



MAPFRE SEGUROS



Sede da MAPFRE Brasil

MERCADO

Com 54 anos de atuação no Brasil, a MAPFRE é uma das mais importantes seguradoras do País. Subsidiária do Sistema MAPFRE, grupo líder na Espanha e um dos principais investidores na Europa e América Latina. A companhia atua em todo o Território Nacional, oferecendo aos clientes mais de 80 soluções personalizadas em seguros, assistência, atividades financeiras, imobiliárias e de serviços. Para atender a seus mais de 15 milhões de segurados, a companhia conta com 123 sucursais próprias, 18 Diretorias Territoriais e 2660 funcionários.

A empresa apresentou, até junho de 2009, um lucro de R\$ 166,5 milhões (antes dos impostos e participações). O ganho, um recorde da empresa no Brasil, é o maior resultado já obtido pela seguradora, que também alcançou R\$ 6,48 bilhões de ativos totais consolidados.

PRODUTOS/SERVIÇOS

Com sua experiência de mais de 50 anos, a MAPFRE criou uma gama de produtos para os mais variados nichos de mercado, desde automóvel, casa, agronegócios, vida, previdência, até transportes, riscos industriais, garantias e cré-

dito e seguro para aeronaves. São mais de 80 soluções para empresas e pessoas.

Em serviços, a seguradora disponibiliza aos clientes o AutoMais Serviços, Centros Automotivos espalhados por todo o País que oferecem atendimento imediato aos segurados que sofrem algum tipo de sinistro. A MAPFRE também possui Central de Relacionamento própria, a figura do Defensor do Segurado que age como um ombudsman independente, a maior rede de Sucursais do país e o Club MAPFRE.

CONQUISTAS

Entre as muitas conquistas da MAPFRE está o TOP Social da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB). Os projetos de responsabilidade social da MAPFRE foram selecionados por três anos consecutivos. O Grupo também recebeu o prêmio máximo da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), em 2009.

Projetos da empresa como as ações "Semana de Segurança Viária" e "Kit Educacional de Segurança Viária" também obtiveram destaques e



Automais Serviços Vicente Rao São Paulo

foram selecionados pelo Guia Exame de Boa Cidadania Corporativa como dois dos melhores projetos sociais de educação desenvolvidos no País.

Por dois anos consecutivos a MAPFRE também foi considerada pelo anuário especial da Revista IstoÉ Dinheiro, como a melhor empresa de seu segmento. A companhia também foi considerada a primeira em Gestão em Inovação e Tecnologia e Governança Corporativa, além de atingir a terceira colocação em Gestão Financeira e Recursos Humanos.

Na edição especial da Revista Época, a seguradora foi selecionada como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar. As ações sociais desenvolvidas pela empresa, com o intuito de beneficiar a população, estiveram entre os destaques, bem como o respeito e o tratamento dado no momento em que o funcionário é desligado.

EVOLUÇÕES RECENTES

Denominado EcoMAPFRE, o projeto exclusivo do Grupo MAPFRE, lançado em 2008, consiste no levantamento e na implementação de melhorias "ecoeficientes" nos processos efetuados pela Empresa, permitindo aos profissionais e corretores que atuam com a companhia, uma maior conscientização com relação aos recursos utilizados.

O projeto já reduziu significativamente os recursos utilizados, como papel e tinta destinados à impressão. Também permitiu a troca, por papel reciclado, de toda papelaria relacionada a contratos e a eliminação da impressão das Condições Gerais de todos os seguros da Empresa, sendo que, todos os valores economizados (com relação à impressão) são destinados a ações ambientais, como o Projeto Villa Ambiental do Parque Villa Lobos.



Antonio Cássio dos Santos,
presidente Grupo MAPFRE Brasil

COMUNICAÇÃO

A comunicação deve constituir uma unidade harmoniosa e todas as ações devem convergir para uma política global claramente definida dentro dos objetivos da organização, com vista a maior eficácia. Administrar os relacionamentos com seus públicos tornou-se fundamental, na visão da seguradora, para um relacionamento amplo e estratégico. Por isso, a MAPFRE tem aumentado e tornado cada vez mais eficazes os seus canais de relacionamento, desde a sua Central de Relacionamento que funciona 24 h, o portal de serviços do Corretor, em que 97% deste parceiro desenvolve suas atividades e os canais digitais da Empresa com o cliente final.

HISTÓRIA

Fundada em 1933 por um consórcio de proprietários rurais da Espanha com o objetivo de prestar assistência aos trabalhadores rurais daquele país, a MAPFRE Seguros ingressou no Brasil incorporando a Seguradora VERA CRUZ, numa operação

que teve início em 1992 e foi concluída em 1996. A absorção dos bem sucedidos padrões internacionais de operação implantados pelo grupo espanhol resultou no sucesso que a empresa vem colhendo no País. Desde então, a seguradora implantou seus conceitos inovadores, preservando os princípios de seriedade, competência e alto padrão de atendimento.

VALORES DA MARCA

O Grupo Segurador MAPFRE tem como objetivo principal prover, com excelência, soluções em seguros, produtos financeiros e serviços, que visem preservar a estabilidade socioeconômica pessoal, familiar e empresarial.

A companhia constantemente amplia e fortalece resultados mútuos com seus corretores, parceiros de distribuição, difundindo seu amplo portfólio de produtos, com relacionamento segmentado, atuação nacional e multicanal.

A seguradora incentiva atitudes com foco do cliente e atitudes socialmente responsáveis que gerem clima de coesão, confiança, motivação, bem-estar e elevada qualificação profissional, proporcionando capacitação, remuneração fundamentada em desempenho, reconhecimento e estímulo a uma cultura de alta performance.

A visão de futuro da marca está na busca incessante de encantar os clientes e está expressa no seu slogan "MAPFRE a Seguradora Diferente". Os funcionários do Grupo sabem que não basta apenas atender as expectativas dos clientes já que 85 % dos que abandonam uma marca estão satisfeitos com ela. É preciso portanto, encantar.

O QUE VOCÊ NÃO SABIA SOBRE MAPFRE

- É uma das únicas empresas do mundo que tem como principal acionista, uma fundação. No caso da MAPFRE, trata-se da FUNDAÇÃO MAPFRE que possui 64% da sua participação.
- A MAPFRE possui o maior portfólio de seguros do Brasil: são mais de 80 tipos de seguros
- Nos últimos cinco anos, a MAPFRE no Brasil triplicou de tamanho.
- As suas ações de responsabilidade social já atingiram mais de 5 milhões de pessoas no país.



Alunos da rede estadual visitam o projeto Villa Ambiental