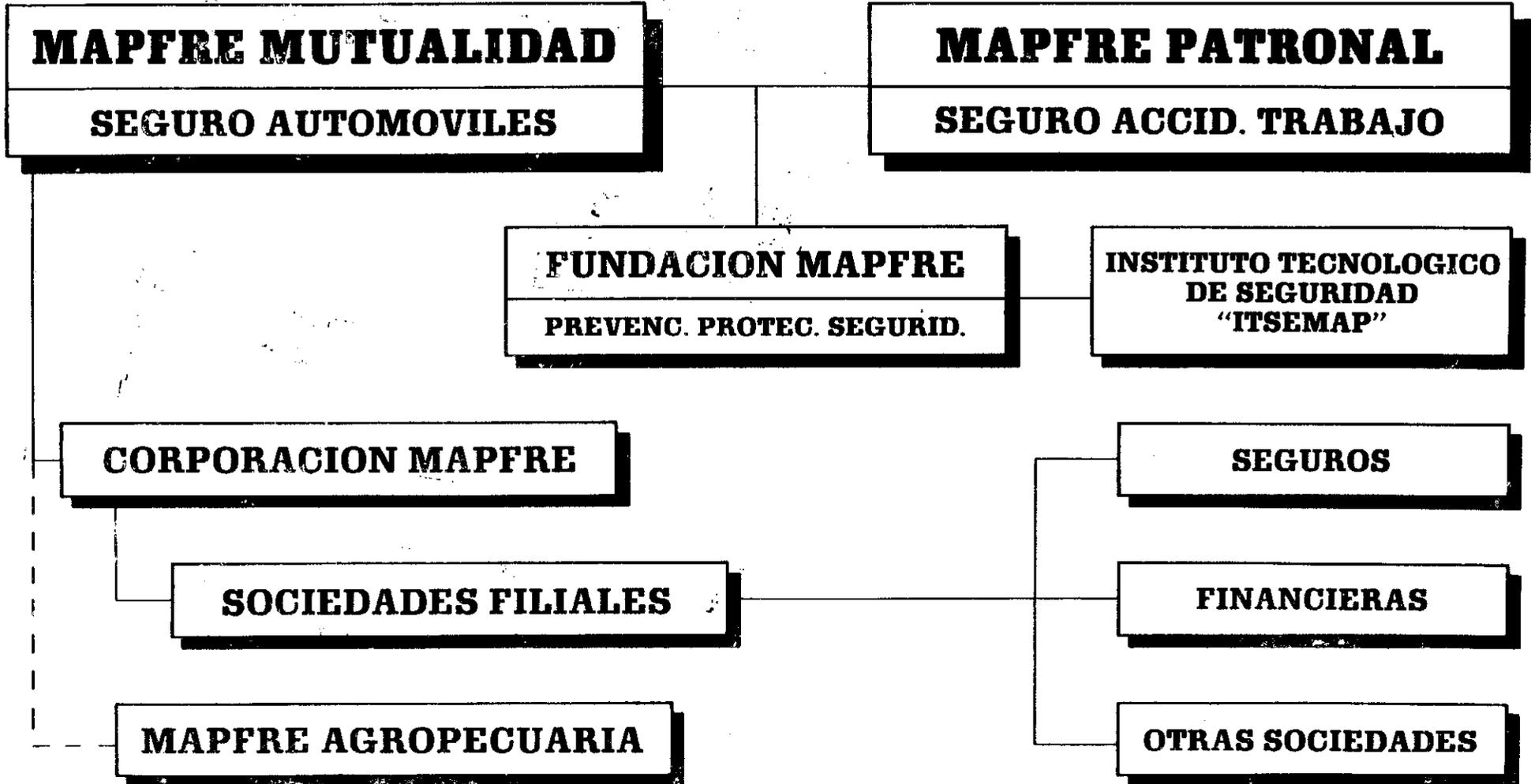


SISTEMA MAPFRE

ESTRUCTURA EMPRESARIAL

1



MAGNITUDES BASICAS 1986

—SEGURO DIRECTO—

2

CONCEPTOS	TOTAL SISTEMA MAPFRE		MAPFRE MUTUALIDAD	
	1986	Δ s/. 1985	1986	Δ s/. 1985
• CIFRAS EN MILLONES PTAS.				
— PRIMAS EMITIDAS	50.232	55%	23.271	46%
— PRIMAS RETENIDAS	43.604	53%	23.076	46%
— CAPITAL Y RESERV. LIBRES ...	19.532	61%	8.964	31%
— RESERVAS TECNICAS	65.349	46%	19.271	40%
— TESORERIA Y ACTIV. LIQUID.	15.815	76%	6.717	177%
— VALORES MOBILIARIOS	36.187	40%	8.785	(1%)
— INVERS. INMOBILIARIAS	23.208	21%	11.047	29%
— NUMERO EMPLEADOS	2.023	27%	1.017	27%
— NUMERO OFICINAS	1.006	23%	1.006	23%
• PORCENTAJES S/. PRIMAS				
— CAPITAL Y RESERV. LIBRES ...	39%	37%	39%	43%
— RESERVAS TECNICAS	130%	138%	83%	87%
— GASTOS DE GESTION	28%	33%	30%	31%
— RENDIMIENTO FINANCIERO ...	18%	15%	17%	10%
— PRIMAS PENDTES. COBRO	17%	17%	12%	10%
— RESULTADOS (A/. IMPUESTOS)	8%	7%	12%	8%

MAPFRE MUTUALIDAD

GESTION SEGURO AUTOMOVILES

3

DESCENTRALIZACION

SERVICIOS CENTRALES

COMISION DIRECTIVA

COMISION OPERATIVA

COMISION INVERSIONES

SERVICIOS TERRITORIALES

SUBCENTRALES

OFIC. ESTRUCTURALES

OFIC. COMERCIALES

DIRECTAS

DELEGADAS

RED DE AGENTES

ESPECIALIZACION

CONTRATACION Y EMISION

SELECCION RIESGOS

ADMINISTRACION Y CONTAB.

CONTROL PRESUP. Y GESTION

GESTION DE SINIESTROS

DAÑOS MATERIALES

DAÑOS PERSONALES

RECOBROS Y RECLAMAC. DAÑOS

ASISTENCIA EN VIAJES

CONTROL PRESUPUESTARIO Y DE GESTION Y RESULTADOS

PRESUPUESTOS BASICOS Y CONTROL PRESUPUESTARIO

PRIMAS

SINIESTROS

GASTOS DE GESTION

ADMINISTRACION

PRODUCCION

PATRIMONIO

MOBILIARIO

INMOBILIARIO

RENDIMIENTOS FINANCIEROS

RESULTADOS

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

RESULTADOS TECNICOS

PRIMAS

EMITIDAS-DEVENGAD.-COBRADAS

ANULACIONES

FUENTES Y CAUSAS

SINIESTROS

PROPIO EJERCIC.	EJERC. ANTERIOR
LEVES	GRAVES
DAÑOS MATERIAL.	DAÑOS PERSON.
DESVIAC. RESERV.	I. B. N. R.
FRECUENCIA	COSTES MEDIOS
GASTOS STROS.	COSTE PERITAC.
VELOC. LIQUIDAC.	RECOBROS
FRAUDES	POLIZAS DEFICIT.

ETC.

GESTION DE SINIESTROS

5

DAÑOS MATERIALES

DAÑOS PERSONALES

DECLARACION SINIESTRO

VALORACION DAÑOS

CENTROS "P.P.R."

TALLERES REPARACION

"AUDATEX"

VISITA A LESIONADOS

INFORMES MEDICOS

"BAREMOS"

PAGO INDEMNIZACION

CHEQUE AL ASEGURADO

CHEQUE AL TALLER

TRANSACCION AMISTOSA

SENTENCIA JUDICIAL

CONTROL DE GESTION

SEGURIDAD VIAL

CALIDAD REPARACION

VELOCIDAD LIQUIDACION

ACTUALIZACION BAREMOS

COMISION DEFENSA ASEGURADO

AUDITORIAS TECNICAS DE SINIESTROS

SINIESTROS Y CAUSAS

- STROS. GRAVES o LEVES
- DAÑOS MATER. o PERSON.
- PROPIO EJERCIC. o ANTER.
- SELECCION RIESGOS
- COSTE MEDIO o FRECUENC.
- POLIZAS DEFICITARIAS
- OTRAS CAUSAS

STROS. DAÑOS PERSONAL.

- SITUACION ACTUALIZ.
- REVISION VALORACION
- TRATAMIENTO MEDICO
- GESTION TRANSACCION

STROS. DAÑOS MATER.

- COSTES MEDIOS
- FRECUENCIA
- ANALISIS DE TALLERES
- ANALISIS DE PERITOS

VELOCIDAD LIQUIDACION

- DAÑOS PERSONALES
- DAÑOS MATER. PROPIOS
- DAÑOS MATER. TERCEROS
- TOTAL SINIESTROS

POLIZAS DEFICITARIAS

- FRANQUICIAS
- REDUCC. GARANTIAS
- ANULACION POLIZA

OTROS CONTROLES

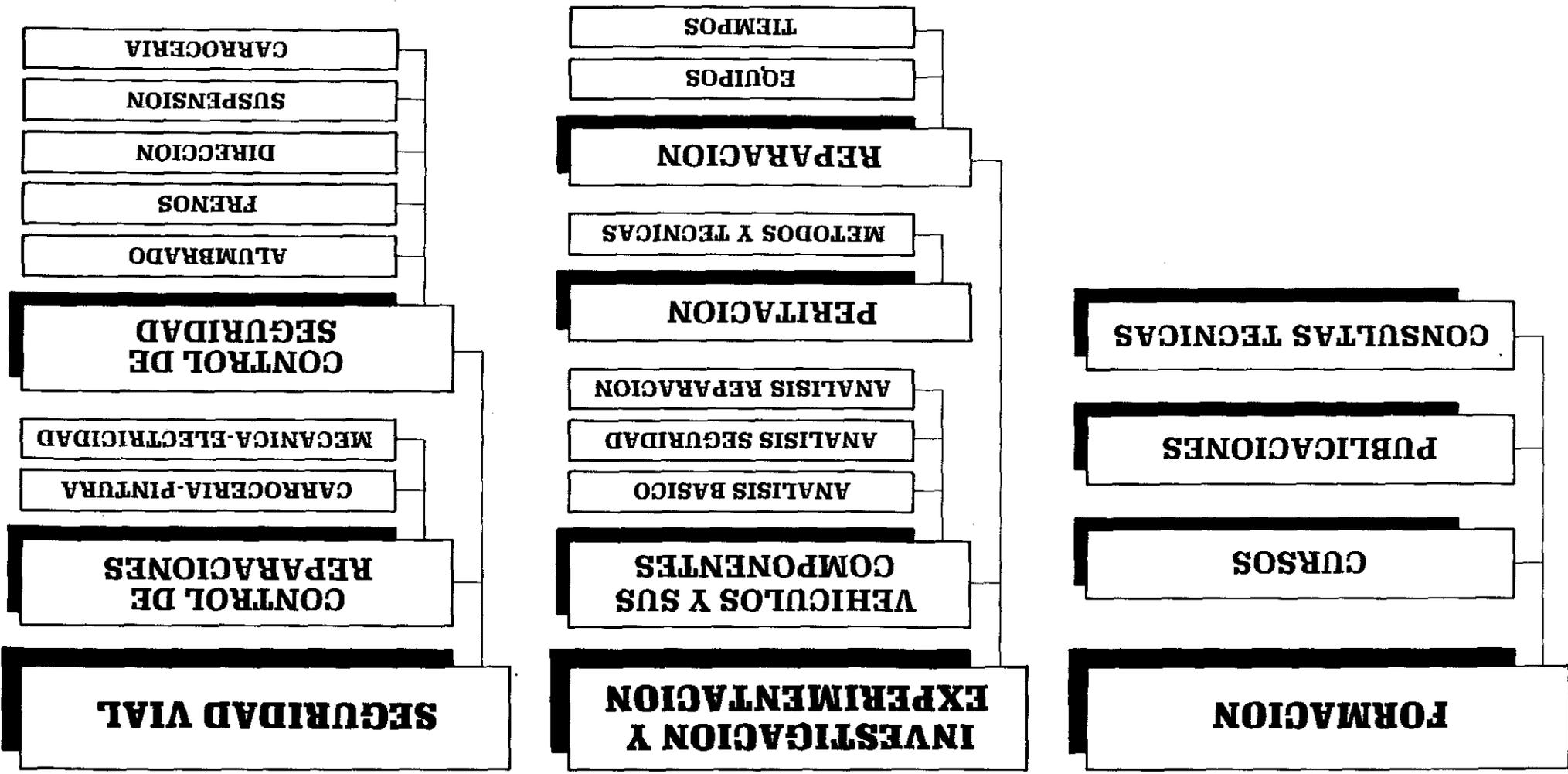
- FRAUDES
- RECOBROS
- SINIESTROS "P.P.R."
- DIAGNOSIS AUTOS

ANALISIS COMPARATIVO

- ASPECTOS NEGATIVOS QUE CONTINUAN MAL
- ASPECTOS NEGATIVOS QUE HAN MEJORADO
- NUEVOS ASPECTOS NEGATIVOS
- RECOMENDACIONES GENERALES

CENTRO DE EXPERIMENTACION Y SEGURIDAD VIAL ("CESVI")

ACTIVIDADES BASICAS



COMISION DE DEFENSA DEL ASEGURADO —“OMBUDSMEN”—

8

FUNCIONES

PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS ASEGURADOS EN SUS RELACIONES CON MAPFRE

COMPETENCIAS

- RESOLVER LAS RECLAMACIONES DE LOS ASEGURADOS.
- FORMULAR RECOMENDACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACION.

COMPOSICION

3 MIEMBROS

- JUEZ O FISCAL EXCEDENTE
- CATEDRATICO DERECHO
- JURISTA RECONOCIDO PRESTIGIO

REGIMEN OPERATIVO

- RECLAMACION GRATUITA.
- FORMULACION POR ESCRITO DIRECTO AL “DEFENSOR”.
- AGOTAMIENTO PREVIO DE LA RECLAMACION ORDINARIA:
 - RESOLUCION DEL GERENTE TERRITORIAL.
 - TRANCURSO DE 2 MESES SIN RESOLUCION.
- RESOLUCION ESCRITA DE LA COMISION.
- COMUNICACION AL ASEGURADO Y A MAPFRE.
- OBLIGATORIA PARA MAPFRE HASTA 5 MILLONES PTAS.
- EJECUCION INMEDIATA.
- NO OBLIGATORIA PARA EL ASEGURADO, QUE MANTIENE SUS ACCIONES LEGALES.

REGIMEN DIFUSION

FOLLETOS

- AL SUSCRIBIR NUEVA POLIZA.
- EN LA RENOVACION ANUAL DE LAS POLIZAS.
- AL DECLARAR UN SINIESTRO.

“POSTERS” EXPLICATIVOS EN TODAS LAS OFICINAS