

# MAPFRE

GARANTIE

## Mapfre veut renforcer son développement vers les groupes

L'assureur mondial intervenant dans la garantie pannes mécaniques au niveau de l'automobile souhaite accroître son développement chez les indépendants tout en se tournant vers les groupes de distribution.

Le business de la garantie est en plein développement depuis quelques années dans l'Hexagone, favorisé notamment par une activité VO très favorable à la commercialisation d'un véhicule couplé à une garantie pannes mécaniques qui permet de rassurer le client final. Rappelons que Mapfre est un assureur espagnol présent au niveau mondial à travers deux marques: Mapfre

Assistance et Mapfre Warranty. Cette seconde entité couvre notamment les risques spéciaux dont les garanties liées à l'automobile. «*Nous sommes présents sur le marché français depuis 2004. Notre ADN, c'est notre force commerciale*», rappelle **Julien Combaret**, directeur des risques spéciaux chez Mapfre Warranty. «*Une force qui est celle du terrain avec 33 commerciaux, 5 responsables régionaux, 6 cadres grands comptes et un directeur des partenariats. C'est la plus importante de l'Hexagone à ce niveau. Cette organisation nous a permis de réaliser plus de 100 000 visites annuelles et plus de 60 000 nouveaux contrats de garanties pannes mécaniques en 2012*».

Outre cette force commerciale, rappelons que Mapfre bénéficie d'un ratio combiné non vie de 95,4 % ce qui donne à l'assureur une stabilité financière très importante. «*Notre force, c'est également celle du groupe au niveau mondial qui nous assure une stabilité financière*», confirme **Philippe Berlinson**, directeur des partenariats chez Mapfre Warranty. «*C'est également notre propre école de vente la Mapfre Academy, mais c'est aussi notre capacité à remplacer totalement la demande de prise en*

*charge par téléphone par une prise en charge en ligne avec des outils du type MyAssist accessibles depuis un smartphone*».

### Une gestion des dossiers en direct

À la différence de ses concurrents dans l'Hexagone, Mapfre assure la garantie pannes mécaniques en direct et gère lui-même l'assistance en direct avec l'automobiliste. «*Notre capacité à gérer nous-mêmes la garantie nous permet d'être maîtres de notre service*», rappelle Julien Combaret.

À noter qu'une plateforme de gestion de sinistre établie au Portugal permet de répondre à 85 % des appels en moins de 20 secondes contre seulement 5 % des appels abandonnés. Avec des clients grands comptes comme le groupe Bernard ou encore Schuller, mais aussi des réseaux d'indépendants comme l'AD ou Groupauto, Mapfre réalise 80 % de son chiffre avec des indépendants et les 20 % restant avec les groupes et les grands comptes. «*Nous donnons au distributeur une visibilité exacte de son coût de garantie*», rappelle Philippe Berlinson. «*Les professionnels souhaitent une visibilité exacte de leur marge à travers des solutions simples et une vraie*

*relation de proximité*». Et d'ajouter: «*Pour cela, nous accompagnons les groupes de distribution en créant des produits sur-mesure depuis trois ans*». Au niveau résultat, Mapfre affiche une bonne rentabilité sur ses contrats avec un prix moyen de garantie de 210 euros pour une durée moyenne de 8 mois.

### Poursuivre le développement vers les groupes de distribution

Positionné sur un marché de l'occasion qui se tourne progressivement vers les véhicules plus anciens et low-cost, Mapfre bénéficie d'une croissance de 12 % par an grâce notamment au développement important des garanties à l'intérieur des différents labels des constructeurs. Tout en continuant son développement chez les indépendants qui est un peu la marque de fabrique de Mapfre en France, l'assureur se tourne désormais vers les grands comptes et les groupes de distribution avec cette volonté d'assurer une relation de proximité avec les professionnels tout en leur assurant une visibilité exacte sur le coût de leur garantie et par conséquent de la marge sur leur activité véhicule d'occasion. ■

**Christophe Carignano**



▲ Philippe Berlinson et Julien Combaret, respectivement directeur des partenariats et directeur des risques spéciaux chez Mapfre Warranty.

### Mapfre Asistencia en chiffres

**Création** : 1933.

**Origine** : espagnole.

**Présence** : dans 46 pays.

**Salariés** : 35 586.

**Chiffre d'affaires consolidé**

**2012** : 25,3 milliards d'euros.

**Position** : troisième société d'assistance dans le monde.

**Ratio combiné non vie** : 95,4%.

**France** : chiffre d'affaires Mapfre Asistencia : 45 millions d'euros, dont 18 millions d'euros en garantie pannes mécaniques, 140 salariés.

**Clients** : 80 % de clients indépendants, 20 % de groupes et grands comptes.

**Volume annuel 2012** : 360 000.