



## *UNIDAD OPERATIVA ASISTENCIA*

MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales constituyen la Unidad del SISTEMA MAPFRE especializada en el Seguro de Asistencia en Viaje en sus distintas vertientes, en modalidades de seguro adscritas al ramo de Pérdidas Pecuniarias y otros ramos, y en la prestación a terceros de diferentes servicios de naturaleza conexas con las actividades aseguradoras o accesorios a las mismas. Cuenta así mismo con una división de turismo y actividades en el área de servicios a la tercera edad, y tiene una marcada vocación internacional, con un 70 por 100 de su negocio generado fuera de España.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO<sup>(\*)</sup>

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. Antonio Núñez Tovar	VOCAL	
D. Juan Antonio Pardo Ortiz		
D. César de Santiago Polo		
D. Domingo Sugranyes Bickel		
D. Esteban Tejera Montalvo		
<b>Secretario</b> D. Félix Mansilla Arcos	SECRETARIO	

<sup>(\*)</sup> Composición de los órganos de gobierno en la fecha de formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas del SISTEMA MAPFRE.

La entidad matriz de la Unidad (MAPFRE ASISTENCIA) realiza actividades de seguro directo y reaseguro desde España y por medio de ocho agencias generales, y es propietaria de una red de cuarenta y una sociedades filiales adscritas a la división de seguros y servicios, y otras ocho que integran la división de turismo. La presencia internacional se completa con varias oficinas de representación hasta totalizar 38 países donde la Unidad cuenta con presencia estable, y otros 17 donde suscribe negocio sin establecimiento permanente.

Estas compañías cuentan con 2.828 empleados, de los que 2.191 prestan sus servicios en el exterior atendiendo a 60,6 millones de asegurados, la mayoría de ellos en función de acuerdos corporativos, pero con un peso creciente de la actividad directa con particulares.

Durante 2005, la evolución de la Unidad ha sido muy positiva, habiendo alcanzado unos ingresos de 475 millones de euros, con incremento del volumen de primas emitidas del 33 por 100, y mejorado su resultado antes de impuestos y minoritarios en un 269 por 100 respecto al año anterior y su resultado neto en un 177 por 100.

Siguiendo las directrices fijadas en el plan estratégico de la Unidad, se ha hecho especial hincapié en el desarrollo de nuevos productos aseguradores, particularmente los correspondientes al ramo de Pérdidas Pecuniarias; en equilibrar la aportación al resultado de las diferentes áreas geográficas y líneas de negocio; y en continuar la expansión internacional, lo que permite a la Unidad posicionarse como un actor relevante en nuevos mercados, sin olvidar la posición de referencia que tiene en el ámbito de la asistencia en viaje en España y Latinoamérica.



## PRINCIPALES ACTIVIDADES

### NUEVOS PRODUCTOS

- Se han extendido en Europa los programas de Garantía al Vehículo Usado hasta conseguir presencia en diez países, y se han iniciado operaciones en dos países de América; al tiempo que se ha lanzado una nueva gama de productos de esta modalidad denominada "Neo", con mayores coberturas para el asegurado.
- Se ha materializado la entrada en el Seguro de Viaje en el Reino Unido, uno de los mercados mayores y más competitivos en este sector.
- Se ha producido el lanzamiento de programas de Defensa Jurídica en Latinoamérica.
- Se ha creado en España el portal para particulares VIAJESMAPFRE.COM, que en sus primeros meses de existencia ha logrado una presencia y actividad muy notables.

### ACCIÓN COMERCIAL

- Debe destacarse el incremento de las redes de distribución propias, que han alcanzado un total de 125 agentes exclusivos y 6.000 puntos de venta sólo en Europa.
- En España, ha continuado la fuerte expansión de las ventas de seguros de viaje a particulares, acompañada de la integración completa en los procedimientos y sistemas de la Red MAPFRE.

### GESTIÓN TÉCNICA Y SERVICIO AL CLIENTE

- En 2005 se ha obtenido el premio ITIC a la mejor compañía internacional de Asistencia del año, de gran prestigio en el sector.
- Dentro del marco de los planes de calidad de la Unidad, se ha conseguido la certificación ISO 9001 en España, Colombia y Venezuela, y se ha desarrollado una metodología común para expandir estos sistemas a otros países.
- Se ha constituido un grupo de soporte para cotización y seguimiento técnico de contratos y productos en toda la organización, poniendo a disposición de las unidades territoriales herramientas informáticas de relación en la red.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLÓGICOS

- Durante el año se ha ejecutado el desarrollo de las aplicaciones en web para clientes corporativos y proveedores, y la implantación de las primeras fases en España y Brasil.
- Se han potenciado los sistemas de emisión de pólizas, con desarrollo de herramientas a través de Internet tanto para garantía como para seguro de viaje.
- Se ha normalizado el entorno tecnológico e integración de filiales en esquemas corporativos al tiempo que se ha validado la utilización en remoto de los sistemas corporativos de gestión de servicios.

## ACTIVIDAD INTERNACIONAL

- En julio de 2005 se produjo la adquisición del Grupo ABRAXAS, en el Reino Unido, que constituye una excelente plataforma de desarrollo en ese mercado.
- Durante 2005 se han firmado los primeros contratos de servicios por parte de la compañía ROAD CHINA ASSISTANCE, constituida en 2004, y se ha abierto una sucursal de la compañía en Shanghai.
- En Estados Unidos se han abierto oficinas comerciales de ROAD AMERICA en Los Ángeles y Chicago.
- Se ha creado una Dirección Regional encargada de promover y supervisar nuevas actividades en África y Oriente Medio. En el propio año se ha conseguido abrir diez nuevos mercados de la zona, esencialmente en el ámbito del Seguro de Viaje.
- Siguiendo la política iniciada en 2004, se han constituido agencias de viajes en Argentina, Venezuela y República Dominicana.

## PERSPECTIVAS



SABIA BIOINGENIERÍA ARAGONESA,  
en el acto de entrega de los Premios  
Príncipe Felipe de Excelencia Empresarial

Durante 2006 la Unidad contempla continuar el desarrollo de los productos introducidos en los últimos años, como el Seguro de Viaje, el Seguro de Garantía y productos destinados a entidades financieras, buscando maximizar la rentabilidad para el accionista y crear valor estable para el mismo, potenciar la imagen de calidad y servicio de MAPFRE, incrementar la dimensión y capacidad de las redes de distribución, y maximizar la eficiencia en los procesos de negocio, sin comprometer el mantenimiento de elevados estándares de control.

En España se completará la gama de productos especializados en Pérdidas Pecuniarias y en Asistencia en Viaje (seguro de cancelación), ampliando la red de agentes especialistas y realizando campañas de promoción para productos de temporada, al tiempo que se extiende el uso de los nuevos sistemas de emisión para facilitar el trabajo de las redes.

La División de Turismo se centrará en potenciar la actividad de VIAJES MAPFRE.COM, crear una oferta de producto para colectivos específicos, y ofrecer un servicio diferenciado y de gran calidad para viajes de empresa.

A nivel internacional se contempla extender el ámbito de actuación a Europa del Este, India y mercados de Oriente Medio y África, creando establecimientos permanentes que hagan más intensa y visible la presencia institucional del SISTEMA MAPFRE.

En los mercados de América Latina donde ya está presente la Unidad, se contempla extender a nuevas unidades los productos de más éxito, mientras en Europa el esfuerzo se centrará en lograr una mayor penetración de los productos existentes, completando la gama de servicios que se pone a disposición de las redes propias, y utilizando la capacidad existente y el prestigio adquirido para acceder a acuerdos de colaboración con grandes corporaciones.

En Estados Unidos y China se pondrá especial énfasis en ampliar la presencia en el sector de la Asistencia en Viaje con nuevos centros operativos e inversión en redes de prestadores, sin soslayar las oportunidades que se presenten para ampliar la actividad a otros servicios.

Por último, en Asia y África se extenderá el Seguro de Viaje a nuevos clientes corporativos, al tiempo que se estudia la utilización de los centros de tramitación existentes para nuevas actividades de gestión por cuenta de terceros.

Estos objetivos de negocio se verán apoyados por un esfuerzo de especialización de los centros de tramitación y atención al cliente; por la inversión en sistemas que simplifiquen procesos, automaticen actividades de menor valor añadido y agilicen la relación con terceros; y por la extensión de las herramientas de análisis de negocio e información para la toma de decisiones a nuevas unidades.

Un área de especial atención será la captación e identificación en la organización de empleados con elevado potencial, la inversión en formación de los mismos y la transmisión de los valores del SISTEMA MAPFRE a las nuevas entidades que se constituyan.



Sede de MAPFRE ASISTENCIA en EEUU



Sede de MAPFRE ASISTENCIA en Pekín (China)



Sede de MAPFRE ASISTENCIA en Madrid



Centro telefónico

<b>CUENTA DE RESULTADOS NIIF</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>			
<b>Primas emitidas</b>	<b>254,8</b>	<b>191,2</b>	<b>33%</b>
Primas imputadas del ejercicio	222,2	166,6	33%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(149,9)	(122,9)	22%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(57,5)	(29,0)	98%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>14,8</b>	<b>14,8</b>	<b>1%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>			
Primas y variación provisión primas no consumidas	(17,5)	(12,4)	41%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	7,9	9,2	(14)%
Comisiones y participaciones	9,1	3,0	207%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>107%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(3,5)	(6,4)	(46)%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>10,9</b>	<b>8,2</b>	<b>34%</b>
Ingresos netos de las inversiones	3,1	(0,3)	
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	
Otros ingresos y gastos no técnicos	1,2	1,0	20%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,1	
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>15,3</b>	<b>8,9</b>	<b>71%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>			
Ingresos de explotación	108,0	78,3	38%
Gastos de explotación	(106,5)	(80,3)	33%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(1,9)	(3,0)	(37)%
Resultados de participaciones minoritarias	(0,7)	(0,1)	431%
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(5,1)</b>	<b>(78)%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>14,2</b>	<b>3,8</b>	<b>269%</b>
Impuesto sobre beneficios	(3,3)	0,5	
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>10,9</b>	<b>4,3</b>	<b>150%</b>
Socios externos	(0,9)	(0,7)	17%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>10,0</b>	<b>3,6</b>	<b>177%</b>

Millones de euros

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA %</b>		
	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	71,1%	73,7%
Ratio de gastos del seguro directo	25,3%	21,0%
Ratio combinado neto de reaseguro	96,4%	94,7%

<b>DETALLE DE FACTURACIÓN POR DIVISIONES</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
Seguros y Servicios (Primas)	254,8	191,2	33%
Seguros y Servicios (Otros ingresos)	79,6	54,5	46%
Viajes	64,6	64,9	0%
Tercera Edad <sup>(1)</sup>	75,9	64,1	18%
<b>TOTAL</b>	<b>474,9</b>	<b>374,7</b>	<b>27%</b>

Millones de euros

(1) Incluye ingresos de MAPFRE QUAVITAE, filial directa de CORPORACIÓN MAPFRE gestionada por MAPFRE ASISTENCIA

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS POR ÁREA GEOGRÁFICA</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
España	37,6	30,4	24%
Resto Países Unión Europea	91,2	69,0	32%
América	103,7	77,0	35%
Resto del Mundo	22,4	14,8	52%
<b>TOTAL</b>	<b>254,8</b>	<b>191,2</b>	<b>33%</b>

Millones de euros

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
Inversiones y tesorería	72,1	44,8	50%
Total activo	335,7	236,9	42%
Patrimonio neto	95,1	66,7	43%
ROE	12,8%	5,6%	N.A.

Millones de euros

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
Provisiones técnicas a cubrir	33,9	27,1	25%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	7,9	2,2	262%
Cuantía mínima del margen de solvencia	20,9	15,5	35%
Margen de solvencia	91,2	66,3	38%
Nº veces cuantía mínima	4,4	4,3	N.A.

Millones de euros

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>			
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>% Var. 05/04</b>
Empleados	2.828	2.606	9%
Expedientes tramitados en el año (miles)	3.348	2.516	33%
Número de asegurados (millones)	60,6	47,2	28%