

**MAPFRE****COLOMBIA**

Presentación de la compañía

MAPFRE | COLOMBIA, Ser grande es una actitud



GRUPO MAPFRE

Acerca del Grupo MAPFRE

La matriz del Grupo es la sociedad holding **MAPFRE S.A.**, cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

La propiedad de la mayoría de las acciones de **MAPFRE S.A.** corresponde a **FUNDACIÓN MAPFRE**, lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional. **FUNDACIÓN MAPFRE** desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Seguridad Vial, Prevención, Salud y Medio Ambiente.

MAPFRE tiene una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español, y una amplia implantación multinacional. Al cierre del ejercicio 2010 ocupaba el sexto puesto en el ranking de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en el de América Latina. Desde el año 2000 tiene establecida una importante alianza estratégica con CAJA MADRID, matriz del cuarto mayor grupo financiero español, cuyo objetivo es lograr el máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes comerciales de ambos grupos en la distribución de productos aseguradores y financieros

Implantación Internacional:

El **Grupo MAPFRE** opera en un total de 43 países a través de 251 sociedades. Al cierre del ejercicio 2010, tenía 5.351 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3.226 estaban en España, 1.972 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 6.124 oficinas de entidades bancarias y otros 25.866 puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de cerca de 70.000 agentes y mediadores, 6.000 de los cuales estaban en Estados Unidos.

En la actividad de Seguro Directo, **MAPFRE** lidera el mercado español y está implantada en todos los países de América Latina –en el conjunto de los cuales tiene una posición de liderazgo en Seguros no Vida–, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía y en Filipinas.

**MAPFRE****COLOMBIA**

MAPFRE en el mundo



En la actividad de Asistencia, **MAPFRE** opera en 40 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (**MAPFRE RE**) que ocupa el puesto 14 en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con tres sociedades filiales y 15 oficinas de representación.



MAPFRE COLOMBIA

Quiénes somos

Somos **MAPFRE COLOMBIA**, la filial en el país de **MAPFRE**, un grupo español independiente, que desarrolla fundamentalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 40 países.

Somos miembros de la Federación de Aseguradores Colombianos - **FASECOLDA**, y contamos con un amplio portafolio de productos, servicios y valores agregados, una extensa red de oficinas e instalaciones de atención, y un equipo humano de profesionales altamente capacitado, elementos todos que han sido dispuestos para entregarle al mercado una excelente opción, bajo el firme propósito de fomentar y difundir la cultura del seguro en el país.

Las actividades de **MAPFRE COLOMBIA**, se desarrollan a través de 2 sociedades: **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** y **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.**, empresas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



Otras Empresas del GRUPO MAPFRE en Colombia:

- › CREDIMAPFRE
- › MAPFRE RE
- › MAPFRE CREDISEGURO S.A
- › CESVI COLOMBIA S.A.

Evolución Histórica de MAPFRE COLOMBIA

- › **1984:** Seguros Caribe recibe la primera inversión de MAPFRE INTERNACIONAL.
- › **1993:** **MAPFRE INTERNACIONAL** se convierte en el principal accionista de Seguros Caribe. Se inicia la restauración de la «Casa del General Nieto» en la ciudad de Cartagena de Indias.
- › **1995:** **FUNDACIÓN MAPFRE** adquiere la «Casa del General Nieto» para convertirla en Casa **MAPFRE**. Seguros Caribe se convierte en **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**
- › **1999:** Se constituye **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.**
- › **2001:** Se forja la alianza para la comercialización de microseguros con CODENSA. Se inaugura en la ciudad de Bogotá el primer Centro Integral de Servicios **MAPFRE - CISMAP**.
- › **2003:** Se lleva a cabo el proceso de integración de **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.** y **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** **MAPFRE COLOMBIA** recibe el Certificado de Gestión de Calidad.
- › **2004:** Se inicia el Plan de Expansión Territorial con la apertura de oficinas delegadas por todo el territorio nacional.
- › **2005:** **MAPFRE COLOMBIA** recibe ampliación del Certificado de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2000.
- › **2006:** Se inaugura en la ciudad de Medellín, segunda ciudad en importancia en el país, un nuevo Centro Integral de Servicios **MAPFRE - CISMAP**. Se adquiere el 27% del capital que el Grupo Empresarial Antioqueño mantenía en la Compañía de Seguros de Créditos Comerciales S.A. - Crediseguro y pasa a llamarse **MAPFRE CREDISEGURO S.A.**
- › **2007:** Con una inversión 100% local, que supera los 20.000 millones de pesos, se inaugura el nuevo edificio de la dirección general de **MAPFRE COLOMBIA** en Bogotá. La Superintendencia Financiera de Colombia autoriza a **MAPFRE COLOMBIA** la operación del ramo de administración de riesgos profesionales ARP.
- › **2008:** Se inaugura en la ciudad de Barranquilla, cuarta ciudad de importancia en el país y tercera en primas, un nuevo Centro Integral de Servicios **MAPFRE - CISMAP**. **MAPFRE COLOMBIA** ingresa al ranking Merco Empresas Colombia (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
- › **2009:** **MAPFRE COLOMBIA** se convierte en la primera compañía del mercado en la comercialización de microseguros, sumando más de 1.500.000 asegurados.
- › **2010:** A través de una compra de canal, con una inversión 100% local de 6.000 millones de pesos, se consolida por otros diez años más la alianza estratégica de **MAPFRE COLOMBIA** con CODENSA (EMGESA). **MAPFRE COLOMBIA** ingresa al ranking Merco Personas Colombia (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).



Implantación Nacional

Al cierre de 2010 la estructura territorial de MAPFRE COLOMBIA la integraban 48 oficinas directas y 109 oficinas externas entre oficinas delegadas (81), oficinas exclusivas (3) y oficinas franquiciadas (25).

El conjunto de estas 157 oficinas lo manejan 12 oficinas regionales, órganos que dirigen y coordinan la actuación de la Red en áreas geográficas determinadas; las regionales a su vez le responden a la Dirección General a través de la Vicepresidencia Comercial, sumando en total así 170 oficinas a nivel nacional.



NUESTRA FILOSOFÍA

Nuestra estructura organizacional nos permite afrontar los continuos desafíos del mercado asegurador, pues se basa en una misión y visión a largo plazo, con estrategias y políticas basadas en los propios valores del Grupo MAPFRE. Así, nos definimos como una empresa líder, con objetivos de rentabilidad y e innovación, que genera valor agregado a los productos y servicios.

Valores

Creemos en los derechos de las personas y de cada nación, por tanto, nuestra cultura empresarial se forja en virtud de la transparencia, la veracidad y la equidad. Los valores por los cuales trabaja la FAMILIA MAPFRE y que hacen que nuestros asegurados e intermediarios se sientan como en casa son:

Servicio. Nuestra razón de ser es el cliente, vivimos en función de servir.

Respeto. Nuestros actos están orientados por la transparencia, lealtad y fiel cumplimiento de las normas legales, morales y sociales.

Compromiso. Los asumimos con responsabilidad y de cara al país, a la sociedad, a la familia, a nuestros clientes, intermediarios, colaboradores y accionistas.

Participación. Involucra todos los elementos que intervienen en el cumplimiento de nuestra misión: somos un equipo.

Desarrollo. Nos preocupamos por ser innovadores, creativos, originales, utilizando tecnología e infraestructura de punta.

**MAPFRE****COLOMBIA**

Autonomía. Todos estos valores los asumimos con ortodoxia y visión de futuro.

Misión

Desde nuestra llegada a Colombia estamos garantizando la tranquilidad de los colombianos, asumiendo riesgos con clara vocación de servicio, permanencia y estabilidad, apoyados en grandes inversiones en tecnología, infraestructura y fomento social, proporcionando así lo mejor en todos nuestros frentes de acción.

Visión

Proyectamos consolidarnos y ser reconocidos como una compañía aseguradora líder en el mercado colombiano, sirviendo a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en general, colocando a su disposición el talento humano y la innovación tecnológica, mediante una diferenciación competitiva que le permita el logro de sus objetivos sociales y económicos.

Principios Institucionales

Todas las entidades del Grupo MAPFRE se rigen por los siguientes principios:

Independencia, de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.

Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan y a los de la Sociedad en general. En esta línea, MAPFRE participa en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y en el Protocolo UNEP (United Nations Environment Programme), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

Humanismo, basado en el convencimiento de que las personas que integran el **SISTEMA MAPFRE** son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

Rigurosa separación entre las actividades empresariales del Grupo MAPFRE, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas, y las actividades de **FUNDACIÓN MAPFRE,** cuyos objetivos son de carácter social y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.

Principios Empresariales

MAPFRE ha basado su acción empresarial en los siguientes principios:

Globalidad e innovación permanente de la oferta. Queremos ofrecer a nuestros clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.

Vocación multinacional. Buscamos crecer contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países con la implantación en los mismos de empresas que basen su gestión en nuestros principios institucionales y empresariales.

**MAPFRE****COLOMBIA**

Especialización. MAPFRE se estructura en unidades y sociedades con gran autonomía de gestión, que cuentan con estructuras y equipos específicos para las distintas actividades, como medio de conseguir la máxima eficiencia en nuestro servicio al cliente

Descentralización. Buscamos acercar la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas con medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.

Actuación coordinada. La autonomía de gestión se enmarca en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes bajo la supervisión de los Órganos de gobierno de la mutualidad.

Máximo aprovechamiento de sinergias. La actuación autónoma se complementa con el establecimiento de aquellos servicios comunes que sean necesarios para la adecuada coordinación y máximo aprovechamiento de sinergias.

Vocación de liderazgo. Queremos ser líderes en todos los mercados y sectores en que operamos.

Alta calidad en el servicio a los clientes. Buscamos la calidad, tanto por razones éticas como por el convencimiento de que un buen servicio constituye el medio más eficaz para conseguir la fidelización de nuestros clientes

Búsqueda permanente de la eficacia. Queremos para optimizar la utilización de los recursos, lo que implica, entre otros factores, pragmatismo y flexibilidad; agilidad en las decisiones; aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico; máxima objetividad en la selección del personal y atención continua a su formación; y rigor en el gasto.