MAPFRE ASISTENCIA, S.A.
y sus Sociedades Dependientes

Órganos de gobierno*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE EJECUTIVO	Rafael Senén García	Presidente	
VICEPRESIDENTE	Antonio Miguel-Romero de Olano	Vicepresidente	Presidente
VOCALES	Javier Álvarez Oblanca	Vocal	Vocal
	Gerardo Hernández de Lugo		
	Augusto Huéscar Martínez	Vocal	Vocal
	José Emilio Jimeno Chueca		
	Pedro de Macedo		
	Antonio Núñez Tovar	Vocal	
	Juan Antonio Pardo Ortiz		
	Agustín Rodríguez García		
	Esteban Tejera Montalvo		
	PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L. Representante Rodolfo Benito Valenciano		
	VALORACIÓN Y CONTROL, S.L. Representante Enrique de la Torre		
SECRETARIOS	Félix Mansilla Arcos	Secretario	
	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 en el ámbito internacional- ha tenido una evolución muy positiva en 2008, habiendo alcanzado unos ingresos totales de 450 millones de euros, frente a 438 en 2007, a pesar de la cesión del negocio de viajes; y un beneficio de operaciones de 20,7 millones antes de impuestos, con incremento de un 16 por 100 sobre el año anterior, y de 10,8 millones después de impuestos, superior en un 43 por 100 al del ejercicio precedente.

Siguiendo las directrices fijadas en el plan estratégico de la Unidad, se ha prestado especial atención a incrementar de forma sostenible el volumen y la rentabilidad de las operaciones, mediante el desarrollo de nuevos productos aseguradores con márgenes superiores a los obtenidos de los productos tradicionales; a equilibrar la aportación de las diferentes áreas geográficas y líneas de negocio al resultado; a diseñar procesos eficientes que redunden en una mejora del servicio y una reducción de los gastos de gestión; y a continuar la expansión internacional para posicionar a la Unidad como un operador relevante en el mercado mundial.

En esta línea, a comienzos de 2008 se transfirió a CARLSON WAGONLIT TRAVEL (CWT) el negocio del sector turístico que desarrollaban VIAJES MAPFRE S.A. y otras filiales de la Unidad.

Principales actividades

Nuevos productos

— Se ha lanzado un producto de garantía destinado a aseguradoras, que permite a estas entidades ofrecer coberturas para ciertos eventos de avería mecánica a sus clientes del ramo de Automóviles.

— Se ha incorporado a la cartera de productos la asistencia a vehículos de recreo, con un completo programa totalmente implantado en los Estados Unidos.

— Se ha desarrollado un programa integral de servicios auxiliares a la tramitación de siniestros, que permite a las compañías aseguradoras aprovechar la experiencia de la Unidad en gestión de redes de prestadores y los medios tecnológicos, para optimizar sus procesos de negocio.

— La oferta comercial en algunos países latinoamericanos ha incorporado un producto de garantía sobre aparatos electrodomésticos, comercializado a través de cadenas de distribución especializadas.

Acción comercial

— Se han registrado importantes avances en la comercialización del seguro de viaje a través de redes propias en Latinoamérica, y cerrando los primeros acuerdos corporativos en Europa Occidental.

Inauguración de la oficina de MAPFRE ASISTENCIA en Dubai

MAPFRE ASISTENCIA en la India

— Se han firmado un acuerdo de gran potencial con una entidad mediadora de referencia en el Reino Unido, para la comercialización de productos de asistencia al hogar en este mercado a través de marketing directo.

— Se ha dado un fuerte impulso a la presencia de la Unidad en licitaciones de ámbito transnacional, con la coordinación del área creada al efecto en Madrid, obteniendo la adjudicación de algunos importantes contratos de asistencia al vehículo y seguro de viaje.

— Se ha lanzado un plan de comercialización de contratos corporativos en determinados países europeos, con importantes logros en el primer año, particularmente en Italia.

Gestión técnica y servicio al cliente

— Se ha potenciado la metodología de gestión de servicios "Futura", implantándola en nuevas Unidades de Negocio, y extendiéndola a un elevado número de prestadores, al tiempo que se han incrementado sus funcionalidades, con importantes resultados en términos de rapidez y calidad de la atención al cliente.

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

— Se ha implantado un sistema de planificación y control en los centros de atención telefónica de Estados Unidos y Brasil, que se ha revelado como una excelente herramienta para mejorar la asignación de recursos y el servicio al cliente.

— Se ha constituido un área de control interno cuyas competencias alcanzan a todos los procesos de negocio de la organización, y se ha formulado un primer plan de actividades en este ámbito.

Sistemas de información y tecnológicos

— El centro de proceso de datos corporativo en Miami está operativo, y se han constituido y estructurado los equipos regionales que van

a mantener las aplicaciones de negocio en lo sucesivo. Para permitir el uso en remoto de estas aplicaciones, se han migrado varias implantaciones del sistema Ama a la versión "web".

— Se han puesto en marcha en Latinoamérica las primeras actividades de prestación de servicios a clientes mediante dispositivos telemáticos.

— Se ha desarrollado una nueva aplicación para la emisión por Internet de pólizas de Seguros de Viaje, accesible a través de páginas de intermediarios y también abierta directamente al público.

— Se ha diseñado una "intranet" corporativa destinada, entre otros objetivos, a intensificar la comunicación corporativa y la gestión del conocimiento.

Actividad internacional

— Se han constituido nuevas sociedades prestadoras de servicios en Libia, Egipto y Jordania, y una oficina comercial en Dubai (Emiratos Árabes Unidos).

— Con la firma de contratos en ocho nuevos países, se ha incrementado hasta treinta y nueve el número de mercados de Asia y África en los que se suscriben operaciones de reaseguro sin establecimiento permanente.

Visita de Sonny Perdue, Gobernador del Estado de Georgia (Estados Unidos)

Perspectivas

La Unidad prevé continuar desarrollando en 2009 los productos en que se ha centrado la estrategia de los últimos años: el Seguro de Viaje, encuadrados en el ramo de Pérdidas Pecuniarias (como el Seguro de Garantía), y las distintas modalidades de Seguros de Protección de Compras de automóviles. Las redes de distribución propias tendrán un papel esencial en el desarrollo de estos productos, sin olvidar la importancia creciente de otros canales, como el marketing telefónico. La difusión de las mejores prácticas de la organización será un aspecto a potenciar.

La Asistencia al Vehículo seguirá siendo el producto de mayor peso en la cartera, con importantes perspectivas de desarrollo en mercados emergentes. Los esfuerzos en esta línea de negocio se centrarán en diseñar nuevas coberturas, y en innovar en la prestación de servicios y en las modalidades de comercialización, con el objetivo de lograr un crecimiento sostenido y una mejora gradual de los márgenes unitarios.

En el plano de la expansión internacional, se prevé incrementar la implantación en Asia y África, con especial énfasis en el desarrollo de las actividades en los grandes países de la zona, e igualmente aprovechar oportunidades que se puedan presentar en Europa del Este, particularmente en el mercado ruso. Estos objetivos de negocio se verán apoyados por un intenso esfuerzo para lograr la eficiencia operativa, especialmente en la gestión de las redes de prestadores de servicios; la rentabilización de los desarrollos tecnológicos realizados en los últimos años; el fomento de sinergias a nivel regional; y la búsqueda de economías de escala para profundizar en la reducción de los indicadores de gasto.

La mejora de los mecanismos de control interno será una prioridad en todos los niveles de la organización; y se mantendrá un alto nivel de coordinación con otras Unidades de MAPFRE, tanto para la búsqueda común de oportunidades de negocio como para la ejecución de actividades de soporte.

En lo que respecta a la gestión de los recursos humanos, será una prioridad la aplicación de los planes de desarrollo formulados a nivel internacional, que implican un gran esfuerzo en la formación y gestión del talento.

Oficina de MAPFRE ASISTENCIA en Polonia

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	301,5	314,8	296,3	(4,2)%	6,2%
Primas imputadas del ejercicio	316,5	291,2	263,5	8,7%	10,5%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(197,5)	(181,6)	(180,8)	8,8%	0,4%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(96,2)	(84,4)	(65,2)	14,0%	29,4%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	**22,8**	**25,3**	**17,4**	**(9,9)%**	**45,0%**
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	0,0				
Primas y variación provisión primas no consumidas	(26,0)	(26,2)	(20,8)	(1,0)%	25,9%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	13,7	11,4	9,1	19,7%	25,9%
Comisiones y participaciones	12,4	14,6	11,7	(14,5)%	24,1%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	**0,2**	**(0,2**	**0,0**	**(169,6)%**	**2.200,0%**
Otros ingresos y gastos técnicos	(3,6)	(3,9)	(2,1)	(7,2)%	87,4%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	**19,3**	**21,2**	**15,3**	**(8,6%**	**37,9%**
Ingresos netos de las inversiones	1,9	(2,6)	0,0	–	–
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	–	–
Otros ingresos y gastos no técnicos	(0,1)	(0,1)	1,2	11,1%	(107,7)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	–	–
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	**21,1**	**18,5**	**16,5**	**14,1%**	**12,0%**
OTRAS ACTIVIDADES					
Ingresos de explotación	124,3	113,9	117,1	9,1%	(2,7)%
Gastos de explotación	(124,0)	(112,8)	(116,3)	9,9%	(3,0)%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(1,0)	(1,8)	(2,7)	(43,5)%	(31,6)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,4	0,2	(0,4)	52,2%	(165,7)%
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	**(0,4)**	**(0,5)**	**(2,2)**	**(32,7)%**	**(75,1)%**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	**20,7**	**17,9**	**14,3**	**15,5%**	**25,5%**
Impuesto sobre beneficios	(7,3)	(5,0)	(3,3)	47,2%	50,9%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	(1,5)	(4,3)	0,0	(65,1)%	–
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	**11,9**	**8,6**	**11,0**	**38,1%**	**(21,5)%**
Socios externos	(1,1)	(1,0)	(1,0)	5,8%	1,0%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	**10,8**	**7,6**	**10,0**	**42,6%**	**(23,8)%**

MILLONES DE EUROS

RATIOS SEGURO NO VIDA	2008	2007	2006
Ratio de siniestralidad del seguro directo	62,4%	62,4%	68,6%
Ratio de gastos del seguro directo	31,6%	30,3%	25,6%
Ratio combinado neto de reaseguro	93,4%	92,0%	93,7%

DETALLE DE FACTURACIÓN POR DIVISIONES	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Seguros y Servicios (Primas)	325,9	314,8	296,3	3,5%	6,2%
Seguros y Servicios (Otros ingresos)	118,1	99,7	109,5	18,4%	(9,0)%
Viajes	6,2	24,3	22,9	(74,5)%	6,1%
TOTAL	**450,2**	**438,8**	**428,8**	**2,6%**	**2,3%**

DETALLE DE FACTURACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
España	31,1	67,8	69,4	(54,2)%	(2,3)%
Resto Países Unión Europea	199,1	196,1	182,5	1,5%	7,4%
América	194,8	155,9	162,8	25,0%	(4,3)%
Resto del Mundo	25,2	19,0	14,1	32,7%	35,2%
TOTAL	**450,2**	**438,8**	**428,8**	**2,6%**	**2,3%**

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Inversiones y tesorería	91,4	89,1	71,3	2,6%	25,0%
Total activo	372,8	386,4	369,3	(3,5)%	4,6%
Patrimonio neto	123,8	114,7	97,8	8,0%	17,2%
ROE	9,3%	7,3%	10,7%	26,7%	(31,4)%

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Provisiones técnicas a cubrir	48,2	51,3	41,4	(6,2)%	24,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	4,9	6,2	3,1	(21,5)%	102,5%
Cuantía mínima del margen de solvencia	29,9	29,3	24,1	2,1%	21,4%
Margen de solvencia	122,8	117,4	98,6	4,6%	19,0%
Nº veces cuantía mínima	4,1	4,0	4,1	2,5%	(2,0)%

OTRA INFORMACIÓN	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Empleados	3.520	3.239	2.924	8,7%	10,8%
Expedientes tramitados en el año (miles)	5.052	4.374	3.810	15,5%	14,8%
Número de asegurados (millones)	70,2	66,8	67,2	5,1%	(0,6)%