

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. Esteban Tejera Montalvo		
SECRETARIOS	D. Félix Mansilla Arcos	SECRETARIO	
	D.ª Mª Luisa Linares Palacios		SECRETARIA

*Composición de los órganos de gobierno en la fecha de formulación del Informe Anual.

Esta Unidad –cuyas entidades operan en el seguro de Asistencia, en otros seguros especiales y en la prestación de diferentes servicios– ha tenido una evolución positiva en 2007, habiendo alcanzado unos ingresos de 439 millones de euros, frente a 429 en 2006; y un ratio combinado de 92 puntos, inferior en 1,7 puntos al del ejercicio anterior, que le ha permitido obtener un beneficio de 17,9 millones antes de impuestos, con incremento del 26 por 100 sobre el año anterior, y de 7,6 millones después de impuestos.

Siguiendo las directrices fijadas en el plan estratégico de la Unidad, se ha hecho especial hincapié en desarrollar nuevos productos aseguradores, particularmente los correspondientes a la línea de negocio de Riesgos Especiales (Pérdidas Pecuniarias); en equilibrar la aportación de las diferentes áreas geográficas y líneas de negocio al resultado; en diseñar procesos para mejorar la rentabilidad de las modalidades de negocio tradicionales, y en continuar la expansión internacional para posicionar a la Unidad como un operador relevante en el mercado mundial.

En esta línea, en 2007 se ha decidido el abandono de las actividades en el sector turístico, con la venta de la sociedad VIAJESMAPFRE.COM y de otras participaciones que tenía la Unidad en empresas de ese sector.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

Nuevos productos

- Se han comercializado por primera vez programas de seguro de Protección de Compras de automóviles dirigidos a particulares, por medio de la red de ventas propia en Italia e Irlanda, y de “marketing” telefónico en Portugal.

- Se ha iniciado la comercialización de seguros de Protección de Pagos en el Reino Unido.

- Se ha desarrollado un programa de Asistencia al Vehículo con garantías complementarias, destinado a particulares de países de Extremo Oriente.

- La oferta comercial a compañías aseguradoras en algunos países latinoamericanos se ha enriquecido con diversos servicios de apoyo a la tramitación de siniestros.

Acción comercial

- Se han consolidado los canales de distribución propios, que al final de 2007 daban acceso a 15.000 puntos de venta en Europa, y se ha ampliado la red específica para seguro de Viajes en Latinoamérica.

- Se han firmado los primeros acuerdos transnacionales, negociados por el Departamento Comercial Internacional, para la distribución de seguros de Viaje en Europa y Latinoamérica.

- Se ha dado un fuerte impulso a la homogeneización de la imagen comercial de la Unidad, utilizando materiales y soportes comunes.

- Las ventas de seguros de Viaje han experimentado un fuerte incremento, particularmente en algunos países de Latinoamérica.

Gestión técnica y servicio al cliente

- Se ha implantado en tres nuevas Unidades de Negocio la metodología de gestión de servicios “Futura”, lo que ha permitido constatar las ventajas que ofrece en términos de rapidez y calidad de la atención al cliente.

- Se ha conseguido la certificación ISO 9001 en Bahrein y en China, y se han renovado los certificados de esta clase previamente obtenidos por otras compañías de la Unidad.

- Se ha constituido en Madrid una Central de Operaciones especializada en Asistencia al Viajero con ámbito de actuación multinacional y multicultural, con el objetivo de que llegue a ser una referencia en el sector por calidad de servicio.

Sistemas de información y tecnológicos

- Se ha definido e iniciado un proyecto de concentración de los centros de proceso de datos y equipos de soporte tecnológico de la Unidad, complementado con una red avanzada de comunicaciones y con el uso de aplicaciones ejecutables en entornos de red, lo que redundará en una mayor eficiencia y velocidad de despliegue de herramientas.

- Se ha concluido también el desarrollo de una nueva aplicación de emisión para seguros de Viaje ejecutable en remoto, para uso de diversos canales de distribución y con capacidad de tratamiento en diferentes monedas.

- Se ha concluido también el desarrollo de un sistema de información de gestión común a toda la Unidad, y de una aplicación de gestión de la red de ventas propia.



IMAGEN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA DE MAPFRE EN MUNICH



INAUGURACIÓN
DE LA OFICINA DE
MAPFRE ASISTENCIA
EN BOMBAY (INDIA)



HOMENAJE A
PRIMITIVO DE VEGA
EN ASTURIAS

Actividad internacional

- Se han constituido nuevas sociedades prestadoras de servicios en India y Argelia.
- Se han iniciado operaciones en Polonia a través de una Agencia General, y se ha abierto una Oficina de Representación en Egipto, para desarrollar el negocio de asistencia al viajero y evaluar el posible comienzo de nuevas líneas de actividad.
- Con la firma de contratos en nueve nuevos países, se ha incrementado el número de mercados de Asia y África en los que se suscriben operaciones de reaseguro sin establecimiento permanente.
- Se ha lanzado un proyecto global de gestión y desarrollo de recursos humanos en el exterior, para permitir seguir avanzado en la descentralización y autonomía de las entidades situadas fuera de España, fomentando a la vez su integración y sentido de pertenencia a MAPFRE.

MAPFRE QUAVITAE

Esta sociedad, especializada en la prestación de servicios a la Tercera Edad, ha registrado una evolución positiva en 2007, habiendo obtenido un beneficio de 0,9 millones de euros antes de impuestos y minoritarios, frente a 0,3 millones en 2006. La cifra de negocio se ha situado en 119,1 millones de euros, frente a los 102 del año anterior, con crecimientos en todas las líneas de negocios.

Durante el ejercicio 2007, las residencias geriátricas inauguradas en 2005 y 2006 han alcanzado elevados niveles de ocupación y de calidad de servicio; se ha renovado el contrato con la Administración Pública para gestionar la Residencia de Mayores de Leganés (Madrid); se ha puesto en marcha un nuevo centro de estancias diurnas especializado en la enfermedad de Alzheimer, con capacidad para 80 usuarios, mediante un contrato de equipamiento y gestión con el Ayuntamiento de Madrid; y se ha adaptado el plan estratégico de la sociedad a las previsiones de la Ley de Dependencia.

La Sociedad ha incorporado herramientas de información de apoyo a la gestión, utilizando COGNOS como solución técnica, y ha avanzado en la implantación de la herramienta de gestión "My Elder Care" en todas sus residencias geriátricas.

Se ha consolidado, por otra parte, la actividad de Formación, estructurada como línea de negocio, destacando entre sus actividades la organización de jornadas de divulgación de la Ley de Dependencia dirigidas a profesionales técnicos sociales en Madrid, Barcelona, Bilbao y Marbella.



ESPACIOS DE SALUD Y
SEGURIDAD VIAL
DE MAPFRE QUAVITAE
Y FUNDACIÓN MAPFRE

HECHOS POSTERIORES

El día 18 de enero de 2008 se ha formalizado la cesión del negocio de VIAJES MAPFRE a CARLSON WAGONLIT TRAVEL (CWT).

PERSPECTIVAS

La Unidad prevé continuar desarrollando en 2008 los productos introducidos en los últimos años, como el seguro de Viaje (particularmente en Latinoamérica), y los encuadrados en la línea de negocio de Riesgos Especiales (Pérdidas Pecuniarias) como el seguro de Garantía y las distintas modalidades de seguros de Protección de Compras de automóviles, principalmente en Europa.

La Asistencia al Vehículo seguirá siendo el producto de mayor peso en la cartera, con importantes perspectivas de desarrollo en mercados emergentes y en algunos puntos de Europa, incorporando nuevas modalidades y métodos de comercialización en Norteamérica, siempre con el objetivo de incrementar el servicio y obtener altos estándares de calidad, todo ello apoyado en tecnología de vanguardia.

Es también objetivo fundamental incrementar la dimensión y capacidad de las redes de distribución, para elevar el peso relativo de las ventas a particulares.

En el plano de la expansión internacional, se prevé incrementar la presencia en Extremo Oriente y África, sin desdeñar otras oportunidades que se puedan presentar en Europa del Este.

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 las redes de prestadores de servicios; por la extensión a toda la organización de los desarrollos tecnológicos realizados en los últimos años, buscando optimizar la eficiencia en los procesos de negocio; por el fomento de sinergias a nivel regional y la búsqueda de economías de escala; y por la mejora continuada del control interno.

En lo que respecta a la gestión de los recursos humanos, será una prioridad el desarrollo de empleados con elevado potencial en el exterior, y se prestará especial atención a la transmisión de los valores de MAPFRE a todos los niveles de la organización.



MAPFRE QUAVITAE
RECIBE EL PREMIO A
LA EXCELENCIA EN LA
GESTIÓN RESIDENCIAL



CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	314,8	296,3	254,5	6,2%	16,4%
Primas imputadas del ejercicio	291,2	263,5	221,9	10,5%	18,8%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(181,6)	(180,8)	(150,3)	0,4%	20,3%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(84,4)	(65,2)	(57,5)	29,4%	13,5%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	25,3	17,4	14,1	45,0%	23,9%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(26,2)	(20,8)	(17,5)	25,9%	18,9%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	11,4	9,1	7,9	25,9%	14,6%
Comisiones y participaciones	14,6	11,7	9,1	24,1%	28,1%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(0,2)	0,0	(0,4)	2200,0%	(97,7)%
Otros ingresos y gastos técnicos	(3,9)	(2,1)	(3,5)	87,4%	(40,2)%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	21,2	15,3	10,2	37,9%	50,9%
Ingresos netos de las inversiones	(2,6)	0,0	3,1	-	-
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	(0,1)	1,2	1,2	(107,7)%	(3,0)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	18,5	16,5	14,5	12,0%	13,9%
OTRAS ACTIVIDADES					
Ingresos de explotación	113,9	117,1	108,0	(2,7)%	8,5%
Gastos de explotación	(112,8)	(116,3)	(106,5)	(3,0)%	9,2%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(1,8)	(2,7)	(1,9)	(31,6)%	41,2%
Resultados de participaciones minoritarias	0,2	(0,4)	(0,7)	(165,7)%	(47,3)%
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	(0,5)	(2,2)	(1,1)	(75,1)%	99,5%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	17,9	14,3	13,4	25,5%	6,8%
Impuesto sobre beneficios	(5,0)	(3,3)	(3,0)	50,9%	8,8%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	(4,3)	0,0	0,0	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	8,6	11,0	10,3	(21,5)%	6,2%
Socios externos	(1,0)	(1,0)	(0,9)	1,0%	20,8%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	7,6	10,0	9,5	(23,8)%	4,9%

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA	2007	2006	2005
Ratio de siniestralidad del seguro directo	62,4%	68,6%	69,4%
Ratio de gastos del seguro directo	30,3%	25,6%	25,5%
Ratio combinado neto de reaseguro	92,0%	93,7%	96,7%



DETALLE DE FACTURACIÓN POR DIVISIONES

	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Seguros y Servicios (Primas)	314,8	296,3	254,8	6%	16%
Seguros y Servicios (Otros ingresos)	99,7	109,5	79,6	(9)%	38%
Viajes	24,3	22,9	23,6	6%	(3)%
Tercera Edad ⁽¹⁾	119,1	102,0	75,9	17%	34%
TOTAL	557,9	530,8	433,9	5%	22%

Millones de euros

(1) Ingresos de MAPFRE QUAVITAE, filial de MAPFRE S.A. gestionada de MAPFRE ASISTENCIA

DETALLE DE FACTURACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
España	166,7	144,7	124,2	15,2%	16,5%
Resto Países Unión Europea	192,0	182,5	128,1	5,2%	42,5%
América	155,9	162,8	143,0	(4,3)%	13,9%
Resto del Mundo	43,3	40,7	38,6	6,4%	5,5%
TOTAL	557,9	530,8	433,9	5,1%	22,3%

Millones de euros

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE

	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Inversiones y tesorería	89,1	71,3	72,1	25,0%	(1,0)%
Total activo	386,4	369,3	335,7	4,6%	10,0%
Patrimonio neto	114,7	97,8	94,6	17,2%	3,4%
ROE	7,3%	10,7%	12,2%	(31,4)%	(12,3)%

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA

	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Provisiones técnicas a cubrir	51,3	41,4	33,9	24,0%	22,1%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	6,2	3,1	7,9	102,5%	(61,4)%
Cuantía mínima del margen de solvencia	29,3	24,1	20,9	21,4%	15,0%
Margen de solvencia	117,4	98,6	91,2	19,0%	8,1%
Nº veces cuantía mínima	4,0	4,1	4,4	(2,0)%	(6,0)%

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN

	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Número medio de empleados	3.239	2.924	2.828	10,8%	3,4%
Expedientes tramitados en el año (miles)	4.374	3.810	3.348	14,8%	13,8%
Número de asegurados (millones)	66,8	67,2	60,6	(0,6)%	10,9%