



PRESENTAZIONE CORPORATIVA 2021

Oggi, questo è il nostro mondo





 **MAPFRE** nel mondo

 **MAPFRE**

Assicurazione Globale

nei 5 Continenti (oltre 50 Paesi)



Posizione N° 10

Ranking Riassicuratori a livello mondiale



Top 20 in USA

nel settore Assicurazioni Auto



N°1

Assicurazioni non vita in LATAM



N° 11 Assicurazione

a livello mondiale



4ª Compagnia

di Assistenza al mondo



23.044 M €

Premi



97,6%

Combined Ratio (Danni)



Organizzazione no-profit di MAPFRE, fondata nel 1975 con l'impegno di **contribuire allo sviluppo della società.**

Dati rilevanti degli ultimi 10 anni

- **€ 500milioni** investiti
- **+100 milioni** di beneficiari
- Presente in **30 Paesi**
- **Accordi** con **842 istituzioni**
- Programma di **Volontariato** Internazionale
- **Premi Sociali**

Campi d'Azione

-  Azione Sociale
-  Assicurazione e Protezione Sociale
-  Salute
-  Prevenzione incidenti e sicurezza stradale
-  Cultura



LA NOSTRA AZIENDA

Siamo una società del Gruppo MAPFRE, compagnia assicurativa globale leader, presente nei principali mercati nel mondo.

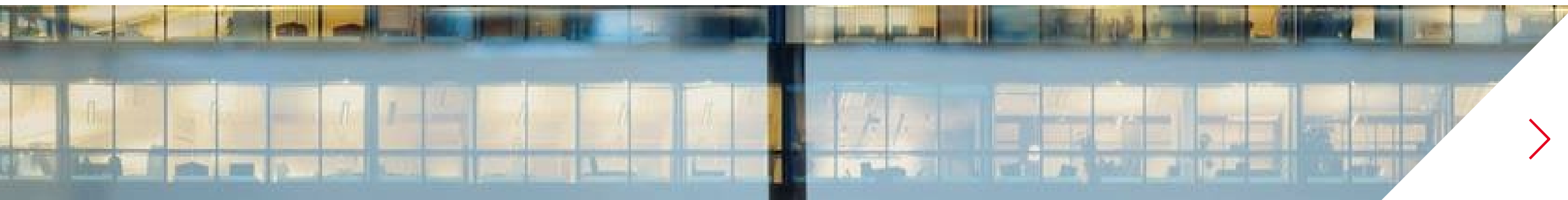
Il nostro mondo è cambiato. Oggi possiamo essere ancora più vicini ai nostri clienti grazie all'innovazione e alle nuove tecnologie.

Ecco perché in **MAPFRE ASISTENCIA** vogliamo essere **connessi** a chiunque, con qualsiasi necessità, affrontando nuove sfide e trend. Per offrire ad ogni cliente **la migliore soluzione**, indipendentemente da dove si trovi.

Perché siamo **un'azienda globale orientata al 100% al cliente**. Che sa che **ogni persona è unica**. Ecco perché anche i nostri prodotti e servizi sono unici.

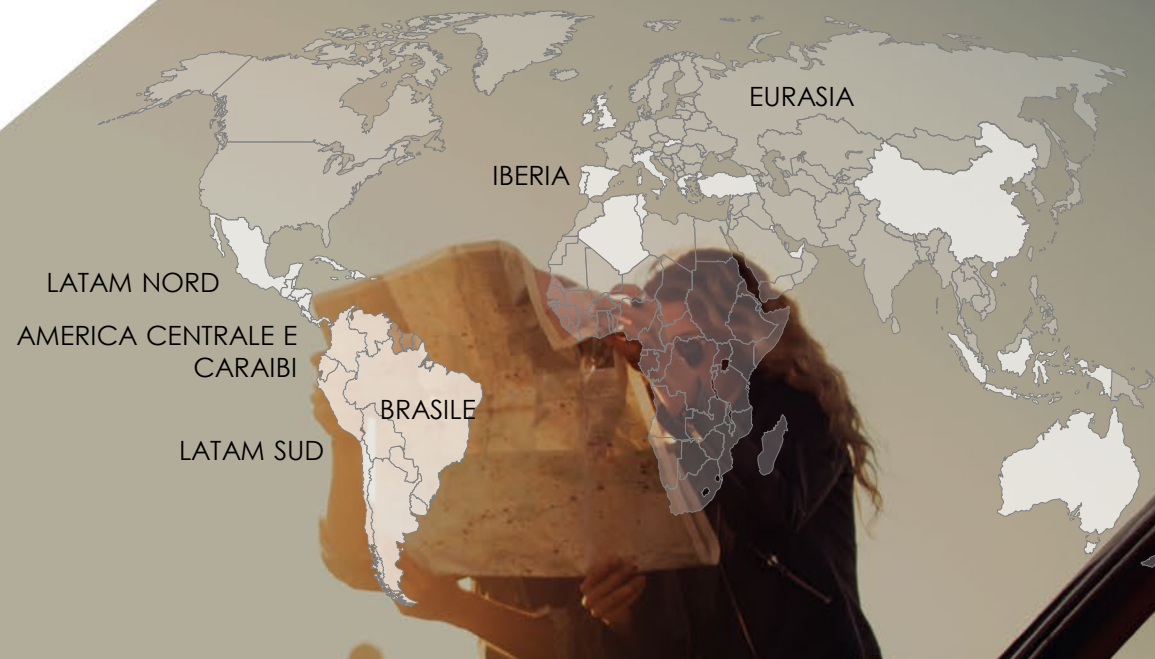
Soluzioni innovative che offriamo per connetterci con tutto ciò di cui ogni cliente ha bisogno. Semplicemente, con l'assistenza più adatta a loro.

Questo
/ è il nostro mondo oggi



CONNESSI

con migliaia di persone che hanno fiducia in noi, in tutto il mondo.



33

Paesi in cui siamo presenti



+100

Mercati



1.000

Business Partner



33

24/7 contact center



+34K

Fornitori di servizi



+1.900

Operatori multilingua



724,9

Milioni di € di fatturato



3.491

Dipendenti



+100

Milioni di beneficiari



+2,8

Milioni di assistenze



A+

Fitch

IL NOSTRO OBIETTIVO

Essere il partner strategico dei nostri partner, integrandone la proposta commerciale. **L'azienda** che contribuisce in modo **significativo attraverso servizi, eccellenza, innovazione e accessibilità.**

Il nostro value mix



100% digitale

Capace di gestire gli ecosistemi, aggiungendo valore oltre la semplice copertura assicurativa. Tutto questo attraverso piattaforme, partnership, digitalizzazione e soluzioni di mobilità.



Potenziamento del cliente

Costruiamo una relazione con il cliente, lo ascoltiamo e impariamo da lui per progettare soluzioni adatte alle sue esigenze.

Con l'esperienza in **mobilità, salute e benessere, soluzioni lifestyle e protezione.**



Integriamo le capacità

Cerchiamo l'eccellenza nell'integrazione con le capacità di terzi per progettare servizi con un alto valore percepito.



Operabilità dei dati

Trasformiamo i dati in informazione e conoscenza, il che ci fornisce un gran valore per lo sviluppo di strategie di cui beneficiano i nostri partner e i clienti.



La nostra vocazione

Bundle di micro-assicurazione, servizi e micro-servizi sia propri, sia di terzi

Il Gruppo MAPFRE



Il Gruppo MAPFRE in Italia

MAPFRE è la **Compagnia Assicurativa Globale di Fiducia**, nata in Spagna nel 1933, con sede centrale a Madrid, tra i primi 10 gruppi assicurativi in Europa e leader in America Latina.



CHI SIAMO LA BUSINESS UNIT ITALIA

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

Multinazionale **leader nello sviluppo di soluzioni innovative per la mobilità, la protezione di autoveicoli e lo stile di vita**, è una società del Gruppo MAPFRE, fondata nel 1989 e presente in Italia dal 2003.

Offre soluzioni assicurative innovative dedicate ai settori **Insurance, Automotive, Finance e Travel & Tourism**.

Opera ad oggi in **5 continenti, in 33 Paesi tra cui l'Italia**.

MAPFRE WARRANTY S.p.A.

Società di servizi interamente controllata da MAPFRE ASISTENCIA, presente in Italia dal 2006, **leader nel settore Automotive**.



La Business Unit Italia



Verrone (Biella)



La Sede in Italia

MAPFRE ASISTENCIA & MAPFRE WARRANTY

- Presenti in Italia **dal 2003**
- Sede a **Verrone (Biella)** con circa **250 dipendenti**



Settore ASSISTENZA GLOBALE

- Assistenza al **veicolo**
- Assistenza alla **persona**
- Assistenza in **viaggio**
- Assistenza **sanitaria**



Settore PROTEZIONE AUTOVEICOLI e
SOLUZIONI LIFESTYLE

Siamo Partner strategici di Grandi Gruppi Italiani:

- Grandi **Case Automobilistiche**
- Importanti **Compagnie di noleggio** a breve e lungo termine
- Migliaia di **Concessionari e Rivenditori auto**
- Prestigiose **Compagnie Assicurative**



CONNETTIAMO OGNI CLIENTE CON LA MIGLIORE SOLUZIONE

Oggi, questo è il nostro mondo



La Business Unit Italia Assistenza Globale

Siamo una compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni e vantiamo un nostro **Contact Center multilingua interno all'azienda, operativo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**. Disponiamo di oltre **100 operatori** altamente specializzati, grazie a una continua **formazione qualificata**, per garantire un servizio **performante**.

-  CONTACT CENTER **INTERNO** ALL'AZIENDA
-  OLTRE **100 OPERATORI** ALTAMENTE SPECIALIZZATI
-  **FORMAZIONE CONTINUA** DELLE RISORSE
-  SERVIZIO ALTAMENTE **PERFORMANTE**
-  ASSISTENZA **MULTILINGUA** GARANTITA



Perché scegliere MAPFRE?



Possiamo essere vostri **partner**,
non semplici fornitori.



Offriamo **soluzioni su misura** per
aziende che hanno grandi progetti
da realizzare, attraverso **un'ampia
e completa gamma di soluzioni.**



Mettiamo a disposizione una **rete
commerciale dedicata** pronta a
fornire **consulenza a 360°** con
l'obiettivo di **aumentare la
redditività della vostra azienda.**

I nostri punti di forza

Supporto alla Vendita

- Analisi dell'attività del cliente e condivisione di **soluzioni su misura e «chiavi in mano»**.
- Training della forza vendita e **costante aggiornamento** sui contenuti dei prodotti e dei servizi offerti da MAPFRE.
- Una rete capillare di consulenti commerciali dedicati con **conoscenza ed esperienza del settore Automotive**.
- Un **Back Office commerciale a supporto** dell'attività dei nostri partner.

Marketing

- Supporto nella **creazione di campagne di comunicazione** di prodotto.
- Realizzazione di **materiale informativo per il punto vendita**.
- Realizzazione di **materiale di supporto alla vendita in Co-Marketing**.
- **Soluzioni ad hoc per i nostri partner**.
- Attività di **Co-Marketing con il cliente**.
- Realizzazione di **contenuti digitali in supporto** (ad es. DEM e webinar)

Servizio Clienti e Ufficio Guasti

- **Recapiti dedicati** (numero telefonico e indirizzo e-mail).
- **Servizio Clienti dedicato** disponibile a offrire consulenza e supporto.
- Ufficio guasti composto da **personale tecnico altamente specializzato**.
- Gestione delle pratiche di liquidazione dei sinistri **in tempi brevi**.



Cosa?

Il Nostro obiettivo è **disegnare, con il Dealer, soluzioni di valore aggiunto** che rispondono alle mutevoli necessità dei clienti finali.

Insieme possiamo innovare processi e servizi anticipando il mercato.

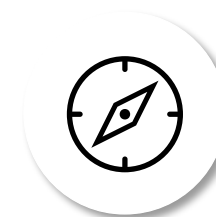
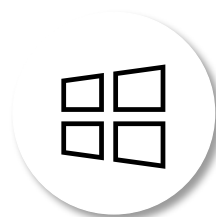
Siamo l'unico GRUPPO sul mercato in grado di **progettare, creare, assicurare e gestire** internamente tutte le soluzioni alle esigenze di vendita e post vendita: **Garanzie Convenzionale, Garanzia di Conformità, Garanzia Ulteriore, RSA, GAP, CVT.**

Come?

SOLUZIONI PER LA PROTEZIONE
ADATTATE AL CLIENT SEGMENT
DI CIASCUN PARTNER



SERVIZI A VALORE AGGIUNTO
CHE GENERANO INTERAZIONI
POSITIVE CON L'AZIENDA



CONDIVISIONE

SINERGIA

SERVIZI

**QUALITÀ
TERRITORIO**

Allineati con la strategia
del nostro partner.

Analisi e definizione del
gruppo target e dei canali.

Nei settori della mobilità,
della sicurezza, del
benessere e della
convenienza.

Importante per il cliente di
destinazione e la strategia
di distribuzione.

Identifichiamo i bisogni dei Dealer



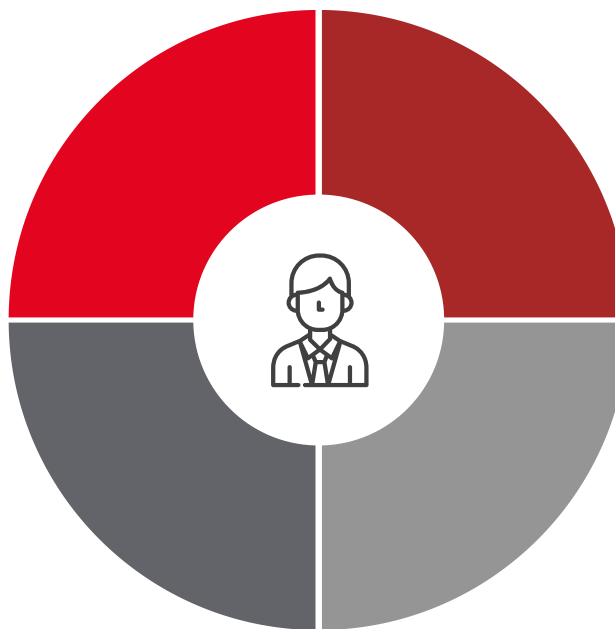
E proponiamo soluzioni concrete che rispondano alle esigenze

Marginalità

Individuare e studiare congiuntamente processi semplici, chiari e definiti per un **piano di sviluppo concreto** finalizzato alla **marginalità**.

Integrazione

Brand > Dealer > MAPFRE



Soluzioni per il Cliente finale

Promuovere **idee e soluzioni** dedicate al cliente finale.

Strumenti per Fidelizzare

Promuovere il brand Dealer verso il Cliente finale e «legarlo» al proprio marchio con **progetti dedicati**.

CI CONNETTIAMO

con le esigenze dei nostri clienti,
ovunque si trovino



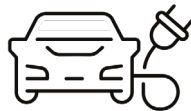
La nostra gamma di prodotti e servizi



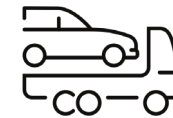
Programmi di garanzia Veicoli Nuovi e Usati



Rinnovi della garanzia a lungo termine



Programmi di Garanzia dedicati
Veicoli Hybrid/Full Electric Nuovi e Usati



Assistenza Stradale



Assistenza stradale anche
via WhatsApp

A red triangular warning sign is positioned on a road. In the background, a dark-colored car is visible, and a person wearing a high-visibility yellow vest is standing near it. The scene is set on a paved road with a grassy area on the left.

ASSISTENZA STRADALE

ASSISTIAMO I CLIENTI **SEMPRE**,
NON SOLO IN CASO DI GUASTO.



ASSISTENZA STRADALE

Polizza di MAPFRE ASISTENCIA:

24h di protezione su 24, 365 giorni all'anno, Contact Center interno.

Assistiamo i vostri clienti sempre, non solo in caso di guasto!

Disponiamo della **miglior rete di assistenza internazionale e una piattaforma multilingua** con operatori altamente qualificati.

Offriamo assistenza al cliente e al proprio veicolo garantendo, all'insorgere di un problema, di **poter proseguire il proprio viaggio in tutta sicurezza.**

Se l'autovettura rimane in panne in Italia e in Europa, il cliente può **chiamare il numero verde dedicato (numero nero dall'estero) o inviare un messaggio WhatsApp** per richiedere l'Assistenza Stradale di MAPFRE ASISTENCIA direttamente al Contact Center interno all'azienda.

Il servizio viene fornito in caso di fermo del veicolo a seguito di **guasto, incidente, incendio, foratura, perdita o rottura di chiavi, mancanza o errore di carburante.**

Assistenza Stradale
anche
via **WhatsApp**





ASSISTENZA STRADALE

- Se l'autovettura rimane in panne in Italia ed in tutta Europa chiamando la centrale operativa a disposizione **24 ore su 24 , 365 giorni all'anno** il cliente potrà proseguire i suoi spostamenti in tutta tranquillità.
- Il servizio viene fornito in caso di fermo del veicolo a seguito di **guasto, incidente, incendio, foratura, perdita o rottura di chiavi, mancanza o errore di carburante.**

ASSISTENZA STRADALE

VEICOLO SOSTITUTIVO

Se l'autovettura rimane in panne in caso di guasto del veicolo, se il tempo delle riparazioni supera le **8 ore**, il cliente ha a disposizione una **vettura sostitutiva fino ad un massimo di 3 giorni**.

Qualora il periodo di riparazione comprenda dei giorni festivi, l'utilizzo del veicolo sarà prolungato per il numero di tali giorni.

In caso di furto totale e previo riacquisto di un veicolo nuovo presso il concessionario venditore, il **veicolo sostitutivo verrà esteso fino a 30 giorni**.



ASSISTENZA STRADALE

ALTRI SERVIZI ITA + UE

- **Rientro o proseguimento del viaggio**
- **Rientro** del veicolo
- **Soggiorno in albergo** sino al termine delle riparazioni
- **Invio di autista** per il recupero del veicolo
- **Abbandono legale** del veicolo
- **Anticipo spese**

ALTRI SERVIZI SOLO ALL'ESTERO (UE)

- Anticipo della cauzione
- Anticipo delle spese legali
- Anticipo delle spese mediche



Warrantyextension VEICOLI NUOVI



Warrantyextension

VEICOLI NUOVI



L'estensione di garanzia per i VEICOLI NUOVI dei vostri clienti, dopo la scadenza della garanzia del costruttore.

L'Estensione di Garanzia sui **Veicoli Nuovi** è il programma che offre una **copertura sui guasti meccanici, elettrici ed elettronici** che dovessero verificarsi al veicolo dopo la scadenza della garanzia del costruttore.

La Garanzia sui Veicoli Nuovi, valida in numerosi Paesi in Europa oltre all'Italia, è un programma che **si adatta alle esigenze dei nostri Business Partner, completandone l'offerta, dando valore aggiunto.**

Mechanical Warranty

VEICOLI USATI



Warrantyextension

VEICOLI USATI

La soluzione ideale per i VEICOLI USATI, un'occasione commerciale.

La Garanzia Veicoli Usati è il programma che protegge il veicolo in caso di **guasto ad organi meccanici, elettrici ed elettronici** e prevede la sostituzione o riparazione in tempi brevi, manodopera inclusa. La Garanzia Veicoli Usati risponde alle aspettative del consumatore e vi permette di scegliere tra una **vasta gamma di opzioni**; è un forte strumento commerciale ed offre un **servizio post-vendita chiaro e trasparente**.

Un veicolo usato con **garanzia MAPFRE WARRANTY** è sinonimo di maggiore qualità e valore.

VEICOLI HYBRID ED ELECTRIC



MAPFRE WARRANTY offre un ampio programma di garanzie per veicoli **ibridi ed elettrici nuovi e usati, senza applicazioni di franchigie o vetustà, con assistenza e soccorso stradale h24 in Europa e in Italia.**

POLIZZE GAP



LINEA GAP



Assicurazione **GAP**

✓ Fa la differenza perché paga la differenza.

La Polizza GAP di **MAPFRE ASISTENCIA** protegge in caso di **perdita totale** del veicolo a seguito di:



FURTO



INCENDIO



INCIDENTE



EVENTO
NATURALE

✓ La Polizza GAP è un **prodotto altamente redditizio** che completa la vostra offerta con la possibilità di aggiungere il **VALORE A NUOVO FINO A 3 ANNI**.

Inoltre **differenzia il veicolo dalle altre offerte presenti sul mercato** e rappresenta un valore aggiunto per il cliente finale, essendo un valido complemento all'assicurazione obbligatoria.

La Polizza GAP è inoltre un'ottima leva di fidelizzazione perché incentiva i clienti a tornare presso il vostro punto vendita per l'acquisto di un nuovo veicolo.

LINEA GAP K for YOU

1K

Polizza GAP 1K

Se perdi l'auto non perdere il sorriso!
In caso di Perdita totale del veicolo ti offre un **bonus di € 1.000*** per riacquistare il veicolo presso il Concessionario.

2K

Polizza GAP 2K

Ti offre un **bonus di € 2.000***.

3K

Polizza GAP 3K

Ti offre un **bonus di € 3.000***.

*Copertura assicurativa operante in caso di distruzione totale del veicolo per gli eventi sopra indicate e a seguito di acquisto di un nuovo veicolo presso lo stesso Concessionario.

60 MESI VALORE A NUOVO



Come Nuova

60 mesi di Valore a Nuovo su Furto e Incendio, Kasko e Collisione

COME NUOVA è la polizza che offre la tranquillità dei vostri clienti sempre e in ogni situazione, tutto in un'unica polizza:

- furto e incendio (totale e parziale)
- eventi naturali
- ricorso terzi da incendio
- eventi sociopolitici
- rottura cristalli
- infortunio conducente

La copertura può essere arricchita anche da altre garanzie come **Kasko** ed **Estensione del Valore a Nuovo GAP**.

L'estensione del Valore a Nuovo è la garanzia di **COME NUOVA** che permette di mantenere fermo nel tempo il valore dell'auto, **FINO A 60 MESI**.

In più, con l'installazione di K-BOX e S-BOX di VIASAT, i vostri clienti potranno usufruire di una **tariffa Furto e Incendio dedicata**.



TELEMARKETING



La nostra piattaforma: Telemarketing

La Nostra Piattaforma Telemarketing vi permette di creare **profitti concreti senza investimenti a vostro carico** offrendo la preziosa opportunità di **fidelizzare i vostri clienti**.

Il nostro Contact Center è **interno all'azienda** e vanta una esperienza iniziata dal gruppo nel 2007 e applicata dal 2012 nella filiale italiana. Nei 5 anni ha visto una **costante crescita** degli indici di produttività.

Vi offriamo:

- ▶ Uno strumento importante di **fidelizzazione** del cliente finale
- ▶ **Redditività ad investimento zero**
- ▶ Una piattaforma dedicata e interna alla nostra azienda
- ▶ Operatori qualificati e altamente performanti
- ▶ Analisi costante e mirata dei risultati atta al raggiungimento degli obiettivi.



INVESTIMENTO
ZERO

 **MAPFRE** | WARRANTY  **MAPFRE** | ASISTENCIA



www.mapfrewarranty.it
www.mapfreasistencia.it

