

ASISTENCIA*

Esta Unidad está integrada por MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales especializadas 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 asimismo con una División de Turismo, y con un área de servicios a la Tercera Edad; y tiene una marcada vocación internacional, con un 80 por 100 de su negocio generado fuera de España.

* MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. y sus Sociedades Dependientes.

Órganos de Gobierno*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN DIRECTIVA	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
Presidente Ejecutivo D. Rafael Senén García	PRESIDENTE	
Vicepresidente D. Antonio Miguel-Romero de Olano	VICEPRESIDENTE	PRESIDENTE
Vocales D. Ángel Alonso Batres	VOCAL	
D. Javier Álvarez Oblanca	VOCAL	VOCAL
D. Gerardo Hernández de Lugo		
D. Augusto Huéscar Martínez		VOCAL
D. José Emilio Jimeno Chueca		
D. Juan Manuel López-Chicheri de la Torre		
D. Antonio Núñez Tovar	VOCAL	
D. Juan Antonio Pardo Ortiz		
D. Agustín Rodríguez García		
D. Domingo Sugranyes Bickel		
D. Esteban Tejera Montalvo		
Secretario D. Félix Mansilla Arcos	SECRETARIO	



SEDE DE MAPFRE ASISTENCIA.
SOR ÁNGELA DE LA CRUZ

* Composición de los órganos de gobierno resultante de las propuestas sometidas a la Junta General Ordinaria en materia de nombramiento, cese y reelección de consejeros.

La entidad matriz de la Unidad (MAPFRE ASISTENCIA) realiza actividades de seguro directo y reaseguro desde España y por medio de ocho agencias generales en Europa y dos sucursales extracomunitarias, y es propietaria de una red de 42 sociedades filiales adscritas a la División de Seguros y Servicios, y otras seis que integran la División de Turismo. La presencia internacional se completa con varias oficinas de representación hasta totalizar 39 países en los que la Unidad cuenta con presencia estable, y otros 28 en los que suscribe negocio sin establecimiento permanente.

En conjunto, la Unidad cuenta con 2.924 empleados, de los que 2.379 prestan sus servicios en el exterior, que atienden a 67,2 millones de asegurados, la mayoría de ellos en función de acuerdos corporativos pero con un peso creciente de la actividad directa con particulares.

La evolución de la Unidad ha sido muy positiva en 2006, habiendo alcanzado unos ingresos de 474 millones de euros, frente a 400 del año anterior; un ratio combinado de 93,7 puntos, lo que supone 2,7 puntos menos que el ejercicio previo; y un incremento del resultado técnico del 51 por 100 respecto a 2005, que le ha permitido alcanzar 14,3 millones de beneficio antes de impuestos, y 10 millones de beneficio neto.

Siguiendo las directrices fijadas en el plan estratégico de la Unidad, se ha hecho especial hincapié en desarrollar 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; en innovar en procesos para mejorar la rentabilidad de las modalidades de negocio tradicionales y en continuar la expansión internacional, para posicionar a la Unidad como un actor relevante en el mercado mundial.

Principales actividades

NUEVOS PRODUCTOS

- Se han extendido en Europa los programas de seguro de GAP ("guaranteed asset protection"), suscribiendo nuevas cuentas en el Reino Unido y España, y firmando acuerdos de distribución en Alemania y Polonia.
- Se ha iniciado la comercialización de diversas modalidades de seguros de garantía, con un producto para motocicletas en Europa y coberturas sobre electrodomésticos en Latinoamérica.
- Se ha desarrollado un programa de mantenimiento de vehículos en Europa, y comenzado la suscripción de pólizas de daños a neumáticos en el Reino Unido.
- En el área de turismo, se ha definido una nueva gama de productos destinados a empresas (viajes de negocio y eventos), con herramientas de gestión específicas.

ACCIÓN COMERCIAL

- Se han ampliado las redes de distribución propias, que han alcanzado un total de 159 agentes exclusivos y 8.900 puntos de venta en Europa, además de una fuerza de ventas específica para seguro de viaje en Latinoamérica.
- Se ha creado un Departamento Comercial Internacional en España, con la misión fundamental de fomentar acciones globales para captar grandes cuentas multinacionales y de reforzar la presencia e imagen de la Unidad en los principales centros de decisión.
- Se han vendido dos licencias de uso de la aplicación corporativa de gestión de servicios AMA, a un grupo asegurador y una entidad prestadora de servicios de asistencia.

STAND DE MAPFRE
ASISTENCIA EN FITUR



GESTIÓN TÉCNICA Y SERVICIO AL CLIENTE

- La filial ROAD AMÉRICA (Estados Unidos) ha puesto en funcionamiento un nuevo centro de atención a sus clientes en Columbus (Georgia), con lo que ha incrementado sustancialmente la capacidad de crecimiento de su actividad en la región.
- En el marco de los planes de calidad, se ha conseguido la certificación ISO 9001 en Túnez y en VIAJES MAPFRE.
- Se ha constituido una compañía prestadora de servicios de soporte y atención telefónica en Uruguay, tanto para atender a clientes externos como para optimizar procesos internos de la Unidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLÓGICOS

- En 2006 se ha completado e implantado en dos filiales una nueva metodología de gestión de servicios, basada en tecnología de última generación, con la que se obtienen importantes mejoras en calidad de servicio y productividad de los recursos utilizados.
- Se ha concluido el desarrollo de una nueva versión de la aplicación AMA, apta para su uso en ubicaciones remotas, que permitirá extender las ventajas de este "software" a centrales de asistencia de dimensión media con una inversión proporcionada a su capacidad.

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

- En enero de 2006 se produjo la adquisición de la compañía CANADIAN ROADSIDE AND RECOVERY INC., que constituye una excelente plataforma de desarrollo para el mercado canadiense.
- Se ha abierto una oficina de representación de MAPFRE ASISTENCIA en Jordania para desarrollar nuevos negocios y atender la cartera existente en el área del Mediterráneo Oriental.
- Se ha incrementado el número de mercados de Asia y África en los que se suscriben operaciones de reaseguro sin establecimiento permanente, con la firma de contratos en once nuevos países.
- Se ha potenciado el papel de las Direcciones Regionales, incrementando sus funciones, recursos y autonomía de gestión para un apoyo y supervisión más fácil y eficiente de las operaciones.

ADQUISICIÓN
CANADIAN ROADSIDE
& RECOVERY INC



MAPFRE QUAVITAE



MAPFRE QUAVITAE CELEBRA
LAS II JORNADAS TÉCNICAS
DE ASISTENCIA DOMICILIARIA

Esta sociedad está especializada en la prestación de servicios a la tercera edad, y es cabecera de un grupo que engloba a tres entidades de análogo objeto social, y la sociedad BIOINGENIERIA ARAGONESA, que diseña y fabrica dispositivos electrónicos y software. Cuenta con 4.475 empleados, que desarrollan íntegramente su actividad en el territorio nacional.

Su evolución en 2006 ha sido muy positiva, habiendo obtenido un beneficio de 0,4 millones de euros antes de impuestos y minoritarios, frente a una pérdida de 0,7 millones en 2005. La cifra de negocio se ha situado en 102 millones de euros, frente a los 79,5 del año anterior.

En el ejercicio 2006 se han inaugurado tres modernas residencias geriátricas situadas en Bilbao, Valencia y Badajoz, dotadas de plazas en régimen de residencia y centros de estancias diurnas, y todas las residencias inauguradas en 2005 han logrado alcanzar niveles máximos de calidad y ocupación. La Residencia Villasacramento (San Sebastián) ha obtenido la certificación de calidad ISO 9001:2000 expedida por AENOR.

Se han obtenido crecimientos elevados tanto en el Servicio de Ayuda a Domicilio como en conciertos con Administraciones Públicas.

Se han puesto en marcha, por otra parte, el sistema de gestión My Elder Care, en un importante número de centros y para la mayor parte de las actividades, y la web corporativa www.mapfrequavitae.com.

Se ha organizado también un congreso en Madrid sobre "Atención Domiciliaria para Personas Mayores".



INAUGURACIÓN
DE UN CENTRO EN
MADRID CON EL
ALCALDE ALBERTO
RUIZ GALLARDÓN Y
LA CONCEJALA DE
ASUNTOS SOCIALES,
ANA BOTELLA

ENCUENTRO DEL
MINISTRO DE TRABAJO,
JESÚS CALDERA,
CON REPRESENTANTES
DE MAPFRE QUAVITAE



Perspectivas

En 2007 la Unidad prevé continuar desarrollando los productos introducidos en los últimos años, como el Seguro de Viaje, el Seguro de Garantía y los productos destinados a entidades financieras, sin olvidar los productos tradicionales de asistencia en los que se pretende incrementar los márgenes, todo ello buscando maximizar la rentabilidad y creación de valor para el accionista, potenciar la imagen de calidad y servicio de MAPFRE, incrementar la dimensión y capacidad de las redes de distribución, y optimizar la eficiencia en los procesos de negocio sin comprometer el mantenimiento de elevados estándares de control.

La División de Turismo se centrará en potenciar la actividad de VIAJES MAPFRE.COM, desarrollar la oferta para gestión de eventos, y ofrecer un servicio diferenciado y de gran calidad para viajes de empresa.

En el plano internacional, se prevé extender el ámbito de actuación a India y Europa del Este, sin olvidar los mercados de Oriente Medio y África, creando establecimientos permanentes que hagan más intensa y visible la presencia institucional de MAPFRE.

En los mercados de América Latina en que ya está presente la Unidad, se extenderá a nuevas compañías los productos de más reciente desarrollo, 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, con una especial dedicación a los productos destinados a entidades financieras.

En Norteamérica se pondrá especial énfasis en ampliar la presencia en el sector de la Asistencia en Viaje optimizando el uso de los centros operativos y buscando oportunidades de comercialización por nuevos canales de distribución, sin soslayar las oportunidades que se presenten para ampliar la actividad a otros servicios.

En Asia, la actividad se concentrará en la asistencia al vehículo, particularmente en China e India, pero con una dedicación creciente a actividades destinadas al viajero, que a su vez serán el eje de las nuevas actuaciones en África.

Estos objetivos de negocio se verán apoyados por un esfuerzo de especialización de los centros de tramitación y atención al cliente; por la mejora continua de las redes de prestadores de servicios en busca de la máxima eficiencia y calidad; por la extensión a nuevas ubicaciones de los desarrollos tecnológicos realizados en los últimos años; y por la difusión de herramientas de análisis de negocio e información para la toma de decisiones.

En lo que respecta a la gestión de los recursos humanos, será una prioridad el desarrollo de empleados con elevado potencial, tanto en España como en el exterior; y se prestará especial atención a promover la formación continuada del personal, y la transmisión de los valores de MAPFRE a todos los niveles de la organización.

CUENTA DE RESULTADOS NIIF					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	296,3	254,5	191,2	16,4%	33,3%
Primas imputadas del ejercicio	263,5	221,9	166,6	18,8%	33,4%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(180,8)	(150,3)	(122,9)	20,3%	22,0%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(65,2)	(57,5)	(29,0)	13,5%	98,1%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	17,4	14,1	14,8	23,9%	0,6%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(20,8)	(17,5)	(12,4)	18,9%	41,0%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	9,1	7,9	9,2	14,6%	(14,2)%
Comisiones y participaciones	11,7	9,1	3,0	28,1%	207,3%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(0,0)	(0,4)	(0,2)	(97,7)%	106,7%
Otros ingresos y gastos técnicos	(2,1)	(3,5)	(6,4)	(40,2)%	(45,8)%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	15,3	10,2	8,2	50,9%	34,2%
Ingresos netos de las inversiones	0,0	3,1	(0,3)	(100,3)%	(1053,2)%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	1,2	1,2	1,0	(3,0)%	19,6%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,1	-	-
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	16,5	14,5	8,9	13,9%	70,7%
OTRAS ACTIVIDADES					
Ingresos de explotación	117,1	108,0	78,3	8,5%	37,9%
Gastos de explotación	(116,3)	(106,5)	(80,3)	9,2%	32,7%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(2,7)	(1,9)	(3,0)	41,2%	(36,7)%
Resultados de participaciones minoritarias	(0,4)	(0,7)	(0,1)	(47,3)%	431,2%
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	(2,2)	(1,1)	(5,1)	99,5%	(78,3)%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS					
14,3	13,4	3,8	6,8%	269,4%	
Impuesto sobre beneficios	(3,3)	(3,0)	0,5	8,8%	(738,8)%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	11,0	10,3	4,3	6,2%	150,4%
Socios externos	(1,0)	(0,9)	(0,7)	20,8%	17,2%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	10,0	9,5	3,6	4,9%	177,2%

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA			
	2006	2005	2004
Ratio de siniestralidad del seguro directo	70,8%	71,4%	73,7%
Ratio de gastos del seguro directo	22,9%	25,3%	21,0%
Ratio combinado neto de reaseguro	93,7%	96,7%	94,7%

DETALLE DE FACTURACIÓN POR DIVISIONES					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Seguros y Servicios (Primas)	296,3	254,8	191,2	16,3%	33,3%
Seguros y Servicios (Otros ingresos)	113,1	79,6	54,5	42,1%	45,9%
Viajes	65,1	64,6	64,9	0,7%	(0,4)%
Tercera Edad ⁽¹⁾	102,0	75,9	64,1	34,5%	18,3%
TOTAL	576,6	474,9	374,7	21,4%	26,6%

Millones de euros

(1) Estos ingresos corresponden a MAPFRE QUAVITAE.

DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS POR ÁREA GEOGRÁFICA

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
España	144,7	124,2	104,0	16,5%	23,6%
Resto Países Unión Europea	182,5	128,1	86,6	42,5%	32,2%
América	162,8	143,0	111,1	13,9%	34,6%
Resto del Mundo	86,5	79,6	73,0	8,6%	51,8%
TOTAL	576,6	474,9	374,7	21,4%	33,3%

Millones de euros

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Inversiones y tesorería	71,3	72,1	44,8	(1,0)%	49,5%
Total activo	369,3	335,7	236,9	10,0%	41,7%
Patrimonio neto	97,8	94,6	66,7	3,4%	42,5%
ROE	11%	12%	5,6%	(12,3)%	117,8%

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Provisiones técnicas a cubrir	41,4	33,9	27,1	22,1%	25,2%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	3,1	7,9	2,2	(61,4)%	261,8%
Cuantía mínima del margen de solvencia	24,1	20,9	15,5	15,0%	34,9%
Margen de solvencia	98,6	91,2	66,3	8,1%	37,5%
Nº veces cuantía mínima	4,1	4,4	4,3	(6,0)%	2,0%

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Empleados	2.924	2.828	2.606	3,4%	8,5%
Expedientes tramitados en el año (miles)	3.310	3.348	2.516	(1,1)%	33,1%
Número de asegurados (millones)	67,2	60,6	47,2	10,9%	28,4%

RESIDENCIA
EN VALENCIA