



## ***UNIDAD OPERATIVA ASISTENCIA***

**Esta Unidad Operativa integra a MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales que componen el SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE (SIAM), que contaba al final del año con presencia directa en 38 países a través de 33 sociedades de servicios de asistencia; una sociedad de reaseguro especializada, una correduría de seguros, una compañía de "telemarketing", una entidad gestora de servicios a la Tercera Edad, una consultora, siete agencias generales, tres oficinas de representación, cinco sucursales y una oficina comercial.**

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración	Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
<b>Presidente Ejecutivo</b> D. Primitivo de Vega Zamora	PRESIDENTE	
<b>Vicepresidente</b> D. Antonio Miguel-Romero de Olano	VICEPRESIDENTE	PRESIDENTE
<b>Consejero-Director General</b> D. Rafael Senén García	VOCAL	
<b>Vocales</b>		
D. Ángel Alonso Batres	VOCAL	
D. Javier Álvarez Oblanca	VOCAL	VOCAL
D. Luis Gómez de Pablo		
D. Gerardo Hernández de Lugo		
D. Augusto Huéscar Martínez		
D. José Emilio Jimeno Chueca		
D. Juan Manuel López-Chicheri de la Torre		
D. Alejandro Lorca Corrons		VOCAL
D. Antonio Núñez Tovar	VOCAL	
D. Juan Antonio Pardo Ortiz		
D. César de Santiago Polo		
D. Domingo Sugranyes Bickel		
D. Esteban Tejera Montalvo		
<b>Secretario no Consejero</b> D. Félix Mansilla Arcos	SECRETARIO	

Esta Unidad Operativa integra a MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales que componen el SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE (SIAM), que contaba al final del año con presencia directa en 38 países a través de 33 sociedades de servicios de asistencia; una sociedad de reaseguro especializada, una correduría de seguros, una compañía de "telemarketing", una entidad gestora de servicios a la Tercera Edad, una consultora, siete agencias generales, tres oficinas de representación, cinco sucursales y una oficina comercial. Esta estructura se completa con otras entidades encuadradas en el sector turístico: la agencia VIAJES MAPFRE, dos agencias en Latinoamérica, un Tour Operador, y una participación minoritaria en la sociedad mayorista VIAJES TÍVOLI.

El origen del negocio es principalmente la cartera de más de mil clientes corporativos procedentes de cincuenta y cinco países -incluyendo aseguradoras, marcas de automóviles, entidades financieras, tour operadores, líneas aéreas y grandes corporaciones-, aunque la venta a través de redes minoristas ha crecido de manera sustancial en 2004. La Unidad ha alcanzado en este año un total de 47,2 millones de asegurados, vía seguro o reaseguro, y con 108,6 millones de beneficiarios aproximadamente, para los que se han tramitado más de 2,5 millones de asistencias.

MAPFRE ASISTENCIA y sus sociedades filiales, oficinas y agencias generales contaban al cierre del ejercicio con 2.606 empleados, de los cuales 654 desarrollaban su actividad en España.

En líneas generales, el año 2004 ha sido muy positivo para la Entidad y sus filiales, que han obtenido un incremento del 31 por 100 en sus ingresos, del 16 por 100 en su resultado operativo, y del 23 por 100 en el beneficio neto.

## MAGNITUDES BÁSICAS

### Balance

---

- Los **fondos propios consolidados**, excluidos socios externos, han alcanzado la cifra de 67,1 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,6 por 100 sobre los de 2003. De los fondos propios, 0,9 millones de euros corresponden a la participación de los socios externos de las sociedades filiales.
- Las **provisiones técnicas** se elevan a 82,8 millones de euros, frente a 52,2 millones en el año 2003. El incremento se debe esencialmente a la captación de nuevos negocios de seguro directo en el ramo de pérdidas pecuniarias. Estas provisiones están invertidas fundamentalmente en tesorería e inversiones a corto plazo.
- Los **créditos** pasan de 55,3 a 85,1 millones de euros, con un crecimiento del 54 por 100, tanto por nuevas operaciones de pérdidas pecuniarias como por el incremento del volumen de negocio en el reaseguro aceptado.



*Sede de MAPFRE ASISTENCIA.  
Sor Ángela de la Cruz.*

- Las operaciones de seguro directo mencionadas implican a su vez un incremento de la partida de **otros activos** que, debido a ajustes por periodificación, pasa de 44,6 a 54,7 millones de euros; y explican además la mayor parte de la variación de los **otros pasivos** (de 63,3 a 72,3 millones de euros).

### Cuenta de resultados

- Los **ingresos totales** han alcanzado en el ejercicio 2004 la cifra de 311,7 millones de euros, incluyendo los ingresos de las sociedades que se presentan contablemente por el método de puesta en equivalencia, con un incremento del 31 por 100 frente a 2003 debido en parte a la expansión del negocio asegurador en España, Europa y Estados Unidos, a la que hay que añadir la aportación creciente de la división de viajes que se cifra en 64,9 millones.
- La **siniestralidad neta de reaseguro** asciende a 113,8 millones de euros y el ratio sobre primas imputadas netas se ha situado en el 74,5, con una reducción de 2,1 puntos frente al ejercicio anterior.
- Los **gastos de explotación netos de reaseguro** junto a los otros gastos técnicos han ascendido a 26,2 millones de euros, lo que supone un 17,1 por 100 con respecto a primas imputadas netas, tres puntos porcentuales más que en 2003, de los que dos son imputables a los gastos de adquisición, particularmente por nuevos negocios.
- El resultado positivo de la **cuenta técnica** del seguro asciende a 12,9 millones de euros, un 21 por 100 superior al de 2003.
- El **beneficio consolidado** antes de impuestos, minoritarios y fondos de comercio ha ascendido a 8,4 millones de euros, superior en un 16 por 100 al obtenido en el ejercicio anterior; el **beneficio después de impuestos y minoritarios** ha alcanzado una cifra de 4,6 millones de euros lo que supone un 23 por 100 más que el año precedente.

### BALANCES RESUMIDOS

Activo	2004	2003	2002	Pasivo	2004	2003	2002
Activos inmateriales y gastos de establecimiento	36,4	36,8	11,1	Capital y reservas	61,6	62,1	44,9
Inversiones	46,1	45,4	32,1	Resultado neto del ejercicio	4,6	3,8	3,8
Créditos	85,1	55,3	47,3	Socios externos	0,9	0,7	0,8
Otros activos	54,7	44,6	27,3	Provisiones técnicas	82,8	52,2	37,4
				Otros pasivos	72,4	63,3	30,9
<b>Total activo</b>	<b>222,3</b>	<b>182,1</b>	<b>117,8</b>	<b>Total pasivo</b>	<b>222,3</b>	<b>182,1</b>	<b>117,8</b>

Datos en millones de euros

## PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Concepto	2004	2003	2002
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>			
Primas imputadas al ejercicio	165,3	129,8	125,5
Siniestralidad	(120,1)	(96,7)	(93,5)
Otros gastos técnicos	(28,0)	(18,4)	(13,5)
<b>Resultado seguro directo y reaseguro aceptado</b>	<b>17,2</b>	<b>14,7</b>	<b>18,5</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>			
Primas y variación Provisión primas no consumidas	(12,5)	(9,9)	(10,1)
Prestaciones pagadas y variación Provisión prestaciones	6,3	4,8	4,4
Variación Otras provisiones y comisiones y participaciones	6,0	3,9	4,6
<b>Resultado reaseguro cedido y retrocedido</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(1,1)</b>
<b>OTROS RESULTADOS TÉCNICOS</b>			
Ingresos y gastos de las inversiones	0,1	0,1	(4,7)
Otros ingresos y gastos técnicos	(4,2)	(2,9)	(3,8)
<b>Otros resultados técnicos</b>	<b>(4,1)</b>	<b>(2,8)</b>	<b>(8,5)</b>
<b>Resultado cuenta técnica vida y no vida</b>	<b>12,9</b>	<b>10,7</b>	<b>8,9</b>
<b>Resultado de la cuenta no técnica</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(4,9)</b>	<b>(3,8)</b>
<b>Resultado antes de impuestos y minoritarios</b>	<b>6,4</b>	<b>5,8</b>	<b>5,1</b>

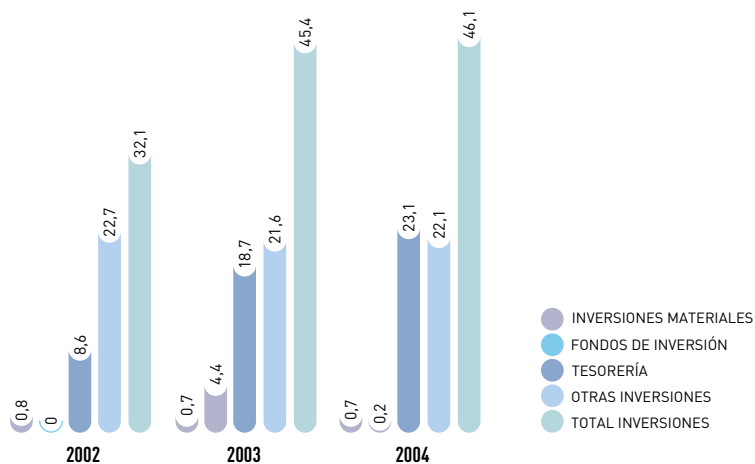
Datos en millones de euros

## ACTIVOS PATRIMONIALES

Partida	2004		2003		2002	
	V. Contable	V. Mercado	V. Contable	V. Mercado	V. Contable	V. Mercado
Inversiones materiales	0,7	0,7	0,7	0,7	0,8	0,8
Participaciones en fondos de inversión	0,2	0,2	4,4	4,4	0,0	0,0
Tesorería	23,1	23,1	18,7	18,7	8,6	8,6
Otras inversiones	22,1	22,1	21,6	21,6	22,7	22,7
<b>Total inversiones</b>	<b>46,1</b>	<b>46,1</b>	<b>45,4</b>	<b>45,4</b>	<b>32,1</b>	<b>32,1</b>

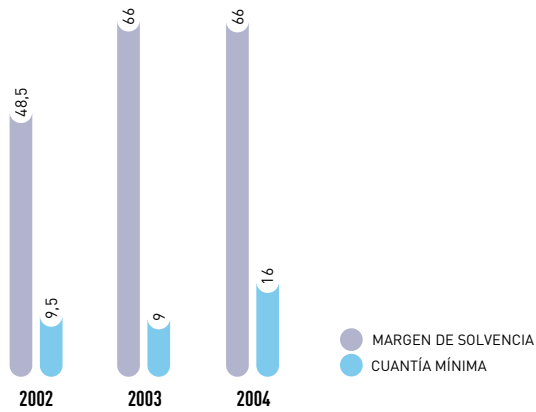
Datos en millones de euros

## VALOR CONTABLE DE ACTIVOS PATRIMONIALES



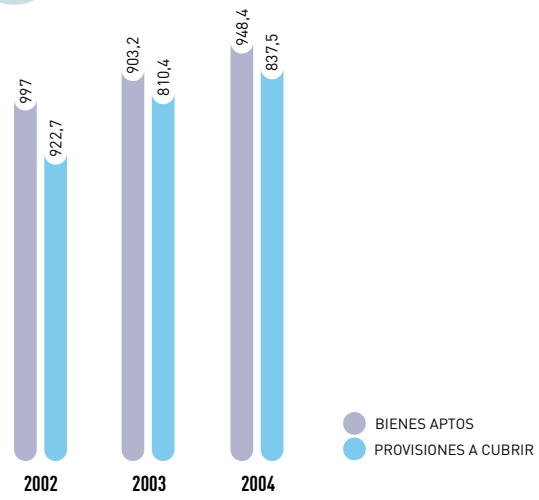
Datos en millones de euros

## ESTADO DE MARGEN DE SOLVENCIA



Datos en millones de euros

## ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS



Datos en millones de euros

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

Durante el ejercicio 2004 la Entidad se ha mantenido entre las mayores compañías internacionales de asistencia del mundo. Se ha profundizado en la diversificación de líneas de negocio, especialmente en el ramo de pérdidas pecuniarias, cuya facturación se ha incrementado en un 616 por 100 respecto al año anterior, y se han consolidado las modalidades en las que la Entidad desarrollaba su actividad previamente: asistencia domiciliaria, gestión de siniestros de automóviles, hogar y salud, teleasistencia, servicios de valoración de daños corporales y de cost containment, servicios de información telefónica, contact center, telemarketing, venta de viajes, etc.

Entre los hechos significativos que han marcado el desarrollo de la Entidad y sus filiales a lo largo de 2004 merecen destacarse los siguientes:

- La expansión de la red internacional de entidades de asistencia, con la creación de una nueva filial en China, dedicada a la comercialización de programas de asistencia en carretera y al viajero. Además, se ha iniciado la apertura de oficinas comerciales en diversos puntos de Estados Unidos para acceder a nuevos nichos de mercado.
- El fuerte impulso dado a las actividades relacionadas con la Tercera Edad con el comienzo de las actividades de la sociedad MAPFRE ASISTENCIA ORO, y la adquisición de una participación mayoritaria en Quavitae. La integración de las actividades de ambas entidades en MAPFRE QUAVITAE implicará el desarrollo conjunto con CAJA MADRID de un negocio de clara proyección de futuro con una posición destacada en el mercado.



Edificio donde se ubican las nuevas instalaciones de MAPFRE ASISTENCIA en Pekín.



*MAPFRE ASISTENCIA firma un acuerdo con Sol Meliá.*

- El lanzamiento de programas de garantía al vehículo en Europa, la comercialización de seguros de pérdidas pecuniarias en el Reino Unido, y la expansión registrada en Estados Unidos que ha llevado a la Entidad a convertirse en operador de referencia para las grandes cuentas del sector.
- La captación de nuevos contratos de seguro para viajeros desplazados a Europa, principalmente en mercados de África y Medio Oriente.
- La creación de redes de distribución propias y la potenciación de las ya existentes en varios países europeos, como medio de incrementar de manera duradera la presencia en estos mercados, así como la intensificación de la relación con la RED MAPFRE en España, ampliando la oferta de productos que se distribuyen por la misma.
- La consolidación de la División de Viajes, con especial atención al desarrollo de la línea de incentivos y congresos, además del crecimiento de la red de oficinas comerciales en España y de la expansión internacional con la creación de una agencia en Brasil.
- La mejora continuada en la gestión de redes internacionales de proveedores, con planes de vinculación, herramientas tecnológicas para relación y mejora de la eficiencia, y programas de calidad. Siguiendo la línea marcada el año anterior, en 2004 se ha producido la apertura de un centro médico en Cancún (México).
- La renovación de las herramientas informáticas en distintos países, con la puesta en producción de una nueva aplicación de emisión y gestión de cartera, la implantación de AMA en nuevas unidades, y la mejora de los sistemas de administración de productos de garantía.



*Edificio de las oficinas de MAPFRE ASISTENCIA en Estados Unidos.*

## **PERSPECTIVAS**

En España, se prevé intensificar en 2005 el desarrollo comercial de los programas de garantía y la gama de productos destinada a entidades financieras; se continuará la expansión en las distintas modalidades de seguros de viaje, optimizando el uso de la RED MAPFRE y la utilización de corredores; y se prestará especial apoyo al área de servicios a la Tercera Edad, articulando una

gama completa de productos que cubra las necesidades de clientes públicos y privados, potenciando la venta de productos residenciales a través de la RED MAPFRE, y promoviendo cambios en los sistemas de gestión.

En el exterior, se continuará con la política de expansión de la Entidad en distintos países del mundo, con especial atención a China, Europa del Este y Norte de África; se continuará el desarrollo de programas de garantía; se ampliará la oferta de productos de pérdidas pecuniarias; y se prevé la extensión del seguro de viaje a países anglosajones. Se prestará también especial atención a incrementar la dimensión de las redes de distribución propias y los sistemas de relación con clientes.

En el ámbito de la comercialización de viajes, se continuará la línea marcada en España y en otros países al tiempo que se lanza un proyecto de venta on-line.

A nivel interno, se perseguirá la mejora de eficiencia en la gestión de redes de prestadores de servicios y en los procesos internos de emisión y tramitación de los mismos, utilizando las posibilidades de las plataformas "web" y con especial atención a la formación de los recursos humanos.

#### OTROS DATOS SIGNIFICATIVOS

Partida	Importe			% Variación		
	2004	2003	2002	04/03	03/02	02/01
Gastos de Gestión	32,1	21,4	17,3	50,0	23,7	0,0
Siniestralidad	120,1	96,7	93,5	24,1	3,4	(21,0)
Ingresos de las inversiones netos	0,1	0,1	(4,7)	0,0	102,1	(571,4)
Beneficio antes de impuestos y minoritarios	6,4	5,8	5,1	10,3	11,8	18,6
Beneficio después de impuestos y minoritarios	4,6	3,8	3,8	21,1	7,9	35,7

Datos en millones de euros

#### PLANTILLA DE PERSONAL

Categoría	2004	2003	2002
Jefes	185	136	137
Administrativos	849	813	874
Comerciales	86	51	37
Informáticos	66	36	76
Otros	1.555	1.203	730
<b>Total</b>	<b>2.741</b>	<b>2.239</b>	<b>1.854</b>

#### DATOS DE GESTIÓN DE SINIESTROS

Concepto	2004	2003	2002
Número expedientes tramitados	2.515.723	2.440.590	2.083.993
Índice de siniestralidad a primas netas devengadas	74,5	77	77,3
Número de asegurados	47.189.418	42.386.415	35.311.874