

# Estamos aquí para ayudar a su empresa

**El mundo empresarial está en constante cambio, lo que implica la necesidad de adaptarse rápidamente y crear un proyecto propio. Las empresas que tengan éxito estarán preparadas para afrontar retos inesperados y aprovechar nuevas oportunidades, tanto a nivel local como global. Para ello hay que tener el seguro adecuado.**

En QBE Insurance Group, una de las principales aseguradoras y reaseguradoras del mundo, contamos con más de 130 años de experiencia operando en mercados globales, y nos complace ponerla a su disposición para ayudarle.

Sea cual sea el desafío, posiblemente ya lo hemos afrontado y aprendido de él. Sabemos que analizar el riesgo de manera flexible, puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso empresarial. Queremos ayudar a su empresa a dar forma a sus ideas con seguridad y a alcanzar sus objetivos.

En Europa, QBE cuenta con casi 2.000 empleados en sus sedes de España, Alemania, Francia, Italia, Suecia, Dinamarca y Reino Unido (QBE UK). QBE Europe SA/NV tiene su sede en el corazón del distrito financiero de Bruselas.

Sin embargo, aunque tenemos una visión internacional, también nos sentimos orgullosos de operar en el ámbito local. Nuestro equipo, dondequiera que se encuentre, se dedica a emitir sus pólizas, tramitar sus siniestros y crear programas específicos adaptados a sus necesidades tanto locales como internacionales.

Para cualquier servicio que un cliente pueda precisar, desde garantizar la seguridad operacional de una planta química, hasta tramitar una reclamación de responsabilidad civil en el extranjero, adaptaremos nuestra experiencia a su caso particular.

Siempre atenderemos a los mercados, los riesgos, clientes y corredores de acuerdo con nuestro principio rector de “sostenibilidad”, aplicable a todo lo que hacemos empezando por nuestras relaciones. En QBE, operamos en base a nuestro compromiso con la sostenibilidad con cada uno de nuestros clientes.





# Aportamos consistencia y seguridad

En QBE España, hemos logrado consolidar una gran reputación en el mercado corporativo desde 2007. En una economía volátil, donde el aumento de las tasas y la disminución de la capacidad se han convertido en la norma, nuestro equipo de Madrid sigue ofreciendo consistencia y seguridad a sus clientes y corredores por igual.

En poco más de una década, nos hemos convertido en una aseguradora especializada en riesgos de responsabilidad civil, daños materiales y líneas financieras en una serie de sectores que abarcan desde el farmacéutico y químico, hasta la construcción y fabricación.

Nuestro objetivo es convertirnos en el proveedor de servicios por excelencia de las grandes y medianas empresas de toda España.

Pero nuestra ambición va más allá de ofrecer seguros tradicionales. Sabemos que no hay dos empresas iguales, y tampoco lo son nuestras pólizas. Siempre dedicaremos el tiempo necesario para entender las necesidades individuales de nuestros clientes, lo que nos permitirá elaborar un programa de riesgos a medida.

“


La dirección técnica de QBE ha sido un importante socio para BEFESA a lo largo de los últimos años, confiando en nosotros y aportando una importante capacidad, abriendo camino para que otros coaseguradores y reaseguradores nos apoyaran en momentos difíciles para nuestro sector.

”

**Francisco Bolaños**  
- Chief Compliance Officer

**BEFESA**





Este enfoque no es posiblemente el habitual en nuestra industria, pero para nosotros y para nuestros clientes tiene sentido. Optamos por desarrollar relaciones estrechas, porque cuanto más sabemos sobre una empresa, mejor podemos protegerla.

Sabemos que el riesgo no se detiene cuando se emite una póliza. Está en constante evolución, y nos mantendremos junto a nuestros clientes, ayudándoles a identificar y afrontar el mismo.

Y si sucede lo peor, no dejamos de lado a nuestros clientes. Aprovechamos la experiencia en la gestión de los siniestros como herramienta de aprendizaje, tanto para nosotros como para ellos, a fin de prevenir y evitar su recurrencia.

El compromiso con nuestros clientes se extiende más allá de nuestras fronteras. Reconocemos que los planes de expansión de las empresas españolas conllevan riesgos internacionales pero contamos con la experiencia y el alcance global, para aceptarlos y gestionarlos adecuadamente.

Creemos, siempre que sea posible, en la atención a nuestros clientes a nivel local. Cuando se trata de gestionar coberturas internacionales, podemos emitir, controlar y mantener ese programa de riesgos de forma centralizada desde España, y siempre conforme a la regulación correspondiente.

Trabajamos a largo plazo y no creemos en relaciones oportunistas o en realizar breves incursiones en los mercados. Este enfoque nos ha permitido no solo mantenernos, sino también crecer de una forma sostenida y solvente, a lo largo de los años.

“

En QBE España, hemos logrado consolidar una gran reputación en el mercado corporativo desde 2007.

”





# Nos centramos en la relación personal

Nuestros empleados tienen una sólida formación y experiencia en seguros. El conocimiento técnico se combina con la experiencia adquirida en los sectores en los que operamos. El seguro debe, al fin y al cabo, ser algo más que una habilidad técnica.

Nos preocupamos por su empresa. Nos centramos tanto en la forma en que trabajamos, en nuestras relaciones, así como en lo que hacemos.

## **Nunca nos escondemos detrás de la letra pequeña**

Siempre somos honestos, abiertos y francos con la información, incluso cuando no podemos dar buenas noticias. No ocultamos a nuestros clientes ni corredores la información. Nuestros clientes saben que pueden contar con nosotros por ser profesionales fiables y estar siempre a su lado.

No tenemos miedo a tomar decisiones difíciles (alguien tiene que hacerlo) pero nunca las tomaremos a costa de una relación con un cliente o un corredor. Sea cual sea el desafío, estamos seguros de que nuestros empleados son lo suficientemente capaces, proactivos y pragmáticos para encontrar una solución.

## **Superamos los desafíos con un enfoque creativo**

Abordamos los problemas y las oportunidades con una mentalidad abierta. Somos flexibles y creativos en cuanto a nuestra forma de pensar y damos a nuestros empleados libertad y confianza para desarrollar enfoques innovadores frente a los riesgos.

Seguimos invirtiendo en soluciones tecnológicas para mejorar nuestro servicio y aprovechar las oportunidades que éstas nos ofrecen. Pero nunca perdemos de vista el valor de la creatividad humana, la empatía y la capacidad de ver los problemas desde nuevas perspectivas.

Nuestros clientes y corredores necesitan saber con quién están tratando, por lo que mantenemos las relaciones y la toma de decisiones a nivel local y les asignamos una persona de contacto siempre que es posible.



### Valoramos la diversidad

También nos sentimos orgullosos de tener una plantilla diversa, no solo porque todos merecen las mismas oportunidades, sino también porque la diversidad mejora nuestra capacidad de tomar decisiones. Nos permite tener una perspectiva más amplia e inclusiva.

Siempre animamos a nuestros empleados a que sean ellos mismos. Queremos que estén cómodos y sean auténticos, y que aporten lo mejor de sí mismos en su trabajo y en las relaciones con nuestros clientes.

### Trabajamos juntos para lograr la mejor solución

Obviamente, no lo sabemos todo. En QBE Europe, nunca nos aislamos. Confiamos en la capacidad y la experiencia que tenemos, pero siempre estamos dispuestos a seguir aprendiendo. Y sabemos que los mejores resultados siempre se obtienen en colaboración con nuestros clientes y corredores.

QBE es un socio sólido, fiable y flexible para cualquier empresa o corredor, lo que lo convierte en una opción atractiva dentro de un mercado de seguros monocromático. Pero son nuestros empleados y la cultura que han creado, (sincera, que busca incansablemente soluciones, sea cual sea la necesidad, y abordando los problemas de los clientes como si fueran suyos) lo que realmente nos hace destacar.

“

QBE es un socio de referencia para Grupo ENCE, especialmente en los ramos vinculados a la responsabilidad del Grupo y su equipo directivo frente a terceros. QBE aporta una solvencia financiera excelente, una cobertura de nuestras operaciones en cualquier parte del mundo, un sólido entendimiento de nuestras operaciones y nuestro sector de actividad, y un profundo conocimiento de los riesgos que convierte en recomendaciones de gran valor para ENCE. Todo ello lo hace posible un equipo humano con gran experiencia y sobre todo un claro enfoque a superar las expectativas de sus clientes

”

Angel Cea - Director de Administración





# Actuamos con agilidad y resolvemos rápidamente

Somos una compañía de seguros, así que pagar siniestros es parte de nuestro trabajo. Pero la forma en que lo hacemos es diferente a la de nuestros competidores.

Actuamos y resolvemos rápidamente. Podemos hacerlo porque insistimos en que todos los siniestros (ya sean grandes y complejos o pequeños y sencillos) se gestionan localmente, reduciendo significativamente el tiempo de evaluación y resolución.

Nuestros clientes valoran nuestra disposición a aplicar el beneficio de la duda cuando se trata de resolver siniestros, y el 80% asocian estrechamente nuestra marca con la confianza.

Somos diferentes en el mercado porque integramos nuestra experiencia en siniestros en el proceso de suscripción. Esto no solo da a nuestros suscriptores y clientes una mejor comprensión del riesgo, sino que también deriva en que nuestros tramitadores puedan actuar rápidamente, conociendo de antemano el cliente y la exposición, en caso de siniestro.

Una de nuestras prioridades es la correcta gestión y el pago de los siniestros, pero formando parte de un programa más amplio de gestión de riesgos, en el que seguimos realizando grandes inversiones. Ofrecemos el apoyo y la experiencia necesarios para tratar de evitar que nuestros clientes sufran trastornos y atraviesen situaciones traumáticas, como consecuencia de dichos siniestros.

Aunque los riesgos ambientales, financieros y políticos están aumentando en gravedad y frecuencia, las últimas investigaciones de QBE demuestran que, de los riesgos menos predecibles de los últimos 30 años, la mayoría se han producido en la última década. Lo inesperado es cada vez más esperado, y estamos aquí para proporcionar la resiliencia que nuestros clientes necesitan para soportar su impacto.

Hemos tramitado algunos de los siniestros más sofisticados, complejos y costosos de Europa, por lo que estará en buenas manos. Puede tener la tranquilidad de que nuestros equipos aportan toda su profesionalidad, experiencia y sensibilidad a cada uno de sus siniestros.



# Solidez financiera

Nuestra razón de ser es proteger a nuestros clientes. Es una responsabilidad que apreciamos y que, a su vez, está basada en nuestra propia solvencia financiera.

## Resultado financiero del Grupo QBE, 2021

Primas brutas emitidas ..... 18,457 millones de dólares

Ratio operativo combinado ..... 93.7%

Resultado de suscripción ..... 1,215 millones de dólares

Mientras que las primas brutas emitidas ponen de manifiesto nuestra dimensión e influencia en el mercado, el ratio combinado y beneficio, demuestran que enfocamos la gestión de nuestra cartera de forma responsable. La experiencia sectorial de nuestros empleados nos permite evaluar los riesgos de la manera correcta, con un enfoque ambicioso pero sostenible en el tiempo.

Pero esto solo cuenta una parte de la historia. Es igualmente importante contar con una perspectiva externa de nuestra solidez financiera. Todas las agencias de calificación certifican la solvencia del Grupo QBE.

Standard & Poor's ..... A+ Stable

Fitch Ratings ..... A+ Stable

AM Best ..... A Stable

Esta estabilidad y solidez financiera otorgan a QBE la capacidad y motivación necesarias para ampliar sus horizontes y llegar a nuevos mercados. Nuestra seguridad es tan importante para nosotros como la seguridad que proporcionamos a nuestros clientes, y las decisiones que tomamos nunca comprometerán a ninguna de las dos partes.



# Nuestro apetito de riesgo va en aumento

QBE España tiene un apetito abierto en lo que a riesgos se refiere. Si bien es cierto que solo entraremos en nuevos mercados con un planteamiento estudiado. Siempre estamos dispuestos a considerar riesgos nuevos y diferentes. Gozamos de una reconocida reputación como especialistas en los mercados en los que ya operamos, pero el alcance de nuestro apetito de riesgo es muy amplio.

## Sectores en los que operamos:

- > Automoción
- > Construcción
- > Educación
- > Fabricación
- > Farmacéutico & Químico
- > Infraestructuras
- > Inmobiliario
- > Instituciones Financieras
- > Petróleo y Gas
- > Servicios Profesionales
- > Servicios Públicos
- > Tecnología, Medios de Difusión y Telecomunicaciones
- > Transporte y Logística

## Nuestros productos:

- > Ciber Riesgos
- > Construcción y Montaje
- > Daños Materiales y Pérdida de Beneficios
- > Daños materiales para el Sector Inmobiliario
- > Infidelidad de Empleados
- > Responsabilidad Civil General
- > Responsabilidad Civil Farmacéutica
- > Responsabilidad Civil Profesional
- > Responsabilidad de Consejeros y Directivos
- > Seguros de Instituciones Financieras

No se trata de una lista detallada de todo lo que podemos suscribir, ya que nuestra actividad está en constante expansión. Somos flexibles y proactivos, y consideraremos la mayoría de los riesgos de las grandes empresas españolas y del mercado medio. Si no podemos suscribirlo directamente, haremos todo lo posible para encontrar una solución a cualquiera que sea el desafío.





# Trabajamos por un mundo mejor

**En QBE apostamos por fomentar, identificar y afianzar asociaciones sostenibles en todo lo que hacemos. Y ese enfoque no se limita únicamente a cuestiones comerciales. También se refleja en la forma en la que invertimos nuestras primas y apoyamos a nuestras comunidades.**

## **Premiums4Good**

El Grupo QBE, al igual que todas las compañías aseguradoras, invierte las primas hasta que se necesitan para pagar los siniestros. Las grandes instituciones tienen la responsabilidad de utilizar esas inversiones para ayudar a construir un futuro más sostenible para todos.

Por ello, invitamos a nuestros clientes a decidir si optan por que QBE invierta el 25% de sus primas en acciones de impacto social y bonos verdes, para apoyar una serie de proyectos sostenibles en todo el mundo.

Muchos de nuestros clientes ya han optado por ello. En junio de 2021, QBE ya había invertido 1.410 millones de dólares de sus primas de este modo y nuestro objetivo es que esa cifra alcance los 2.000 millones de dólares en 2025.

En Europa, Premiums4Good nos ha permitido invertir en energía sostenible, inclusión financiera, vivienda e inmuebles de carácter social, así como en proyectos de atención social. Sabemos que para lograr un cambio real se necesita colaboración y estamos orgullosos de asociarnos con un gran número de empresas que buscan marcar la diferencia.

## **Fundación QBE**

Queremos ayudar a encontrar soluciones para los problemas del mañana, pero también para aquellos que el mundo afronta a día de hoy. Así pues, hemos creado la Fundación QBE con el propósito de centrar nuestros esfuerzos benéficos en los problemas más urgentes.

A través de la Fundación, queremos establecer asociaciones a largo plazo con el respaldo de acciones educativas y de concienciación en materia de riesgos, para mejorar la resiliencia y la preparación de nuestras comunidades a fin de que estén mejor equipadas para protegerse.

Queremos ayudar a crear comunidades fuertes, resilientes e inclusivas mediante la inversión y el trabajo en dos áreas fundamentales en las que creemos que podemos generar el mayor impacto: la resiliencia climática y la inclusión.

Desde los inicios de la Fundación QBE en 2011, junto con nuestros empleados, QBE ha donado en Europa más de 10 millones de libras esterlinas a causas que lo merecían.



# Más que una red de seguridad

**El enfoque de QBE España sobre el riesgo, proporciona más que una red de seguridad: ahorra a nuestros clientes tiempo, dinero, incluso protege la vida de sus empleados.**

Nuestro objetivo es apoyar a nuestros clientes a largo plazo. Naturalmente, estamos aquí para responder en caso de siniestro, pero preferiríamos, al igual que nuestros clientes, que ese momento no llegara nunca.

Un enfoque único no funcionaría. Nuestra gestión de riesgos se adapta a las necesidades específicas de cada cliente. Evaluaremos sus riesgos, identificaremos sus vulnerabilidades y trabajaremos con usted para afrontarlas.

Nuestro equipo ha trabajado en diferentes sectores industriales, por lo que aporta conocimientos específicos a clientes que operan en la construcción, fabricación, transporte y logística, negocios inmobiliarios, servicios públicos, petróleo y gas, municipios, venta minorista y mayorista, alimentación y bebidas.

Y con nuestra herramienta digital de autoevaluación QRisk, los clientes pueden identificar dónde es más probable que se produzcan los siniestros en su empresa, hacer un seguimiento de las mejoras en el riesgo, establecer puntos de referencia en relación con los estándares de las mejores prácticas y acceder a consejos sobre las últimas tendencias en materia de gerencia de riesgos.

El nuestro no es un enfoque basado en fórmulas y listas de verificación. La gestión de riesgos de QBE España siempre se hace a medida. Cuando nos comprometemos con los clientes, construimos una relación a largo plazo y aportamos toda nuestra experiencia en su gestión.

# Multinacional

**Muchos de nuestros clientes miran más allá de las fronteras españolas para potenciar su crecimiento y sostenibilidad. En QBE España estamos junto a ellos en cada paso importante del camino.**

El crecimiento internacional conlleva desafíos específicos. La logística, las diferencias culturales, las legislaciones y las reglamentaciones locales deben entenderse.

Nuestro equipo multinacional está preparado para ayudarle. Con una gama de productos que incluye RC General, Daños Materiales, y recientemente ampliada con la RC Profesional y la RC de Consejeros y Directivos, nuestra red puede ayudar a los clientes a operar y estar protegidos en más de 150 países.

No obstante, creemos que por muy global que sea el planteamiento, la gestión de un programa de riesgos debe ser siempre local. Por tanto, independientemente de donde le lleven los objetivos de su empresa, QBE siempre estará ahí, haciendo llegar nuestra presencia internacional y nuestra experiencia directamente donde lo necesite.



“

Desde GLOBALVIA valoramos el servicio profesional que nos presta QBE y que responde a las necesidades de nuestro negocio de manera flexible, ágil y eficaz.

Llevamos más de 5 años de mutua colaboración y en todo momento nos ha ofrecido soluciones competitivas e innovadoras en todos los ramos.

Su respuesta se alinea con la gestión de riesgos eficiente que se realiza en todos los activos de nuestro grupo.

”

Belén Medina - Insurance Manager





**Patricia Puerta**  
Directora General

Tel +34 917 893952  
**ppuerta@es.qbe.com**

**Juan Velázquez de Cuéllar**  
Director de Suscripción

Tel +34 917 895002  
**jvelazquez@es.qbe.com**

**Alfonso Conde**  
Director de Mercado

Tel +34 917 893964  
**aconde@es.qbe.com**

**Begoña Hormaeche**  
Dirección de Mercado - Premiums4Good

Tel +34 917 893965  
**bhormaeche@es.qbe.com**

**Beatriz Rodríguez**  
Directora de Siniestros

Tel +34 917 893950  
**brodriguez@es.qbe.com**

**Sonia Plaza**  
Directora de Legal & Compliance

Tel +34 663 992725  
**splaza@es.qbe.com**

**Carmen Bravo**  
Directora de Recursos Humanos

Tel +34 917 893986  
**cbravo@es.qbe.com**

**Palma Padrón**  
Directora Financiera y de Operaciones

Tel +34 917 893966  
**ppadron@es.qbe.com**

**QBE European Operations**

**QBE Europe SA/NV**  
**Sucursal en España,**  
**Paseo de la Castellana,**  
**31 - 5ª Planta, 28046**  
**Madrid, España**

**QBEeurope.com**



QBE European Operations es un nombre comercial que abarca a QBE UK Limited, QBE Underwriting Limited y QBE Europe SA/NV. Tanto QBE UK Limited como QBE Underwriting Limited están autorizadas por la Prudential Regulation Authority y sometidas a la regulación de la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. QBE Europe SA/NV, con CIF BE 0690.537456, RPM/RPR Bruselas, está autorizada por el Banco Nacional de Bélgica bajo el número de licencia 3093. QBE Europe SA/NV Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana 31, 5ª planta 28046 Madrid y con C.I.F. W0174445G está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 37.059 -Libro O- Folio 190 - Sección 8 - Hoja M-661870- Inscripción I, y en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) con la clave E-0230.