

”Ainda este ano, está previsto o lançamento do seguro de saúde da Mapfre Portugal”

Luis Anula, CEO da Mapfre Portugal, destaca o grande crescimento que a seguradora tem tido em Portugal, e que, garante, irá continuar a ter. O objetivo é de até 2030 “chegar aos mil milhões de euros de volume de negócio” face aos 652 milhões obtidos no ano passado, revela. Esta fasquia “colocaria a Mapfre entre as quatro primeiras seguradoras do *ranking* nacional”, adianta o gestor.

Para este crescimento deverá contribuir também uma nova área de negócio, a dos seguros de saúde, que a Mapfre pretende lançar de forma autónoma no último trimestre do ano. A seguradora tem atuado nesta área, mas em parceria com a Médis, estando agora a finalizar um projeto próprio, com a ambição de ser mesmo “o melhor do mercado”.

Texto **Clementina Fonseca** cfonseca@ccile.org Fotos **DR**

Qual foi o investimento da Mapfre Portugal no último ano e qual o previsto para este ano? Estou a falar da mudança de imagem e do novo edifício-sede...

Foi feito um investimento significativo na nova identidade visual da marca, que é profundamente reformulada ao fim de várias décadas. Num rebranding a nível global (não apenas em Portugal), a Mapfre investiu cerca de 70 milhões de euros na renovação da sua imagem, tornando-a mais moderna, mais próxima dos nossos representantes e clientes finais, e que já trouxe bons resultados... Falo pela minha equipa, quer em termos centrais quer dos nossos representantes em todo o território – estão muito satisfeitos com a nova imagem, e estão a marcar o novo posicionamento da Mapfre juntos dos nossos clientes. E isto ajuda-nos também a relançar a marca no mercado e a mostrar o nosso compromisso com os clientes, particulares e empresas, obviamente.

O investimento nas novas instalações da sede foi também um passo importante. Adquirimos um edifício que remodelámos, num investimento

total superior a 20 milhões de euros. Este projeto responde ao objetivo do grupo de dispor de instalações próprias em Portugal, não apenas pelo reforço da nossa imagem, mas também para proporcionar aos mais de 300 colaboradores condições de trabalho modernas e funcionais, reunindo, em simultâneo, várias empresas do grupo no mesmo espaço.

E como é que a mudança de imagem está a ser implementada junto dos vossos agentes e corretores...?

Começámos pelas instalações da sede e, de forma progressiva, fomos implementando a nova imagem nas nossas lojas. O processo teve início em janeiro e, neste momento, a nossa nova marca já está presente em 94% da rede, que ultrapassa as 100 lojas.

Uma área muito importante é a da saúde. Mantém-se o acordo com a Médis? É um dos acordos mais importantes...

Mantemos o acordo, mas este será o último ano desta parceria.

Entre os projetos estratégicos que temos para Portugal, um dos que mais nos mobilizou nos últimos dois anos foi precisamente a preparação

da Mapfre para lançar um ramo de saúde próprio. Prevemos lançar, ainda este ano – provavelmente em outubro – o seguro de saúde da Mapfre Portugal.

Estamos preparados e numa fase final de desenvolvimento tecnológico, essencial para a gestão dos nossos prestadores de serviços, como hospitais e médicos.

O lançamento será um marco muito importante para a Mapfre Portugal, uma vez que se trata de um dos poucos ramos no qual ainda não operávamos de forma autónoma no mercado, recorrendo até agora à parceria com a Médis, a qual tem sido um excelente parceiro.

Como é que se vai chamar o novo seguro?

Ainda não tem nome definido. A equipa de Marketing está a trabalhar nesse processo. Normalmente, essa decisão surge numa fase final, porque com o avanço do desenvolvimento do produto, acaba por ser mais fácil encontrar nessa altura a inspiração certa para escolher um nome.

E quais serão as condições? Irá cobrir todo o território nacional?



Luis Anula
CEO da Mapfre
Portugal

Será para todo o território nacional e contará com garantias que, em alguns casos, serão inclusivamente superiores às que tínhamos até agora. Incluirá também serviços adicionais inovadores no mercado português, com o objetivo de contribuir para a evolução do seguro de saúde em Portugal, aproveitando a experiência do grupo noutros países, nomeadamente em Espanha, onde somos uma referência neste segmento.

Destaco igualmente a *app* que vamos lançar, permitindo aos nossos clientes aceder a todos os serviços associados ao seguro de saúde. Acreditamos que será uma das melhores soluções deste género em Portugal.

O seguro de saúde implica uma interação contínua com a seguradora, seja para consultas ou exames, por isso e resumindo, queremos apresentar o melhor seguro de saúde do mercado.

E em relação a outras parcerias no mercado português, como é que estas estão a correr?

A Mapfre é uma seguradora orientada por objetivos ambiciosos e com um forte compromisso para cumprir esses objetivos. A nossa evolução no mercado português tem sido bastante significativa.

De acordo com os dados mais recentes, passámos de cerca de 280 milhões de euros em prémios em 2020 para mais de 652 milhões cinco anos depois. Tínhamos grandes ambições de crescimento, que fomos cumprindo nos últimos anos. Para atingir esse nível de crescimento superior a 30% nos últimos três anos (somos a seguradora com o maior nível de crescimento no mercado), implementamos uma estratégia clara. Um dos principais objetivos foi o reforço da nossa rede territorial. Atualmente, contamos com 106 lojas em todo o país, o que evidencia uma forte expansão da nossa presença no território nacional nos últimos anos. Isto significa mais postos de

trabalho, mais colaboradores que trabalham em exclusivo com a Mapfre. Contamos com uma rede exclusiva, que trabalha conforme a nossa filosofia, a nossa cultura, a nossa estratégia – o que nos permite crescer não só em volume como também em qualidade.

Outro eixo fundamental foi o desenvolvimento de parcerias estratégicas com parceiros que tragam mais valias para a Mapfre. Destacamos o acordo com o Bankinter Vida, no ramo Vida, um dos mais importantes e que tem contribuído de forma relevante para o nosso crescimento em termos de volume de negócio. No ramo Não Vida, salientamos a parceria com o Banco Santander, através da jointventure criada, a Mapfre Santander Portugal, com especial enfoque no ramo automóvel e nas coberturas de riscos para empresas. Reforço assim a grande capacidade do Banco Santander nos permitir estar mais próximos dos clientes do banco, dando-lhes a melhor resposta nos nossos produtos e serviços. Temos igualmente um acordo com o Abanca para empresas e, assim como para produtos dirigidos para a reforma.

Além da banca, contamos ainda com parcerias com importantes grupos empresariais, como a Salvador Caetano, o principal grupo da indústria automóvel em Portugal (e com quem temos uma parceria de longa data e com bom retorno para ambos), com o ACP, também com um desempenho muito favorável, e ainda com o grupo Renault (com a financeira deste grupo, a Mobilize) para a distribuição de seguros de automóvel.

Não posso deixar de referir ainda o acordo com a AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal – numa área onde queremos estar, apoiando as empresas deste segmento nos seus riscos. Outro desafio foram as tempestades...

Mapfre superou os três mil sinistros e “27 milhões de euros” com as intempéries de janeiro e fevereiro

Exatamente, essa é outra questão que ia colocar. Vimos como é que as tempestades do início do ano afetaram as populações em Portugal... qual tem sido a resposta da Mapfre a nível de indemnizações aos seus sinistrados, já que tem havido alguma polémica sobre a resposta das seguradoras em geral...?

Não partilho a opinião da polémica. Na nossa perspetiva – e que será a de todo o setor –, enfrentamos um dos maiores desafios de sempre em Portugal no que diz respeito a fenómenos climáticos, concentrados num curto espaço de tempo. Nunca tínhamos tido um comboio de tempestades como o que tivemos em janeiro deste ano, com ventos que superaram o máximo registado em Portugal (mais de 200 quilómetros por hora), com chuvas fortes e contínuas. Refiro sempre isto: estas situações levaram não só a Mapfre, mas todo o setor, a ter de gerir em 15 dias tantos sinistros como os que tivemos de gerir em quase todo o ano de 2025!

Não era um desafio fácil, ninguém estava preparado. A Mapfre superou os três mil sinistros e registou 27 milhões de euros em indemnizações relacionadas com as intempéries de janeiro e fevereiro, sendo que a maior parte já estão pagos.

Mas porquê 15 dias?

Foi o quanto durou esse “comboio” de tempestades. A situação era tão crítica, os nossos segurados necessitavam de ajuda imediata e não podíamos programar o apoio e fazer mais tarde. Perante esta situação, a resposta foi imediata. Mobilizámos equipas para o terreno, com peritos de todo o país, e iniciámos o apoio aos casos mais urgentes desde o primeiro momento.

As regiões mais afetadas, como Leiria



e Marinha Grande, exigiram uma atuação particularmente intensa. Eu próprio fui visitar os clientes destas regiões, que tiveram maior impacto, e começámos a atuar de imediato e com todo o apoio necessário.

Atualmente, cerca de 98% dos sinistros já foram objeto de peritagem e mais de 80% já se encontram regularizados.

Apesar das dificuldades e das circunstâncias em que estávamos a trabalhar – parte da população com falhas de luz e de comunicações –, conseguimos dar uma resposta eficaz, sem registo de reclamações relevantes. Paralelamente, mantivemos uma comunicação constante com os nossos clientes para acompanhar a evolução dos processos e a gestão dos seus sinistros.

Esta situação completamente fora do normal colocou todos à prova. As construtoras e empresas locais que reparavam as infraestruturas não tinham capacidade para responder a todos os pedidos. Pedimos ajuda a empresas de outras zonas do país. Os materiais também estavam esgotados,

trabalhámos em condições adversas e com muita pressão, em tão pouco tempo.

A destruição foi imensa naquela região, casas, empresas, polígonos industriais. Só quem viveu esta situação pode perceber o que se passou.

Destaco ainda o apoio da Fundação Mapfre, que apoiou diretamente iniciativas no terreno, nomeadamente a CERCILEI – uma associação para crianças e jovens com deficiência de Leiria, que ficou destruída com a tempestade “Kristin”. A Fundação Mapfre fez uma doação para reparar os danos provocados nas instalações, para que os utentes pudessem continuar a usufruir das oficinas que aí se realizam. Estive pessoalmente com o presidente da Câmara Municipal de Leiria, que se mostrou muito agradecido com a ajuda da Mapfre.

Em termos do setor, foi feito um esforço que já supera os 1.300 milhões de euros em indemnizações aos sinistrados e um índice de regularização de sinistros na ordem dos 80%.

O setor segurador está a dar o seu

melhor, em condições extremas, estando ainda por resolver uma parte já muito pequena de todo o impacto que tivémos.

Em Espanha também houve tempestades. Também tiveram impacto na vossa atividade?

Em Espanha, os fenómenos também tiveram impacto, sobretudo no sul do país, embora com características distintas, mais associadas à precipitação do que ao vento. A resposta da Mapfre foi igualmente rápida e eficaz, com um volume de indemnizações na ordem dos 80 milhões de euros.

Quando vimos que aqui caíram seis milhões de árvores, por causa do vento, isso não aconteceu em Espanha. Mas, para os danos que houve, por exemplo na Andaluzia, penso que a resposta de todo o setor, e da Mapfre em particular, foi excelente. Como costumamos dizer no nosso grupo, os nossos seguros estão cá para isso – para ajudar as pessoas e as empresas nestas ocasiões inesperadas e dramáticas.



Os seguros na proteção do envelhecimento da população

Através do Centro de Investigação Ageingnomics, da Fundación Mapfre, têm obtido diversos indicadores sobre a chamada economia prateada – envelhecimento da população portuguesa. Que conclusões quer salientar sobre a preparação financeira da população maior de 55 anos face ao futuro?

Através do Instituto Ageingnomics da Fundação Mapfre, há uma preocupação crescente com o futuro dos nossos segurados e com a preparação financeira para a sua reforma. Na nossa atividade diária, preocupamo-nos com a sua saúde, situação económica e que a consigam manter em caso de fatalidade (falecimento, invalidez...). Preocupamo-nos com as famílias, com o seu património, com as casas e empresas, sempre a antecipar os riscos no presente e futuro próximo. Mas alertamos os clientes também para os riscos possíveis na sua reforma, é fundamental reforçar a poupança ao longo da vida ativa para

A Mapfre Portugal tem a “ambição de atingir mil milhões de euros em volume de negócios até 2030” e estar no Top 4 do ranking nacional

garantir qualidade de vida em idades mais avançadas.

Desde o início temos esta preocupação – fomos inclusive uma das primeiras seguradoras a lançar produtos dirigidos para complementar as pensões da segurança social. Em Espanha, fomos pioneiros e somos dos mais dedicados nesta preparação do futuro dos nossos clientes. E o Instituto Ageingnomics ajuda-nos a conhecer melhor quais são os verdadeiros problemas e necessidades dos nossos clientes no processo de envelhecimento, para equacionarmos

melhor os produtos a oferecer a esta população.

E quais são essas necessidades, para os séniores portugueses? Por exemplo, irão ter reformas baixas...?

Sim, serão reformas baixas – como em toda a Europa, Portugal não será diferente. As reformas, no futuro, serão reformas de sobrevivência. Isto quer dizer que haverá uma diferença substancial face à capacidade financeira durante a vida ativa, e, portanto, se queremos ter qualidade de vida quando chegarmos àquelas idades, temos de poupar.

E que produtos é que a Mapfre pode propor para estas pessoas?

Nós estamos a trabalhar nos dois pilares principais, além da segurança social, que é o sistema público: por exemplo, estamos a tentar sensibilizar as empresas para a importância de contribuírem, durante a vida de trabalho dos seus funcionários, para a sua reforma, com produtos como os planos de poupança

ça reforma (PPR), os *unit linked*, ou futuras soluções a nível europeu como o PEPP. Estes produtos devem ser equacionados por cada pessoa muito antes da idade da reforma (por exemplo, logo que comecem a trabalhar) e podem de facto também ser apoiadas pelas entidades empregadoras. São estes dois pilares de apoio à reforma em que podemos oferecer diversos produtos que irão complementar as pensões de reforma. Observamos também que as gerações mais jovens começam cada vez mais cedo a preocupar-se com a sua preparação financeira.

Têm também outro centro de investigação – o Cevismap. Que tipo de investigação inovadora produz este centro de I&D?

O Cevismap, que se localiza em Ávila, em Espanha, é único na Europa. É um

centro de investigação e desenvolvimento automóvel, onde se analisam os impactos dos acidentes de automóvel, para a viatura e para os passageiros. Assim, conseguimos analisar os danos no automóvel e estimar qual será o valor da nossa intervenção na sua reparação e, claro, os impactos e a gravidade nas pessoas e como devemos atuar para as ajudar, seja a nível hospitalar ou de proteção na invalidez. Este centro não trabalha só para a Mapfre, está aberto para outras congéneres, que podem recorrer às avaliações de riscos e investigação do centro.

Quer destacar mais algum outro desafio?

Entre os principais desafios, destacamos o impacto da inteligência artificial, que será importantíssimo no nosso negócio, para conhecermos melhor os riscos que

vamos segurar e de uma maneira mais rápida calcular as tarifas a praticar, os preços mais adequados para a seguradora e para os clientes. Também na avaliação e resolução de sinistros será muito relevante, permitindo agilidade e rapidez nos processos. Será igualmente determinante na transformação da organização do trabalho. Temos de formar as pessoas para se adaptarem a estas novas ferramentas, indutoras de uma maior eficiência na forma de trabalhar.

Finalmente, mantemos um objetivo claro de crescimento sustentado, com a ambição de atingir mil milhões de euros em volume de negócios até 2030, mantendo elevados níveis de rentabilidade e solvência, o que permitirá posicionar a Mapfre entre as quatro primeiras seguradoras do *ranking* nacional. ■

PUB

TRADUÇÃO

Bienes Gananciales
Alienação
ORÇAMENTO Presupuesto
ENAJENACIÓN
LUCRO BENEFICIO
Informe
Testemunha
Qualidade
TESTIGO
Calidad
PROCESAL
TRADUCCIÓN
Relatório
Informe
vacaciones
ORÇAMENTO
Presupuesto
FÉRIAS
vacaciones
Registo criminal
CERTIFICADO DE
PENALES
BENS ADQUIRIDOS
Bienes Gananciales
Alienação
ENAJENACIÓN



Câmara de Comércio e Indústria
Luso Espanhola

SERVIÇO DE TRADUÇÃO CERTIFICADA E INTÉRPRETE
SERVICIO DE TRADUCCIÓN CERTIFICADA E INTÉRPRETE

Avenida Marquês de Tomar, nº 2, 7º andar - 1050-155 LISBOA

Telefone 213509310

ccile@ccile.org