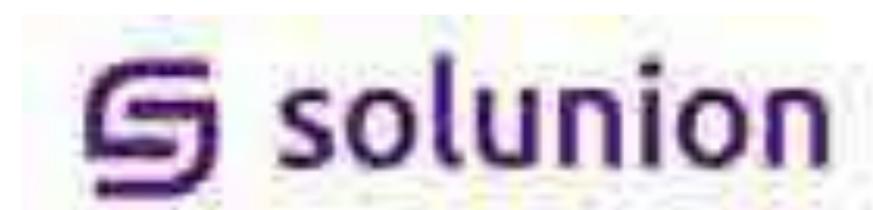


MAPFRE Global Risks

MODELO DE NEGÓCIO: CLIENTE MAPFRE



**PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO
FOCO EM MERCADOS ESTRATÉGICOS
MAPFRE**



**2020 EXCELENTE NA ESPANHA E NA LATAM
CONTROLE DE RISCO PRUDENTE**

Em resumo...



EXCELENTES RESULTADOS EM TODOS OS PAÍSES



COMPROMISSO DO DIVIDENDO



NÍVEL DE SOLVÊNCIA E LIQUIDEZ ELEVADOS



AVANÇO ESTRATÉGICO ADEQUADO

COMPROMISSOS PARA 2021



8,5%

ROE

+700M€

RESULTADO
OPERACIONAL
LÍQUIDO

+3%

PRÊMIOS
DE SEGURO

95%

ÍNDICE
COMBINADO

RESULTADOS

2 PRIMEROS MESES 2021

4.228M€
+2,3%*

PRÊMIOS

94,6%

**ÍNDICE
COMBINADO**

99M€
+41,2%

**RESULTADO
LÍQUIDO
ATRIBUÍDO**

*A taxas de câmbio constantes.



**CRESCIMENTO MODERADO
E LUCRATIVO**



**TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL E CULTURAL**



AÇÃO DA MAPFRE



TRABALHAMOS TODOS OS DIAS PARA NOS GANHAR SUA **CONFIANÇA.**



O BATIMENTO QUE NOS MOVE



“Não há negócios sustentáveis ou empresas rentáveis no médio e longo prazos se não trabalhamos todos os dias para melhorar o ambiente e a qualidade de vida das comunidades onde operamos e vivemos.”





@ahuertasmejias



www.linkedin.com/in/antoniuhuertasmejias



@ahuertasmejias

AGA21 Assembleia
Geral de Acionistas  **MAPFRE**

OBRIGADO

Antonio Huertas
Presidente da MAPFRE

#SomosMAPFRE