

MAPFRE ASISTENCIA
COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Le presentamos el Mundo de la Asistencia



MAPFRE ASISTENCIA
COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Bringing the World of Assistance to you



ASISTENCIA LAS 24 HORAS
DEL DÍA, 365 DÍAS AL AÑO,
EN CUALQUIER PUNTO
DEL PLANETA

BACKING YOU 24 HOURS A DAY, 365 DAYS
A YEAR, NO MATTER WHERE YOU ARE
OR WHAT YOU ARE DOING



MAPFRE ASISTENCIA
COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

MAPFRE ASISTENCIA

Donde llegue la imaginación

Desde que inició su actividad en 1986, MAPFRE ASISTENCIA ha desarrollado una amplia gama de productos y servicios que la han convertido en lo que es hoy: una compañía multiservicio y multiproducto, líder en el sector de la Asistencia a nivel mundial. Servicios de asistencia en viaje, asistencia domiciliaria, teleasistencia para la tercera edad, valoración de daños corporales, gestión de siniestros de salud y contención de costes, telemarketing, servicios de información, programas de protección de tarjetas de

crédito...
Nuestra propuesta se adapta a las necesidades de cada cliente, brindando respuesta inmediata a problemas de toda índole, con la máxima calidad de servicio y medios técnicos.
Nuestra red mundial de profesionales, centrales de alarma y oficinas comerciales respalda a los asegurados a cualquier hora y en cualquier lugar.
En el mundo de la Asistencia Integral no hay límites... sólo la imaginación.



Wherever your imagination takes you

Since its beginnings in 1986, MAPFRE ASISTENCIA has developed a wide range of products and services which explains what we are today: a multiservice and multiproduct company, leader in the international world of Assistance.
Travel assistance, home assistance, tele-assistance for senior citizens, evaluation of bodily injuries, managed health care and cost containment, telemarketing, information services, card protection programs...

Our proposal adapts to the needs of our customers, providing immediate and effective solutions to problems of any kind, while maintaining the highest level of quality service and technical means.
With the best professionals, assistance centers and representative offices worldwide, we are ready to back our customers no matter when they need us or where they are. There are no limits to a complete assistance service... just your imagination.

Medios humanos y técnicos

En MAPFRE ASISTENCIA apostamos por la continua innovación tecnológica y por la formación del personal como requisitos básicos de calidad en el servicio.

Cerca de 1.000 profesionales multilingües componen nuestro equipo humano, que presta al cliente un servicio inmediato, humano y eficaz.

Las centrales de asistencia disponen de los más modernos adelantos tecnológicos y

gestionan, en conjunto, una cifra cercana a los 12 millones de llamadas al año.

Otra de nuestras prioridades es la innovación informática. Un equipo de especialistas se encarga de desarrollar los programas operativos, garantizando con ello el mejor funcionamiento de las centrales.

El resultado es el más completo y ágil sistema del sector, y la continua creación y puesta en funcionamiento de nuevos servicios.



Technical and human resources

At MAPFRE ASISTENCIA we have always believed that technical developments and ongoing personnel training are essential for fulfilling the commitment to quality service.

Almost 1,000 multilingual professionals who compose MAPFRE ASISTENCIA's team are trained to solve problems as quickly as possible, providing the customer with an efficient personal service.

Our assistance centers use state-of-the-art telecommunications

technology, and collectively handle a figure of almost 12 million calls a year.

Another one of our priorities is software development. We have our own team of specialists who develop operational software to ensure that all our assistance centers operate at their highest level of excellence.

It all makes up the most complete and efficient system in the business, which is the key to designing and implementing new services.



MÁS DE 40.000 PERSONAS
A SU SERVICIO EN TODO
EL MUNDO

MORE THAN 40.000 PROVIDERS
AND CORRESPONDENTS
AT YOUR SERVICE



MAPFRE ASISTENCIA
COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Además de su propio equipo humano y técnico, MAPFRE ASISTENCIA cuenta con más de 40.000 prestadores de servicios que operan en todo el mundo, 24 horas y 365 días al año.

Cada central de asistencia cuenta, asimismo, con un equipo médico permanente dispuesto a realizar el seguimiento médico más oportuno, siempre que el cliente se encuentra con un problema surgido a raíz de una

enfermedad o de un accidente.

Dotado del equipamiento más moderno, cada equipo médico está capacitado para convertir, en cuestión de minutos, cualquier medio de transporte –incluido aviones– en unidades de cuidados intensivos.

Cada año, MAPFRE ASISTENCIA se hace cargo de varios miles de traslados sanitarios de este tipo.



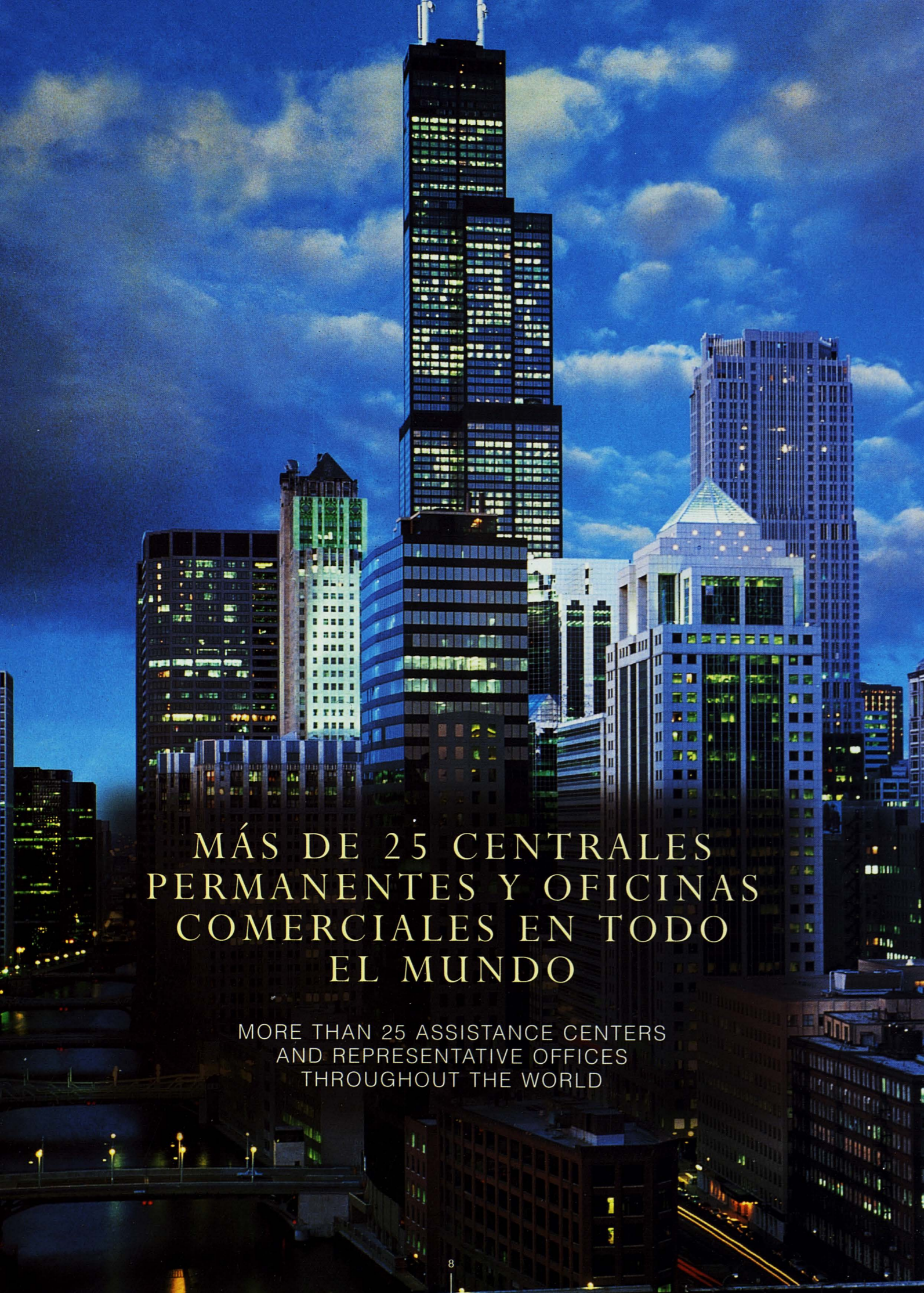
In addition to our own team and technical resources, MAPFRE ASISTENCIA counts on more than 40,000 service providers throughout the world, 24 hours a day, 365 days a year.

Each assistance center has a full-time medical team as well. These teams are available by phone 24 hours a day to monitor the medical cases of customers who have

become ill or have had an accident.

With the latest equipment, each medical team is prepared to convert any means of transportation -including airplanes- into intensive care units in a matter of minutes.

MAPFRE ASISTENCIA coordinates thousands of medical evacuations each year.



MÁS DE 25 CENTRALES PERMANENTES Y OFICINAS COMERCIALES EN TODO EL MUNDO

MORE THAN 25 ASSISTANCE CENTERS
AND REPRESENTATIVE OFFICES
THROUGHOUT THE WORLD



MAPFRE ASISTENCIA
COMPANIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE

SIAM

MAPFRE ASISTENCIA no ha dejado de crecer desde que inició su expansión en el mercado internacional en Portugal (1987) y Venezuela (1989).

Con el fin de garantizar la plena uniformidad operativa y de negocio, la compañía crea el SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE (SIAM), que agrupa a todas sus compañías filiales en la más completa red internacional de servicio.

SIAM está formado por más de 25 centrales permanentes y oficinas comerciales, de las que dependen más de 40.000 proveedores y corresponsales.

Decenas de miles de profesionales de distintos países, con idiosincrasias y entornos naturales dispares, pueden así desarrollar su actividad de forma coordinada y bajo el mismo espíritu de calidad de servicio.



SIAM

MAPFRE ASISTENCIA has not stopped expanding since the moment it entered the international market with companies in Portugal (1987) and Venezuela (1989). In order to ensure complete operational and business uniformity, MAPFRE ASISTENCIA created the MAPFRE ASISTENCIA INTERNATIONAL NETWORK (SIAM). This group of subsidiaries forms the most complete international service network, capable of providing

assistance anywhere in the world.

SIAM is composed of more than 25 assistance centers and representative offices that rely directly on more than 40,000 service providers and correspondents. Thus, tens of thousands of professionals from different countries, cultures and backgrounds work using similar standards and maintaining the same spirit of quality service.



CON NEGOCIO DIRECTO
EN MÁS DE 40 PAÍSES

DOES BUSINESS IN MORE
THAN 40 COUNTRIES



Presencia y desarrollo internacional

Actualmente la entidad desarrolla negocio de seguros, reaseguros y servicios en más de cuarenta países y trabaja para más de 400 clientes institucionales y 45 millones de beneficiarios. MAPFRE ASISTENCIA cuenta con centrales

de asistencia en Europa, en el Norte de Africa (Túnez) y en Oriente Medio (Bahrein). Nuestras filiales en América forman la red operativa más extensa del continente, con más de veinte mil puntos de asistencia directos.



International presence and expansion

Currently, MAPFRE ASISTENCIA is developing insurance, reinsurance and service programs in more than 40 countries. We are working with 400 corporate clients and providing services to 45 million beneficiaries. MAPFRE ASISTENCIA has assistance centers in Europe,

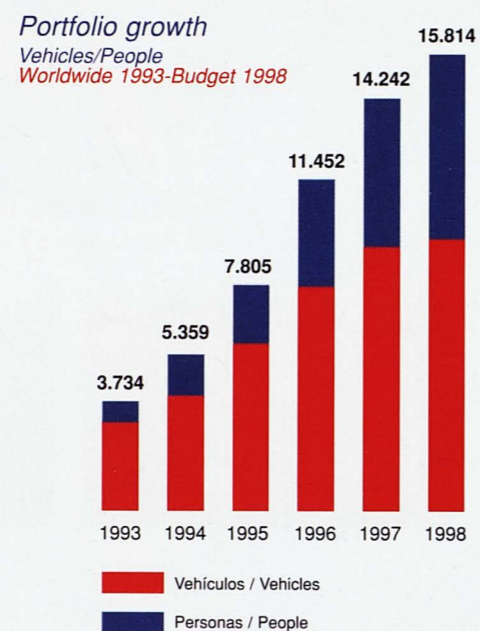
North Africa (Tunisia) and in the Middle East (Bahrain). Our subsidiaries in the Americas form the largest operational network on the continent, with more than 20,000 assistance service providers.

Por último, en el Lejano Oriente, la oficina comercial de Filipinas gestiona nuestro negocio en el sudeste asiático. Cada año se incorporan nuevas filiales y oficinas comerciales. Salir al exterior a trabajar, conocer otras culturas y otras formas de hacer las cosas nos permite mejorar cada día en el servicio y ofrecer un trato más personalizado con el cliente.

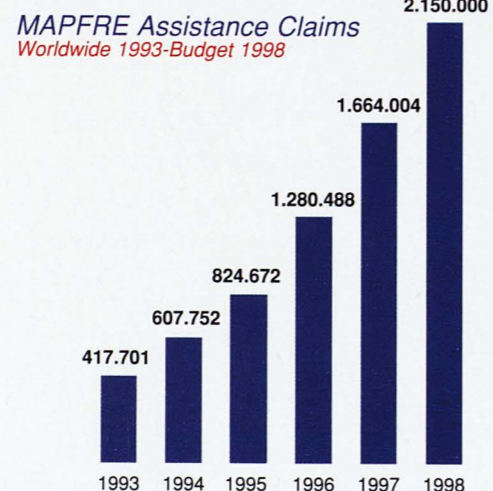


Finally, a representative office in the Philippines handles our business in Southeast Asia. New subsidiaries and representative offices are opened each year. Working abroad, getting to know other cultures and learning new ways of doing things enables us to improve our service and customer relations every day.

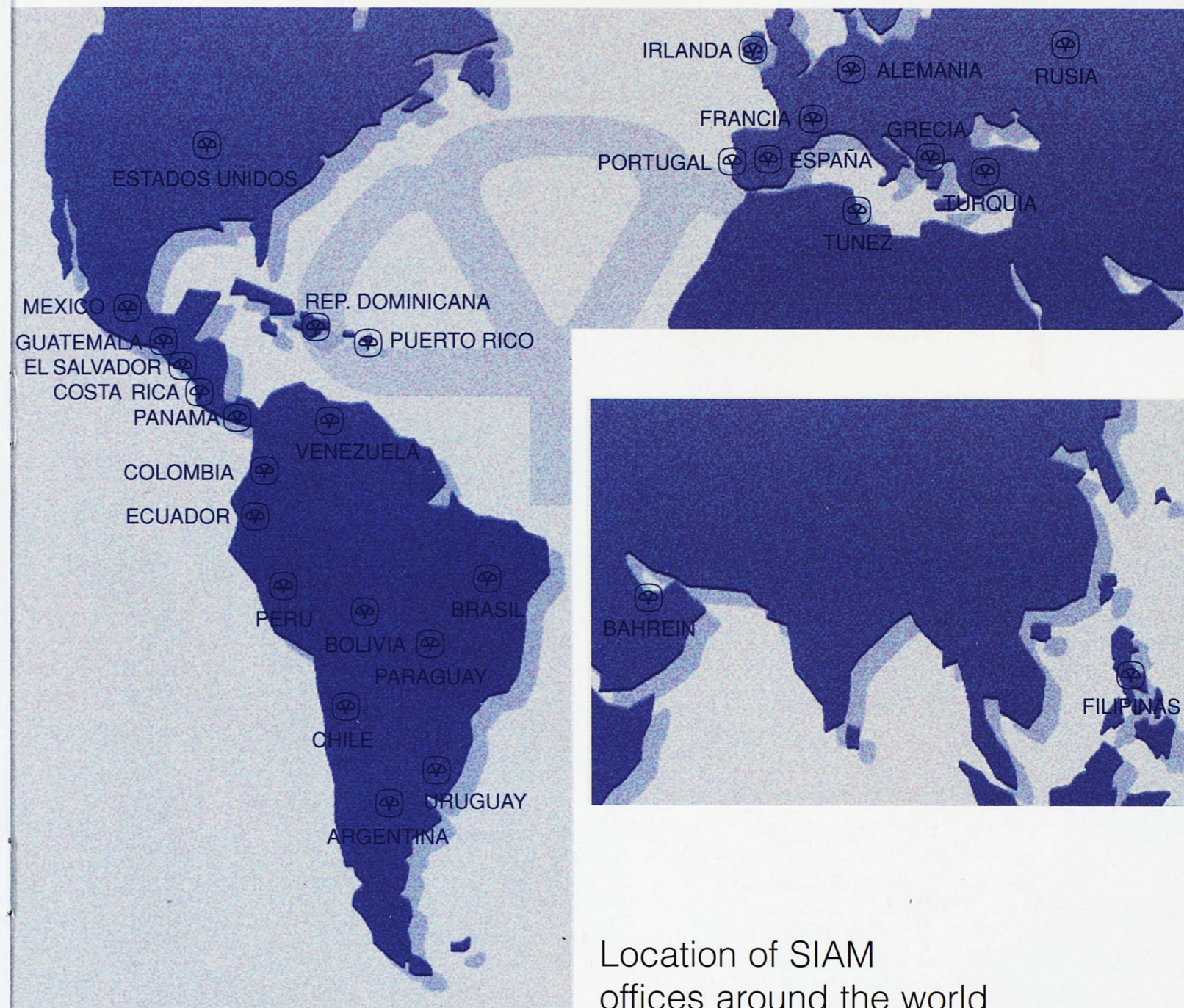
Evolución de la Cartera
 VEHÍCULOS/PERSONAS
 MUNDIAL 1993-PPTO 98



Evolución de Asistencias MAPFRE
 MUNDIAL 1993-PPTO 98



Localización de las oficinas de SIAM en el mundo



Location of SIAM offices around the world



EN EL CAMINO HACIA
EL SERVICIO INTEGRAL

TOWARDS
AN INTEGRATED
SERVICE



UNA PROPUESTA GLOBAL PARA NECESIDADES GLOBALES

Productos y Servicios

Asistencia en viaje

Asistencia en viaje para carteras de entidades aseguradoras, tanto de automóviles como de riesgos personales.

Asistencia en viaje de titulares de tarjetas de crédito y de productos financieros y bancarios.

Asistencia especializada para fabricantes e importadores de vehículos.

Asistencia para flotas de automóviles de alquiler, comerciales, de empresa...

Asistencia a vehículos de gran tonelaje (camiones y autobuses).

Asistencia en viaje para miembros de asociaciones, corporaciones profesionales, clubs deportivos, universidades...

Asistencia en viaje para tour operadores turísticos y agencias de viaje.

Asistencia en viaje para clientes de cadenas hoteleras, miembros de programas de compañías aéreas, clientes de redes de gasolineras...



Products and Services

Travel assistance

Travel assistance for insurance company portfolios, both automobile and personal risks.

Travel assistance for credit card holders and beneficiaries of financial products.

Specialized assistance for car manufacturers and importers.

Assistance for fleets of rental, commercial and company vehicles.

Assistance for heavy vehicles (trucks and buses).

Travel assistance for members of organizations, professional associations, sports clubs, universities...

Travel assistance for tour operators and travel agencies.

Travel assistance for guests of hotel chains, members of frequent flyer programs, customers of service station networks...

SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA

HOME ASSISTANCE SERVICES

Seguros de viaje

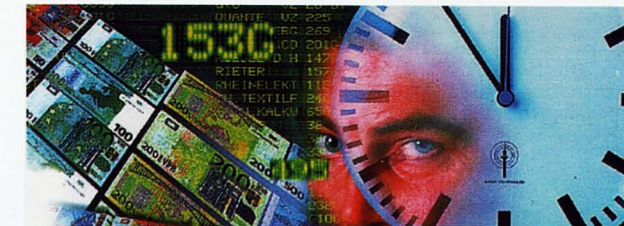
Buen Viaje
Buen Viaje de Ocio
Buen Viaje de Idiomas
Buen Viaje de Campamentos
Buen Viaje de Negocio
Buen Viaje de Congresos
Tarjeta Platino para ejecutivos, viajeros frecuentes...

Asistencia domiciliaria

Servicios de conexión con profesionales del hogar
Servicios de emergencia
Gestión de siniestros de hogar
Asistencia jurídica

Teleasistencia

Gestión integral de siniestros
Protección de tarjetas de crédito
Gestión de siniestros de salud y "cost containment"
Valoración de daños personales
"Lost & found" para líneas aéreas
"Telemarketing"
Servicios de "call center"
Servicios de información telefónica
Agencia de Viajes



Travel insurance

Leisure Bon Voyage
Language Bon Voyage
Camping Bon Voyage
Business Bon Voyage
Convention Bon Voyage
Platinum Card for executives, frequent travelers...

Home assistance

Connection with home professionals
Emergency services
Home claims settlement
Legal assistance

Tele-assistance

Integrated claims management
Credit card protection programs
Managed health care
Evaluation of bodily injuries
Lost and found services for airlines
Telemarketing
Call center services
Information services by phone
Travel agency



Club Vida, Agencia de Viajes

Entre las empresas filiales de MAPFRE ASISTENCIA figura también Club Vida, la Agencia de Viajes del Sistema MAPFRE. Desde sus oficinas en España, Club Vida emite toda clase de billetes de transporte, que son puestos a disposición del asegurado en cualquier parte del mundo.

Club Vida coordina su actividad con nuestra central de alarma, que puede así ofrecer un servicio de agencia de viajes las 24 horas del día.

Las sinergias entre las compañías de asistencia y las agencias de viaje se producen de manera natural.



Club Vida, Travel Agency

MAPFRE ASISTENCIA additionally has among its subsidiaries, Club Vida, the travel agency of Sistema MAPFRE.

From its offices in Spain, Club Vida issues all types of transportation tickets that can be placed anywhere in the world.

Working with Club Vida enables our assistance center to offer exclusive travel agency services 24 hours a day.

Assistance companies and travel agencies share natural synergies.

AGENCIA DE VIAJES LAS 24 HORAS DEL DÍA

24 HOURS TRAVEL
AGENCY SERVICES





SISTEMA MAPFRE

El Sistema MAPFRE es un grupo español independiente de empresas que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios.

Es el primer grupo asegurador en España y Latinoamérica por volumen de primas, y está formado por 180* compañías filiales, 60* en España y 120* en otros países.

La principal compañía del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD, especializada en el seguro de automóviles en España.

Las compañías del Sistema MAPFRE se integran en unidades operativas de negocio con una gran autonomía de gestión.

La propiedad de las sociedades cabecera de estas unidades corresponde a una sociedad holding, CORPORACIÓN MAPFRE, compañía participada mayoritariamente por MAPFRE MUTUALIDAD, y que cotiza en las bolsas de Nueva York y Madrid.

Forman parte del Sistema MAPFRE, además, 5 fundaciones privadas.

*Cifras 1997



SISTEMA MAPFRE is a Spanish independent group of companies that carry out insurance, reinsurance, financial, real estate and service activities.

It is the leading insurance group in Spain and Latin America according to premium volume, and is composed of 180* affiliated companies, 60* in Spain and 120* in other countries.

MAPFRE MUTUALIDAD, the main company of the group, specializes in car insurance in Spain.

The companies within Sistema MAPFRE are organized into autonomously managed business units.

The companies heading these business units are owned by a holding company, CORPORACION MAPFRE, which is listed on the New York and Madrid Stock Exchange and whose majority shareholder is MAPFRE MUTUALIDAD.

SISTEMA MAPFRE includes 5 private foundations as well.

*Figures 1997





MAPFRE ASISTENCIA
COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A

Claudio Coello, 123. 28006 Madrid. España
Tel.: 901 14 00 14 - (34-91) 581 62 44
Fax: (34-91) 581 29 41
Correo electrónico: 106417,2221@compuserve.com