



MAPFRE ASISTENCIA

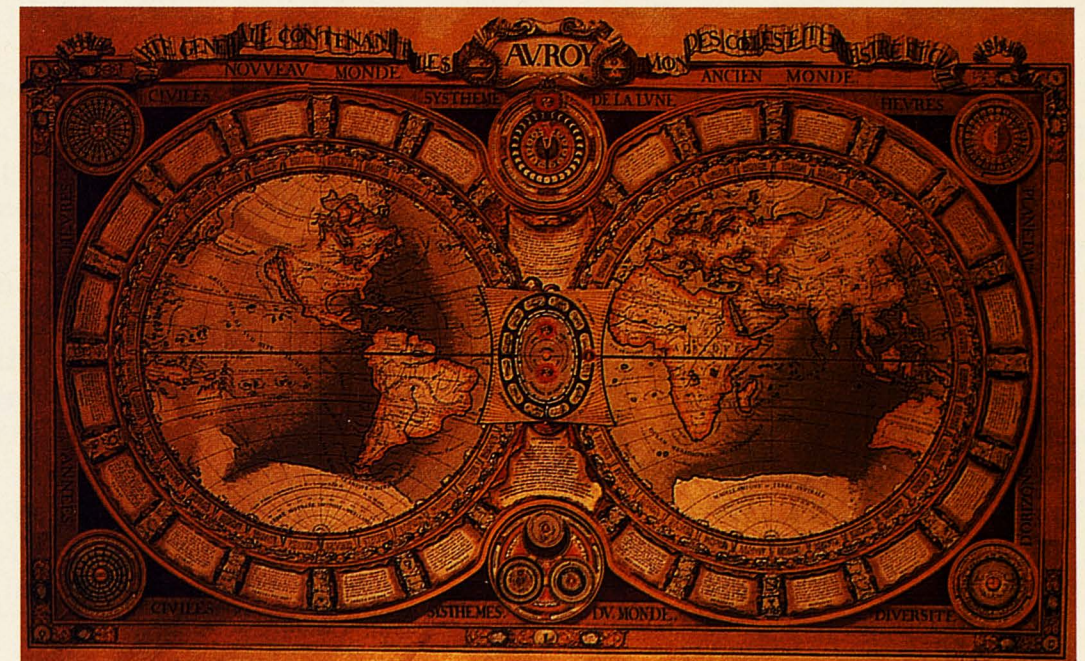
COMPañIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

PAISAJO Y PRESENTE DE MAPFRE ASISTENCIA



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

PASADO Y PRESENTE DE MAPFRE ASISTENCIA



Salvando distancias

Bridging distances

▼ MAPFRE ASISTENCIA, Compañía

Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., forma parte del Sistema MAPFRE, grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios, en España y en más de veinte países.

Los ingresos de MAPFRE MUTUALIDAD y sus sociedades filiales (Sistema MAPFRE) han alcanzado en 1994 la cifra de 490.538 millones de pesetas, con un beneficio consolidado antes de impuestos de 19.228 millones de pesetas.

MAPFRE ASISTENCIA es, desde 1986, la entidad responsable del negocio de Asistencia en Viaje en todo el mundo, y se integra en el Sistema MAPFRE, con el que participa de los mismos principios empresariales:

Máximo acercamiento del servicio al cliente, que en el caso de MAPFRE ASISTENCIA es consustancial a su actividad, orientada a solucionar problemas del cliente surgidos en el transcurso de sus viajes y desplazamientos, de forma inmediata y eficaz.

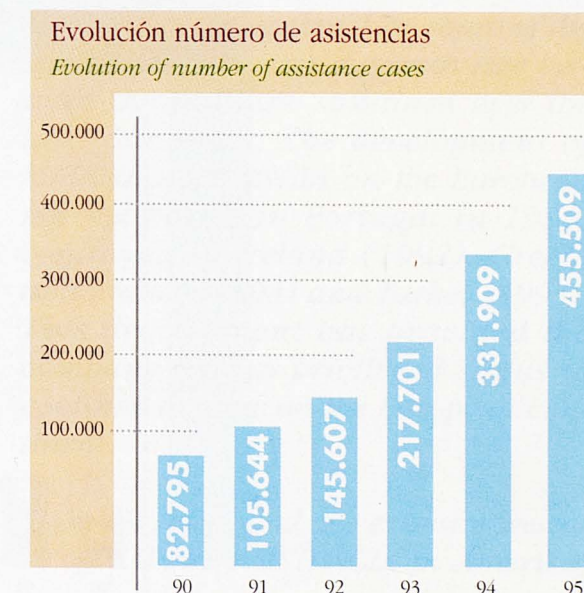
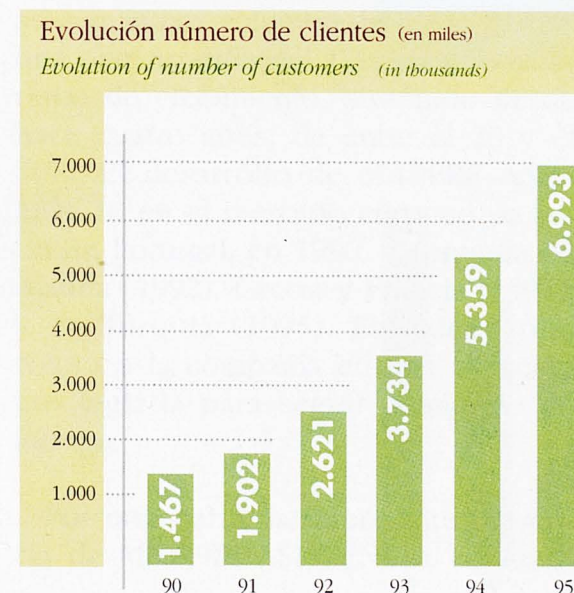
▼ MAPFRE ASISTENCIA, Compañía

Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., is part of the Sistema MAPFRE, an independent Spanish corporate group with insurance, reinsurance, financial, real estate and service activities in Spain and in more than twenty countries.

The turnover of MAPFRE MUTUALIDAD and its associate companies (MAPFRE System) amounted to 490,538 million pesetas in 1994, with a consolidated before tax profit of 19,228 million pesetas.

Since 1986, MAPFRE ASISTENCIA has been the company in charge of Travel Assistance business throughout the world and it forms part of the Sistema MAPFRE, in which it shares the same corporate principles:

Maximum approach to customer service, which in the case of MAPFRE ASISTENCIA is inherent to its activity, aimed at solving customer problems that arise during travel and trips, immediately and efficiently.



Especialización técnico-administrativa, indispensable para asegurar un servicio 24 horas 365 días, sólo posible con el más alto grado de autonomía operativa.

Preocupación por la calidad de servicio, que implica eficacia y rapidez, necesarias para solventar un problema imprevisto para el cliente, con la debida atención personalizada.

Búsqueda de un servicio completo, que no termine hasta que el cliente vea no sólo su problema resuelto, sino a sí mismo en un entorno tranquilo.

Máxima informatización, con utilización en cada momento de las soluciones técnicas más avanzadas y especializadas disponibles.

Auditoría independiente, consolidación y transparencia en la propia MAPFRE ASISTENCIA y en el grupo de sus compañías filiales y participadas.

Technical administrative specialisation, essential to assure the service 24 hours a day, 365 days a year, as this is only possible with the highest degree of operative autonomy.

Concern for service quality, which involves the efficiency and speed required to solve unexpected problems the customer has, using specialised staff.

Search for complete service, which is not concluded until the customer finds not only his problem solved, but is also in a calm setting.

Maximum computerisation, making use at all times of the most advanced, specialised techniques available.

Independent auditing, consolidation and transparency within MAPFRE ASISTENCIA and its group of affiliate and subsidiary companies.



Sede central de MAPFRE ASISTENCIA (Madrid)
MAPFRE ASISTENCIA headquarters (Madrid)

Siguiendo estos principios de actuación, MAPFRE ASISTENCIA ha desarrollado su actividad, inicialmente, en España y, hoy en día, en veintiocho países. Cuenta en la actualidad con una cartera global de siete millones de clientes y da cobertura en todo el mundo a más de diecisiete millones de personas.

Desde el inicio de sus actividades ha prestado más de un millón y medio de asistencias a través de sus dieciocho centrales permanentes y con el apoyo de más de 25.000 prestatarios de servicios.

En España, MAPFRE ASISTENCIA es la primera entidad en el mercado de asistencia por volumen de negocio, con una participación del 17% en 1994 y un ritmo de crecimiento, sostenido desde hace cuatro años, de entre el 20 y el 30%. El desarrollo de MAPFRE ASISTENCIA en el mercado europeo se inicia en Portugal, en 1990, y continúa en Irlanda (1992), Grecia y Francia (1994), y en Turquía (1995). Este desarrollo coloca a la compañía en una situación privilegiada para seguir creciendo en Europa.

Por otra parte, la importante presencia de MAPFRE ASISTENCIA en Amé-

By implementing this philosophy, MAPFRE ASISTENCIA began to develop its activity in Spain, which it has now extended to twenty eight countries. It now has an overall portfolio of seven million customers and provides coverage worldwide to more than seventeen million people.

Since it began its activities, it has provided assistance in more than one and a half million cases through its permanent alarm centers supported by more 25,000 service suppliers.

In Spain, MAPFRE ASISTENCIA is at the top of the assistance company market by turnover, with a 17% share of the market in 1994 and a growth rate between 20 and 30% sustained over the last four years. The development of MAPFRE ASISTENCIA on the European market began in Portugal in 1990, continued in Ireland (1992), Greece and France (1994) and Turkey (1995). This development has provided the company with a privileged status to continue to grow on the European continent.

On the other hand, the extensive presence of MAPFRE ASISTENCIA in America,

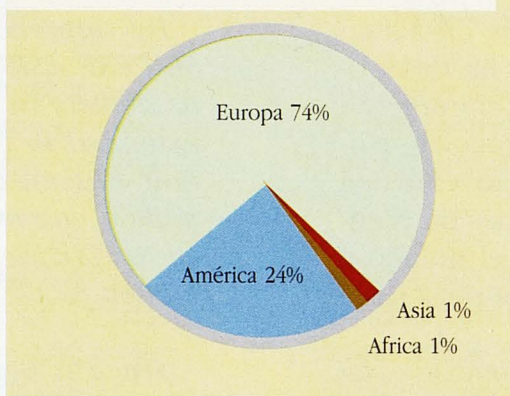
rica, con operaciones a lo largo de todo el continente, ha supuesto una situación de liderazgo en Latinoamérica, con más del 60% de participación en el mercado continental de la asistencia en viaje, en el que MAPFRE ASISTENCIA fue pionera.

Por último, el desarrollo de negocios en el Norte de Africa y en el Golfo de Arabia viene a completar, por el momento, el ámbito de actuación de MAPFRE ASISTENCIA que le ha permitido situarse entre las cinco compañías de asistencia más grandes del mundo.

Con el fin de garantizar una plena uniformidad operativa y de negocio MAPFRE ASISTENCIA crea, en 1991, el SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE (SIAM), encabezado por la propia MAPFRE ASISTENCIA, y que agrupa a varias compañías filiales y participadas que integran una de las más completas redes internacionales de servicio existentes, capaz de prestar asistencias en los cinco continentes.

A través de este sistema se garantiza la mayor calidad asistencial a los clientes de más de doscientas aseguradoras, bancos, entidades emisoras de tarjetas de crédito, fabricantes de automóviles, corporaciones profesionales, tour operadores y agencias de viajes.

Distribución geográfica de la producción
Geographic distribution of production
(1994)



with operations throughout the continent, has made it a leading company in Latin America, with more than 60% of the total continental travel assistance market, in which MAPFRE ASISTENCIA was a pioneer.

Lastly, the development of business in northern Africa and Arabian Gulf completes the present scope of activities by MAPFRE ASISTENCIA, which have placed it among the largest five assistance companies in the whole world.

In order to guarantee full operative and business uniformity in 1991 MAPFRE ASISTENCIA created the MAPFRE INTERNATIONAL ASSISTANCE SYSTEM (SIAM), headed by MAPFRE ASISTENCIA itself, which groups together a set of affiliate and subsidiary companies, forming one of the most complete international service networks, which is able to provide assistance on the five continents.

This assistance system guarantees greater assistance quality to the customers of more than two hundred insurers, banks, credit card issuing agencies, vehicle manufacturers, professional corporations, tour operators and travel agencies.

MEDIOS HUMANOS Y TECNICOS



Hacia la máxima calidad de servicio a través de la continua innovación tecnológica

Toward maximum service quality through continual technological innovation

▼ **Tanto en España como en el resto de** los países donde opera alguna de sus centrales permanentes, MAPFRE ASISTENCIA ha apostado siempre por la continua innovación tecnológica y formación de su personal, como factores básicos para cumplir con su compromiso de calidad en el servicio.

Así pues, todos los recursos operativos se orientan, en cada central de asistencia, organizados y coordinados en tiempo real, hacia la prestación de un servicio inmediato, rápido y eficaz.

Personal especializado y multilingüe

Se trata de uno de los recursos a los que MAPFRE ASISTENCIA presta más atención. El inmediato acceso a la solución de un problema planteado, en cualquier punto del mundo, por un cliente necesitado de ayuda, únicamente es posible si al otro lado de la línea telefónica se encuentra un equipo humano, no sólo capacitado, sino también con la aptitud psicológica necesaria y un completo dominio de idiomas.

Prueba del continuo interés de MAPFRE ASISTENCIA por mantener el alto nivel de capacitación de todo su personal es la Escuela de Formación e Información que

▼ **In Spain, as well as in the rest of** the countries in the world where its permanent switchboards operate, MAPFRE ASISTENCIA has always set its horizon on continual technological innovation and staff training as basic factors to fulfil its undertaking to provide a quality service.

Thus, all the operational resources at each Assistance Center are assigned in real time organisation and coordination to provide an immediate, swift and efficient service.

Specialised multi-lingual staff

This is one of the resources MAPFRE ASISTENCIA pays the most attention to. Immediate access to the solution to problems which arise anywhere in the world, for customers who require help is only possible if the other end of the telephone line is manned by staff which is not only qualified, but also has the psychological skills required and mastery of languages.

The proof of the concern MAPFRE ASISTENCIA has in maintaining a high level of staff qualification lies in its Training and Information School



Central de Asistencia (Madrid) / Assistance Center (Madrid)



Motocicleta de asistencia (España)
Motorbike unit repairing a car (Spain)

se ocupa de la preparación de todo el equipo, a nivel nacional e internacional. Desde ella se coordinan y canalizan las labores de formación del equipo, tanto en su vertiente puramente lectiva como práctica, a través de intercambios entre personal de distintas centrales.

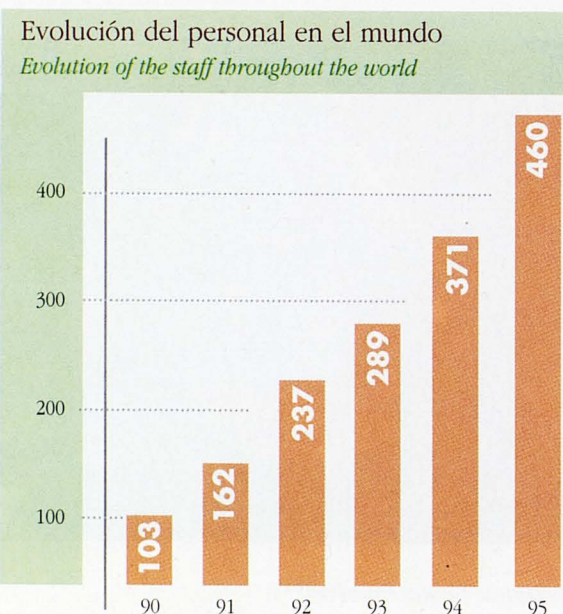
Sistema de comunicaciones avanzado

El acceso a la central de asistencia, desde cualquier parte del mundo, por vía telefónica es condición indispensable para el buen funcionamiento de una compañía de asistencia. Para ello, no sólo es necesario contar con una dotación adecuada de líneas telefónicas sino también incorporar los más modernos adelantos tecnológicos. Sólo en la central de asistencia de Madrid se reciben y

where all of its team are trained, at national and international level. This School coordinates and channels all the staff training tasks and is always available, as well as practical purposes, through exchanges between staff at the different alarm centers.

Advanced communications system

Access to the Assistance Center from anywhere in the world by telephone is an essential condition to run an assistance company well. To ensure this, one must not only set up an adequate number of telephone lines, but also build-in the most modern technological advances. More than two thousand calls are received every day at the Madrid Assistance Center



efectúan cada día más de seis mil llamadas. Ejemplos de esta política son la instalación de distribuidores automáticos de llamadas (ACDs), que racionalizan y optimizan el tráfico telefónico; de sistemas de cobro revertido automático, que facilitan al cliente un contacto gratuito con la central, incluso desde cabinas telefónicas públicas; integración de comunicaciones vía satélite; visualización del origen de la llamada, para favorecer el trato personalizado; etc...

MAPFRE ASISTENCIA dispone además del denominado sistema multiconferencia. En segundos, desde el momento en que el cliente ha expuesto su problema, el operador de asistencia facilita una multiconferencia que pone en contacto simultáneo al cliente, al operador y a cuantos prestatarios de servicios sean necesarios en cualquier parte del mundo, para determinar el mejor servicio a prestar, con la colaboración de todos los implicados.

alone, where more than six thousand out-going calls are made. Examples of this policy are to be found in the automatic call distributors (ACDs), which rationalise and optimise the call traffic; the reverse (collect) call systems, which allow customers free contact with the assistance center, even from public telephones; communications integrated by satellite; call origin viewer, to favour personalised treatment, etc.

MAPFRE ASISTENCIA also has what it calls the multi-call system. In seconds, as soon as the customer has explained his problem, the assistance operator sets up a multi-call to put the customer, operator and as many service suppliers as required anywhere in the world in contact simultaneously, to determine the best service to provide, by everyone involved collaborating together.

Grupo de remolques de MAPFRE ASISTENCIA (España)
Group of MAPFRE ASISTENCIA tow trucks on the road (Spain)



Innovación en sistemas informáticos

Otra de las prioridades de MAPFRE ASISTENCIA es la innovación informática. Desde el punto de vista de la programación o software, MAPFRE ASISTENCIA cuenta con un equipo propio cuya misión consiste en desarrollar las aplicaciones operativas especializadas que favorezcan sus tareas al operador de asistencia, siempre en aras de la rapidez e inmediatez.

Todas las aplicaciones operativas de las centrales de asistencia han sido desarrolladas por este equipo a lo largo de los años. El resultado ha sido uno de los más completos y ágiles sistemas del sector de la asistencia en viaje.

Verificación inmediata de coberturas; apertura automática de expedientes con captación de datos; selección automática de prestatarios; apoyos mediante mapas geográficos informatizados; asignación de costes; detección de fraudes; gestión de pagos; consignación de conversaciones..., son algunas de las características operativas. Todo ello en un entorno de máxima seguridad bajo un sistema "near full tolerance", alimentación eléctrica 24 horas garantizada; apoyo de UPS; interconexiones internacionales; etc...

Innovation in the computer systems

Another of the priorities at MAPFRE ASISTENCIA is computer innovation. From the point of view of software, MAPFRE ASISTENCIA has its own team which sets the objective of developing the specialised operational applications to aid assistance operator tasks, aimed at greater speed and immediate results in all cases.

All the operational applications at the Assistance Centers have been developed by this team over the years. The result is one of the most complete, agile systems in the travel assistance sector.

Immediate checking of coverages; automatic file opening to collect data; automatic supplier selection; support on computerised geographic maps; cost assignment; fraud detection; payment management; and conversation organisation ..., are some of the operational features of the system. This is all run within a maximum security environment under a "near full tolerance" system with guaranteed power supply 24 hours a day; support by UPS; international interconnections, etc...



Vehículo taller (España)
Workshop Vehicle (Spain)

Prueba de esta continua atención tecnológica, tanto en comunicaciones como en informática y seguridad, es el nivel de inversiones que MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales han alcanzado y que asciende, en 1994, a más de quinientos millones de pesetas.

Redes de prestatarios de servicio

MAPFRE ASISTENCIA cuenta con una de las redes internacionales de prestatarios más extensas del mundo. Sólo en aquellos países donde operan las dieciocho centrales permanentes son más de 20.000 los puntos de asistencia dispuestos 24 horas 365 días. Esta importante red se complementa con más de 5.000 corresponsales directos en otros países y acuerdos de reciprocidad con otras compañías de asistencia.

Unidades móviles de reparación mecánica, remolques, flotas de taxis, conductores profesionales, hoteles, agencias de viaje, líneas aéreas, transportistas, ambulancias, unidades de cuidados intensivos móviles, helicópteros y aviones sanitarios, médicos, etc..., forman esta nutrida red, bajo los criterios de selección, rigor y mantenimiento propios de

Such continued technological attention, in communications as well as in computing and security, is proven by the investment by MAPFRE ASISTENCIA and its affiliates in this field, which amounted to more than five hundred million pesetas in 1994.

Service supplier networks

MAPFRE ASISTENCIA has one of the largest supplier networks in the world. In those countries where the eighteen permanent assistance centers operate alone, there are more than 20,000 assistance points on duty 24 hours a day, 365 days a year. This important network is complemented by more than 5,000 direct correspondents in other countries and reciprocity agreements with other assistance companies.

Mobile mechanical repair units, tow trucks, fleets of taxis, driver service, hotels, travel agencies, air lines, transport companies, ambulances, mobile Intensive Care Units, helicopters, health planes, doctors, etc... form this extensive network, within the internal selection and maintenance criteria set by MAPFRE ASIS-



MAPFRE ASISTENCIA que busca siempre la máxima profesionalidad y los más modernos recursos técnicos en cada uno de ellos.

Resultado de esta política y de la importancia de estos profesionales son los cursos periódicos de formación y reciclaje técnico que MAPFRE ASISTENCIA imparte, con profesorado especializado, a sus prestatarios de servicio, así como los encuentros anuales en los que se comunican los principios empresariales de MAPFRE y los objetivos de calidad esperados.

Servicio médico permanente

Cada central de asistencia cuenta con un equipo médico permanente, formado por un grupo de doctores especialistas dispuestos las 24 horas a realizar el seguimiento médico a distancia más oportuno cuando el cliente se encuentra con un problema derivado de una enfermedad o de un accidente.

Dotado del equipamiento más moderno, cada equipo médico está preparado para gestionar cualquier tipo de traslado sanitario y que les permite instrumentar, en cuestión de horas, cualquier medio de transporte, incluido aviones, en unidades de cuidados intensivos, necesarias en muchos de los más de dos mil traslados sanitarios realizados al año.



TENENCIA, which always seeks maximum professionalism and the most modern technical resources in each of these.

This policy and the important relevance of these professionals has given rise to the periodic training and technical refresher courses provided at MAPFRE ASISTENCIA by specialised teachers, for its service suppliers, as well as annual meetings to divulge the corporate principles of MAPFRE and the quality objectives expected.

Permanent medical service

Each assistance center has a permanent medical team, formed by a group of specialist doctors on duty 24 hours a day, to carry out the most appropriate remote monitoring when a customer has problems arising from illness or an accident.

The most modern equipment is available and each medical team is prepared to deal with any type of health transfer, and this allows any kind of transport to be arranged within a few hours, including planes, intensive care units, required for the more than two thousand health transfers carried out every year.

Avión sanitario y ambulancia (España)
Health plane and an ambulance at an airport (Spain)

Servicios de traslados sanitarios (España)
Health transfer service (Spain)

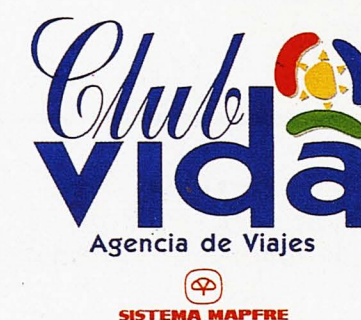


Mostrador de "Club Vida" Agencia de Viajes

Desde hace algunos años, opera en la central de Madrid, un mostrador de la Agencia de Viajes del Sistema MAPFRE, denominada Club Vida. Este mostrador, coordinado con la central de asistencia permite, además de emitir de forma inmediata cualquier tipo de billete, colocarlo a disposición del cliente en cualquier parte del mundo. Incorporar a los recursos de una central de asistencia todos los medios y facilidades de una agencia de viajes ha supuesto un importante paso en la agilidad y rapidez de prestación de muchos servicios al cliente, lo que sitúa a MAPFRE ASISTENCIA como entidad puntera en este tipo de complementos.

"Club Vida" Travel Agency counter

A travel agency for the Sistema MAPFRE called Club Vida has been operating for some years at the headquarters in Madrid. This counter, coordinated by the assistance center allows not only the issue of any kind of ticket, but also the ability to make it available to our customers anywhere all over the world. Including all the resources of a travel agency at an assistance center has meant an important step forward in the agility and speed in providing many services to customers, making MAPFRE ASISTENCIA a leading company in such complements.



SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE



Una verdadera vocación internacional debe estar
presidida por la voluntad de tender puentes
entre los pueblos

*A true international vocation must be
presided by the will to build bridges
between nations*

▼ **EL SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE** - SIAM nace en el año 1991 fruto de la necesidad de coordinar operativamente las redes internacionales de servicio de MAPFRE ASISTENCIA y de sus filiales en todo el mundo.

Funcionamiento operativo

Desde el punto de vista operativo, SIAM está formado en 1995 por dieciocho centrales permanentes, de las que dependen directamente un total de más de 25.000 prestatarios de servicios repartidos por los cinco continentes. Esta red se complementa con correspondientes y acuerdos de reciprocidad con otras compañías de asistencia.

Cada central de asistencia tiene asignado, desde un punto de vista operativo, un área geográfica determinada que suele incluir a varios países, generalmente limítrofes. Cuando cualquiera de los diecisiete millones de personas cubiertas por MAPFRE ASISTENCIA necesi-

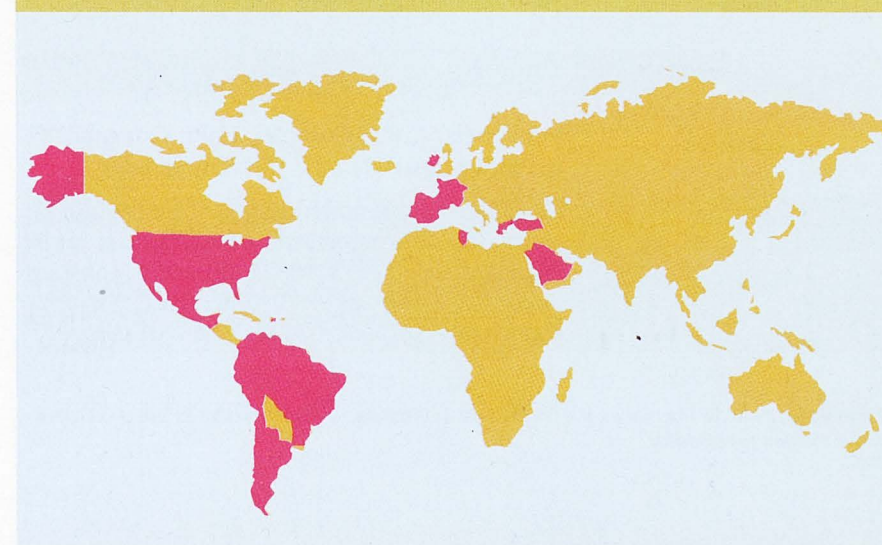
▼ **THE MAPFRE ASISTENCIA INTERNATIONAL SYSTEM** - SIAM came into being in 1991, due to the need for operational coordination of the international service networks run by MAPFRE ASISTENCIA and its affiliates throughout the world.

Operative functioning

From an operative point of view, SIAM in 1995 is formed by eighteen permanent alarm centers, on which a total number of more than 25,000 service suppliers on the five continents depend. This network is complemented by its correspondents and reciprocity agreements with other assistance companies.

In operative terms, each assistance switchboard is assigned a specific geographic area which usually includes several countries that generally boarder on each other. When any of the seventeen million people covered by MAPFRE ASISTENCIA require a service, its mana-

PAISES CON CENTRALES DE ASISTENCIA PROPIAS*



España	Perú
Portugal	Chile
Francia	Argentina
Irlanda	
Grecia	
Turquía	
Túnez	
Bahrein/	
Arabia Saudí	
EE.UU.	
México	
Rep. Dominicana	
Venezuela	
Brasil	
Colombia	
Ecuador	

* COUNTRIES WITH OWN ASSISTANCE CENTER

RELACION DE SOCIEDADES FILIALES DE MAPFRE ASISTENCIA

Sociedad	Año de constitución	Sede	Area de influencia
Afrique Assistance S.A.	1992	Túnez	Túnez, Argelia, Libia, Egipto, Malta
Andi Asistencia S.A.	1992	Bogotá	Colombia
Brasil Assistência S.A.	1992	São Paulo	Brasil
Caribe Asistencia S.A.	1995	Santo Domingo	República Dominicana
Ecuasistencia S.A.	1995	Quito	Ecuador
Eurosos Assistance Ltd.	1994	Atenas	Grecia, Chipre, Hungría, Bulgaria, Rumanía, Yugoslavia, Croacia, Bosnia Herzegovina
Federal Assist Co.	1993	Miami	Estados Unidos, Puerto Rico
France Assist S.A.	1995	París	Francia, Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Mónaco
Gulf Assist EC	1994	Manama	Bahrein, Arabia Saudí, EAU, Kuwait, Omán, Qatar, Yemen, Irán, Irak, Jordania, Siria
Ibero Asistencia S.A.	1991	Buenos Aires	Argentina, Paraguay
Ibero Asistencia S.A.	1989	Lisboa	Portugal, Cabo Verde, Angola, Guinea-Bissau, Macao, Mozambique, Santo Tomé y Príncipe
Ibero Asistencia S.A.	1990	Madrid	
Ireland Assist Ltd.	1992	Galway	República de Irlanda e Irlanda del Norte
México Asistencia S.A.	1991	México D.F.	México, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá.
Perú Asistencia S.A.	1995	Lima	Perú
Türkiye Assist S.A.	1995	Estambul	Turquía
Veneasistencia S.A.	1989	Caracas	Venezuela, Cuba, Curaçao, Haití, Guyanas, Jamaica y resto de islas del Caribe
MAPFRE ASISTENCIA S.A.	1986	Madrid	La cobertura operativa del resto del mundo se efectúa desde los servicios internacionales de la central de Madrid, a través de corresponsales directos y acuerdos de reciprocidad con otras importantes compañías de asistencia del mundo.*

* The operative coverage for the rest of the world is provided from the international services at the Madrid alarm center through its direct correspondents and reciprocity agreements with other assistance companies worldwide.



Centrales de asistencia de Portugal, Golfo Árabe y Chile
Assistance centers in Portugal, Arabian Gulf and Chile

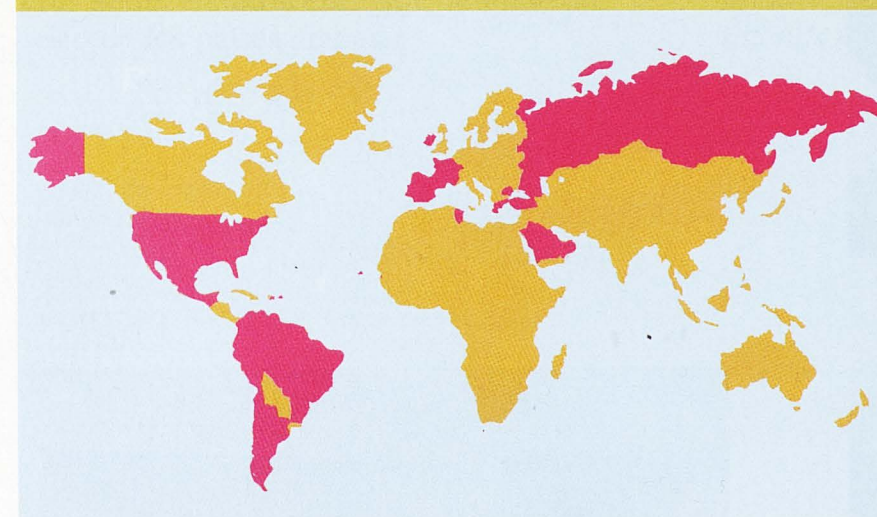
ta un servicio, la gestión del mismo corresponderá a la central permanente que tenga asignado ese país en concreto.

Todas las centrales de asistencia incorporan los mismos avances en comunicaciones e informática, y su operatividad participa de los mismos principios que se aplican en MAPFRE ASISTENCIA. Inmediatez y eficacia en las centrales permanentes; profesionalidad, formación y recursos técnicos en las redes de prestatarios; atención personalizada al cliente; etc... Gracias a esta uniformidad en la cultura empresarial MAPFRE, miles de

gement is carried out by the permanent switchboard assigned to that specific country.

All of the assistance centers have the same advanced computing and communications resources and are operated on the same principles as applied at MAPFRE ASISTENCIA. Immediate efficiency at the permanent switchboards; professionalism, training and technical resources on the supplier networks, personalised customer attention, etc... Thanks to this uniform corporative philosophy at MAPFRE, thousands of profes-

PAISES EN LOS QUE MAPFRE ASISTENCIA DESARROLLA NEGOCIO*



España	Omán
Portugal	EE.UU.
Francia	Rep. Dominicana
Irlanda	Puerto Rico
Grecia	Uruguay
Reino Unido	México
Rumanía	Venezuela
Rusia	Brasil
Turquía	Colombia
Túnez	Ecuador
Cabo Verde	Perú
Bahrein	Chile
Arabia Saudí	Argentina
Qatar	
Kuwait	

* COUNTRIES WHERE MAPFRE ASISTENCIA DOES BUSINESS



Ambulancia de Arabia Saudí
Ambulance in Saudi Arabia



Remolque en Grecia
Tow truck in Greece

profesionales de distintos países, con distintas idiosincrasias y entornos naturales dispares, desarrollan su actividad de forma coordinada y bajo el mismo espíritu de calidad de servicio.

Desarrollo internacional

MAPFRE ASISTENCIA, gracias a la expansión del SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE, desarrolla el negocio asegurador, reasegurador

sionals in different countries, with different idiosyncrasies and diverse natural environments, carry out their work in a coordinated manner, with the same spirit of quality service.

International development

Due to the expansion of the MAPFRE ASISTENCIA INTERNATIONAL SYSTEM, MAPFRE ASISTENCIA is developing the insurance, reinsurance and service



Central de asistencia en Argentina
Assistance center in Argentina

y de servicios en veintiocho países. Con esta finalidad, cada sociedad filial o participada gestiona de forma autónoma el negocio de MAPFRE ASISTENCIA en los países de su área de influencia, apoyada en distintos casos por agencias, sucursales u oficinas de representación de la propia MAPFRE ASISTENCIA.

En Europa, MAPFRE ASISTENCIA cuenta con filiales, además de en España, en Portugal, Irlanda, Francia, Grecia y Turquía. Desde estas centrales se gestionan asistencias en todo el continente europeo, en gran parte de Asia, África meridional y Oceanía.

En América, las filiales de MAPFRE ASISTENCIA se encuentran en Estados Unidos, México, República Dominicana, Venezuela, Colombia, Ecuador, Brasil, Perú, Argentina y Chile. Se trata de la red operativa directa más extensa del continente, con más de diez mil puntos de asistencia directos.

En África, MAPFRE ASISTENCIA opera con una filial en Túnez, que garantiza todas las operaciones del área del Maghreb.

En Oriente Próximo radica otra filial, con sede en Bahrein, que atiende al resto de los países árabes.

business in twenty eight countries. To these ends, each affiliate or subsidiary company manages the MAPFRE ASISTENCIA business autonomously in the countries in its area of influence, supported in the different cases by Agencies, Branches or actual MAPFRE ASISTENCIA Representative Offices.

In Europe, MAPFRE ASISTENCIA has affiliate companies, apart from Spain, in Portugal, Ireland, France, Greece and Turkey. These switchboards manage assistance throughout the European continent, most of Asia and western Africa and Australia.

In America, there are affiliates of MAPFRE ASISTENCIA in the United States, Mexico, the Dominican Republic, Venezuela, Columbia, Ecuador, Brazil, Peru, Argentina and Chile. It is the most widespread direct operative network on the continent, with more than ten thousand direct assistance points.

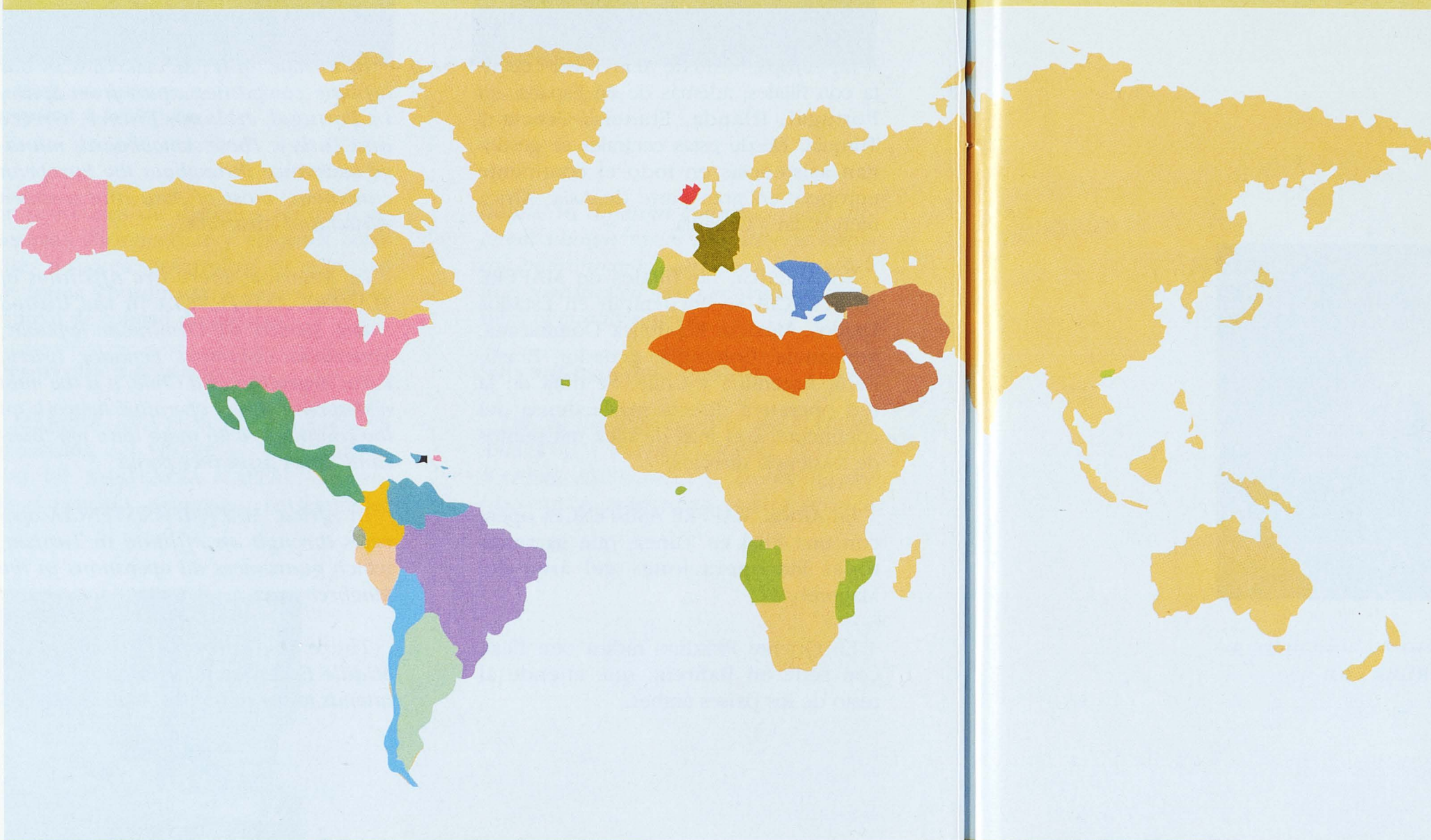
In Africa, MAPFRE ASISTENCIA operates through an affiliate in Tunisia, which guarantees all operations in the Maghreb area.

There is another affiliate in the Middle East, based in Bahrein, which attends to the rest of the Arab countries.



Cursos de formación para proveedores en México
Supplier training courses in Mexico

AREAS OPERATIVAS DE LAS CENTRALES DE ASISTENCIA*

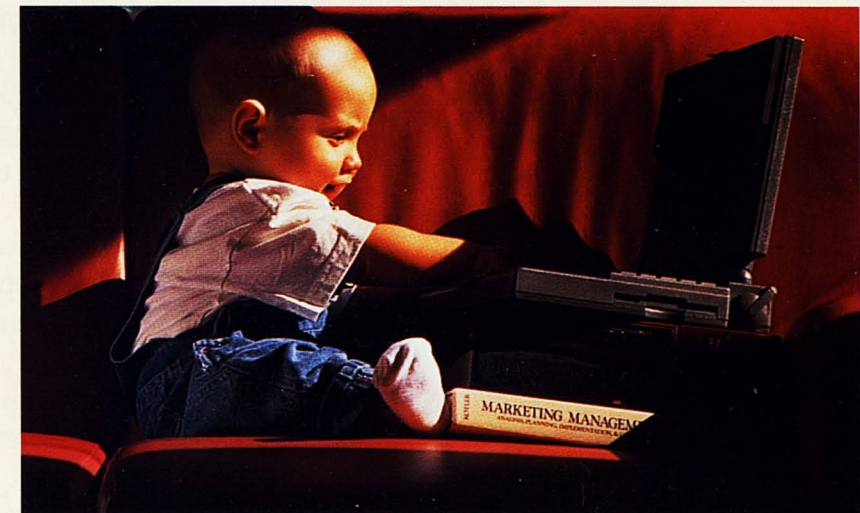


- Túnez, Argelia, Libia, Egipto, Malta
- Colombia
- Brasil
- República Dominicana
- Ecuador
- Grecia, Chipre, Hungría, Bulgaria, Rumanía, Yugoslavia, Croacia, Bosnia Herzegovina
- Estados Unidos, Puerto Rico
- Francia, Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Mónaco
- Bahrein, Arabia Saudí, EAU, Kuwait, Omán, Qatar, Yemen, Irán, Irak, Jordania, Siria
- Argentina, Paraguay
- Portugal, Cabo Verde, Angola, Guinea-Bissau, Macao, Mozambique, Santo Tomé y Príncipe
- República de Irlanda e Irlanda del Norte
- México, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá
- Perú
- Turquía
- Venezuela, Cuba, Curaçao, Haití, Guyanas, Jamaica y resto de islas del Caribe
- La cobertura operativa del resto del mundo se efectúa desde los servicios internacionales de la central de Madrid, a través de corresponsales directos y acuerdos de reciprocidad con otras importantes compañías de asistencia del mundo.**

* ASSISTANCE CENTERS OPERATIONAL AREAS

** The operative coverage for the rest of the world is provided from the international services at the Madrid alarm center through its direct correspondents and reciprocity agreements with other assistance companies worldwide.

PRODUCTOS Y SERVICIOS



*La capacidad creativa de una compañía se manifiesta
en un continuo nacimiento de productos
y servicios al cliente*

*The creative capacity of a company is shown by it
continually providing new customer products and services*

▼ **MAPFRE ASISTENCIA, desde el inicio**

de sus actividades, ha incorporado a su cultura empresarial la necesidad de contar con un continuo desarrollo de nuevos productos y servicios que poder ofrecer a sus clientes. La asistencia en viaje se constituye así como la principal línea de negocio de la compañía en todo el mundo, pero, de forma paulatina, se ha visto acompañada de nuevas actividades a la búsqueda de un servicio integral.

Asistencia en viaje

Dentro de este campo de actuación, MAPFRE ASISTENCIA ha desarrollado una amplia gama de productos:

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

-Asistencia en viaje para 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)

▼ **Since it began its activities, the**

MAPFRE ASISTENCIA corporate philosophy has incorporated the need to continually develop the products and services it can offer its customers. Travel assistance has thus become the main line of the company's business throughout the world, although it has gradually taken on new activities in the search for an integral service.

Travel Assistance

Within this field MAPFRE ASISTENCIA has developed a wide range of products:

-Travel Assistance for insurance company portfolios, for vehicles as well as personal risk.

-Travel Assistance for credit card holders and financial and banking products.

-Specialised assistance for vehicle manufacturers and importers.

-Assistance for fleets of hired, commercial or company vehicles ...

-Assistance for heavy weight vehicles (trucks and buses).



-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...

Paralelamente a esta variedad de productos, dirigidos especialmente a grandes colectivos, y que el SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE - SIAM pone a disposición de todas las entidades señaladas, MAPFRE ASISTENCIA cuenta también con una gama de productos denominada *Buen Viaje*, especialmente diseñada para cubrir las necesidades de clientes particulares:

Buen Viaje de Ocio, para desplazamientos temporales de carácter vacacional.

Buen Viaje de Idiomas, para cubrir la estancia de jóvenes en el extranjero aprendiendo idiomas.

-Travel Assistance for members of associations, profession corporations, sports clubs, universities ...

-Travel Assistance for Tourism Tour Operators and Travel Agencies.

-Travel Assistance for guests at chains of hotels, frequent traveller air line programmes and costumer programmes, service station network customers...

Parallel to this variety of products specifically aimed at large groups, which the MAPFRE ASISTENCIA INTERNATIONAL SYSTEM - SIAM provides all the aforementioned organisations, MAPFRE ASISTENCIA also has a range of products called Bon Voyage, specially designed to cover the needs of individual customers:

Leisure Bon Voyage, for temporary holiday trips.

Language Bon Voyage, to cover stays by youths abroad to learn languages.

Buen Viaje de Campamento, pensado con coberturas para garantizar acampadas seguras.

Buen Viaje de Negocios, de máximo interés para ejecutivos.

Buen Viaje de Congresos, para tranquilidad del organizador y de los asistentes.

Asistencia domiciliaria

MAPFRE ASISTENCIA ha comenzado a desarrollar esta nueva actividad internacional, tendente a cubrir las necesidades de entidades aseguradoras en todo el mundo. Esta línea de servicios se prestará en todos aquellos países donde MAPFRE ASISTENCIA cuente con una filial y su puesta en marcha dependerá igualmente de las infraestructuras de cada país.

Durante 1995, MAPFRE ASISTENCIA inicia la prestación de este nuevo producto en Portugal, Irlanda, Brasil y Chile, con el fin de continuar implantándolo en otros países en años venideros.

Asistencia jurídica

Concebido inicialmente como servicio complementario de la asistencia domiciliaria, MAPFRE ASISTENCIA ha comenzado a desarrollar internacionalmente este producto también como complemento a carteras de aseguradoras, tarjetas de crédito, etc...

Teleasistencia

Un nuevo servicio, inicialmente lanzado en España, que supone un nuevo desarrollo en la concepción tradicional de la asistencia. Un producto que garantiza una línea directa entre el domicilio del cliente y la central permanente de MAPFRE ASISTENCIA.

Camping Bon Voyage, conceived with coverages to guarantee safe camping.

Business Bon Voyage, of maximum interest to executives.

Congress Bon Voyage, for the peace of mind of the organiser and those attending.

Home Assistance

MAPFRE ASISTENCIA has begun to develop this new international activity, which tends to cover the needs of insurance companies worldwide. This line of services is provided in all countries where MAPFRE ASISTENCIA has an affiliate and setting it up likewise depends on the infrastructures of each country.

During 1995, MAPFRE ASISTENCIA began to provide this new product in Portugal, Ireland, Brazil and Chile, in order to implement it in other countries in the years to come.

Legal Assistance

This was initially conceived as a complementary service to Home Assistance and MAPFRE ASISTENCIA has also begun to develop this product internationally as a complement to insurance portfolios, and credit card issuing establishments, etc..

Teleassistance

This is a new service which was initially launched in Spain, which is a step forward in the traditional concept of Assistance. It is a product which guarantees a direct line between the customer's home and the MAPFRE ASISTENCIA permanent switchboard.

ASEGURE UN BUEN VIAJE...

TELEFONO VERDE
SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL

(91) 581 62 44

- ✓ CONSULTAS Y APOYO
- ✓ INFORMACION SOBRE PRODUCTOS
- ✓ ATENCION AL CLIENTE
- ✓ SERVICIO DE EMISION TELEFONICA
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

¡Llámenos!

MAPFRE ASISTENCIA
Salvando distancias

DE CONGRESOS
DE NEGOCIOS
DE OCIO
DE ACAMPADA
DE IDIOMAS

El producto se dirige específicamente a personas de avanzada edad o con algún tipo de discapacidad que exija una atención personalizada inmediata, traducida en el envío de auxilio de emergencia, asesoramiento médico, etc...

Telemarketing

Todas las centrales de asistencia de SIAM están dotadas para llevar a cabo tareas de telemarketing (activo y pasivo) y en todas ellas se desarrolla este servicio, fundamentalmente para compañías clientes de MAPFRE ASISTENCIA.

Los avanzados medios en comunicación e informática con que están dotadas las centrales permanentes, permiten al operador facilitar cualquier tipo de información sobre productos y servicios de la compañía cliente, seguimiento de campañas comerciales, servicio de cita concertada, central de reclamaciones y sugerencias, etc...

The teleassistance product is specifically aimed at the elderly or handicapped people who require immediate personalised attention by sending emergency help, medical advice, etc...

Telemarketing

All of the SIAM assistance centers are equipped to carry out telemarketing tasks (active and passive) and this service is carried out at all of them, mainly for MAPFRE ASISTENCIA customer companies.

The advanced computer and communications resources the permanent centers are equipped with allow the operator to provide any kind of information on products and services provided by the customer company, monitoring commercial campaigns, appointment setting service, complaint and suggestion centre, etc...



Servicio de centralita suplente

La plena disponibilidad 24 horas 365 días de las centrales de asistencia de SIAM permiten una atención telefónica permanente que puede suplir perfectamente, en horario no laborable, las funciones de la centralita telefónica de cualquier empresa. Mediante un sencillo sistema de comunicación de llamadas, la empresa cliente tendrá acceso a todo el tráfico telefónico recibido mientras su centralita no se encuentre operativa.

Servicio de asistencia para entidades de accidentes de trabajo

Programa asistencial diseñado en España que presta cobertura a más de un millón de afiliados. Operativo desde 1993, este servicio se encuentra también en el catálogo de productos de todas las filiales de MAPFRE ASISTENCIA.

Se trata de un servicio de atención telefónica 24 horas a través del cual se tramitan evacuaciones de urgencia, traslado de lesionados, seguimiento médico, gestiones administrativas e información de carácter general.

Programa de protección de tarjetas de crédito

Un nuevo ámbito de actuación que se desarrolla en España con carácter innovador, y que próximamente se implantará en otros países. A través de una sola llamada, la central permanente se ocupa de gestionar la cancelación por robo o extravío de todas las tarjetas que tenga el cliente registradas.

Substitute switchboard service

The full availability, 24 hours a day, 365 days a year, of the SIAM assistance switchboards guarantee permanent telephone attention which may substitute the telephone switchboard functions of any company after working hours. A simple call notification system is used to provide the customer access to all telephone calls received while its switchboard was inactive.

Assistance Service for Labour Accident Organisations

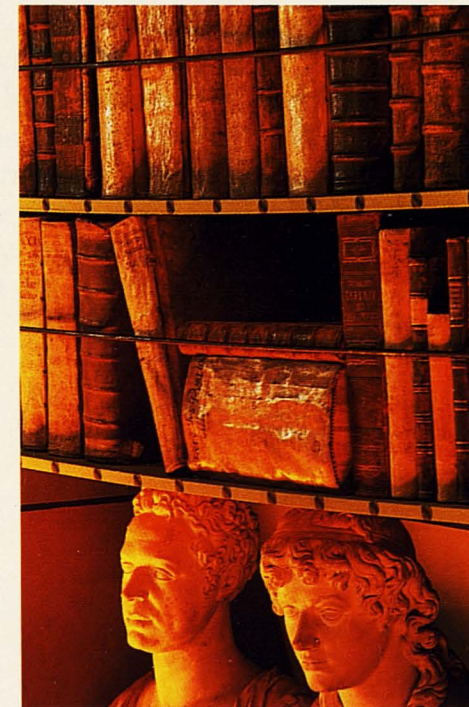
Assistance programme designed in Spain which provides coverage to more than a million affiliates. This service has been operating since 1993 and forms part of the catalogue of products available from all MAPFRE ASISTENCIA affiliates.

This is a 24 hours a day telephone service to set up emergency evacuation, transfer of the injured, medical monitoring, administrative arrangements and provide general information.

Credit Card Protection Programme

A new scope of activity developed in Spain as an innovation, which shall soon be implemented in other countries. By making one call, the permanent switchboard takes charge of arranging cancellation due to theft or loss of all the cards the customer has registered.

PROMOCION DEL DEPORTE Y LA CULTURA



La responsabilidad social de
una empresa exige su
presencia en
actividades de
carácter cultural y deportivo

*A company's social responsibility
requires its presence
in cultural
and sporting activities*

▼ Desde la óptica social y en el ámbito de su vocación internacional, MAPFRE ASISTENCIA ha patrocinado el premio anual *Carabela de Plata 1994* otorgado por la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericanos, ACPI, y que ese año recayó en Su Majestad la Reina de España Doña Sofía por su incansable labor de acercamiento cultural entre los dos mundos hispanos. También se premiaron a distintas personalidades vinculadas al Arte y la Cultura.

Igualmente, desde hace varios años, MAPFRE ASISTENCIA colabora, junto con MAPFRE VIDA, patrocinador oficial, con la organización de la Feria del Libro de Madrid, que cada mes de junio convoca a más de un millón y medio de visitantes, promocionando el hábito y el placer de la lectura.

▼ From a social point of view, in the scope of its international vocation, MAPFRE ASISTENCIA has sponsored the annual prize *Carabela Plata 1994 (Silver Caravel)* granted by the Association of Latin American Press Correspondents ACPI, awarded this year to Her Majesty Queen Sofia of Spain for her untiring effort in bringing both Hispanic worlds together. Various other personalities in art and culture also received prizes.

MAPFRE ASISTENCIA has also collaborated for several years, along with MAPFRE LIFE, as official sponsor, in organisation of the prestigious "Madrid Book Fair", which is visited by one and a half million people each June, to encourage the habit and enjoyment of reading.

Acto de entrega de la Carabela de Plata a S.M. la Reina.
Ceremony to award the Silver Caravel to H.M. the Queen



A caballo entre los campos socio-cultural y deportivo, MAPFRE ASISTENCIA participa en un proyecto de gran magnitud: la *Expedición Terra 95*, en la que Eduardo Cano intentará batir el record mundial de conducción conseguido por un disminuido físico al recorrer los cinco continentes del planeta en su máxima longitud.

Por otra parte, MAPFRE ASISTENCIA ha participado en distintos acontecimientos de carácter deportivo, a nivel nacional e internacional, colaborando tradicionalmente en la organización de la *Regata MAPFRE* en aguas levantinas y de distintos rallies, tales como el de Andorra, el Ciudad de Sevilla o el Galway International Rally, todos ellos desde la perspectiva de la seguridad en la conducción.

Astride the socio-cultural and sporting fields, MAPFRE ASISTENCIA is taking part in a very large scale project: Expedición Terra 95, in which Eduardo Cano is trying to beat the record held by a handicapped person in travelling across the five continents of the planet at their longest point.

On the other hand, MAPFRE ASISTENCIA has taken part in different sporting events, not only at national, but also at international level, traditionally collaborating in organising the MAPFRE Regatta in the Levantine sea and various Rallies, such as the Andorra, the City of Seville or the Galway International Rally, all aimed at driving safety.

De igual manera, MAPFRE ASISTENCIA ha querido estar presente en el mundo del deporte más importante en buena parte del mundo: el fútbol. Desde su óptica asistencial, MAPFRE ASISTENCIA patrocina la camilla móvil ubicada en los estadios sevillanos del Sánchez Pizjuán y del Benito Villamarín, sedes habituales de los partidos de la Selección Nacional Española de Fútbol.

MAPFRE ASISTENCIA has also wished to take part in the most important sport in the world: football. From the assistance point of view, MAPFRE ASISTENCIA has sponsored the mobile stretcher located at the Sánchez Pizjuán and Benito Villamarín stadiums in Seville, the usual home grounds for matches by the Spanish National Football Team.



Regata MAPFRE
MAPFRE Regatta



Ambulancia en la Feria del Libro de Madrid
Ambulance at the Madrid Book Fair



Rally de Andorra
Andorra Rally



Rally Ciudad de Sevilla
City of Seville Rally

INFORMACION GENERAL SOBRE EL SISTEMA MAPFRE



*La garantía de pertenecer
a un gran grupo
de empresas*

*The guarantee of belonging to a
great group of companies*

▼ **El Sistema MAPFRE es un grupo**

empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y en otros veintidós países. Estas entidades se agrupan en unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los órganos directivos del Sistema, que deben aprobar sus objetivos y líneas de actuación estratégica y sus decisiones e inversiones más importantes.

La entidad principal del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD, que opera de forma especializada en el seguro de automóviles en España. Integran el Sistema, además de la propia MAPFRE MUTUALIDAD:

- Otra entidad mutua de seguros que opera en seguros agrícolas y pecuarios (MAPFRE AGROPECUARIA).
- Las 112 sociedades mercantiles controladas directa o indirectamente por MAPFRE MUTUALIDAD, 49 de ellas domiciliadas en España y 63 en otros países.
- Seis fundaciones privadas que desarrollan actividades no lucrativas, como contribución del sistema MAPFRE a los intereses generales de la sociedad.

La principal actividad del sistema es la aseguradora y reaseguradora, con un volumen total consolidado de primas en 1994 de 369.094 millones de pesetas, de los que 327.443 millones corresponden a seguro directo y 41.651 millones a reaseguro aceptado.

La mayor parte de las primas (260.225 millones de pesetas, con incremento del 15%) corresponde al negocio de seguro directo en España, donde al final de 1994 el Sistema tenía 2.234 oficinas abiertas al público, con 6.194 empleados y más de 12.000 agentes.

▼ **The MAPFRE System is an independent**

Spanish corporate group which carries out its insurance, reinsurance, financial, real estate and service activities in Spain and twenty six other countries. These companies are grouped together by Operational Units with ample management autonomy, coordinated and supervised by the upper management of the System, which must approve their objectives and lines of strategic action and most important decisions and investments.

The main company in the System is MAPFRE MUTUALIDAD, which operates in a specialised manner in vehicle insurance in Spain. In addition to MAPFRE MUTUALIDAD itself, the System is also formed by:

- Another mutual insurance company which operates in agricultural and stock farming insurance (MAPFRE AGROPECUARIA).*
- 112 mercantile companies controlled directly or indirectly by MAPFRE MUTUALIDAD, 49 with their registered office in Spain and 63 in other countries.*
- Six private foundations which carry out non profit activities as a contribution by the MAPFRE System to the general interests of society.*

The main activity of the System is insurance and reinsurance, with a total consolidated volume of premiums in 1994 of 369,094 million pesetas, 327,443 million of which were in direct insurance and 41,651 million in accepted reinsurance.

The majority of the premiums (260,225 million pesetas, with an increase of 15 percent) were from the direct insurance business in Spain, where at the end of 1994, the System had 2,234 offices open to the public, with 6,194 employees and more than 12,000 agents.

Los ingresos consolidados de MAPFRE MUTUALIDAD y sus sociedades filiales (Sistema MAPFRE) han alcanzado la cifra de 490.538 millones de pesetas, con un incremento del 11% respecto a 1993. Se incluyen en esta cifra 60.850 millones de pesetas de ingresos de las entidades que se presentan por el procedimiento de puesta en equivalencia.

Los recursos propios consolidados han alcanzado la cifra de 94.693 millones de pesetas, con un incremento del 8% respecto al ejercicio anterior.

Los activos totales consolidados ascienden a 719.317 millones, de los que 134.797 corresponden a inversiones inmobiliarias, 335.646 a inversiones financieras y 90.418 a tesorería y activos monetarios.

El beneficio consolidado antes de impuestos ha sido de 19.228 millones de pesetas, y el beneficio después de impuestos de 14.134 millones de pesetas, de cuya cifra 3.679 millones de pesetas corresponden a la participación de accionistas minoritarios y 10.455 millones a MAPFRE MUTUALIDAD como entidad dominante del Grupo.

The consolidated revenue of MAPFRE MUTUALIDAD and its affiliate companies (MAPFRE System) reached the figure of 490,538 million pesetas in 1994, an increase of 11 percent in relation to 1993. That figure includes 60,850 million pesetas in revenue from the companies presented by the equivalence setting procedure.

Its consolidated equity amounted the 94,693 million pesetas, an increase of 8 percent in relation to the previous financial year.

The total consolidated assets amount to 719,317 million pesetas, 134,797 of which are in real estate investments, 335,646 in investments and 90,418 in cash, banks and monetary assets.

The consolidated before tax profit was 19,228 million pesetas, and the after tax profit 14,134 million pesetas, 3,679 million of which were assigned to the minority shareholders and 10,455 million to MAPFRE MUTUALIDAD as the controlling company in the Group.

DATOS DEL SISTEMA MAPFRE (*)

I. SISTEMA MAPFRE

Datos consolidados	1990	1991	1992	1993	1994
Recursos propios	53.170	59.672	69.843	87.302	94.693
Tesorería (1)	28.934	32.020	48.200	64.744	90.418
Inversiones inmobiliarias	79.748	98.123	118.175	130.044	134.797
Inversiones mobiliarias (2)	134.911	185.344	226.563	286.049	335.646
Número de empleados	4.363	4.937	5.528	5.774	6.194

II. ENTIDADES DE SEGUROS (**)

Datos básicos	1990	1991	1992	1993	1994
Primas de seguro directo	126.789	154.348	193.528	228.825	262.038
Primas totales	150.372	184.596	233.131	282.641	314.397
Primas retenidas	125.856	154.075	197.184	240.624	273.610
Rendimiento financiero	28.822	33.964	35.390	38.558	38.449
Siniestros y rescates	66.447	80.180	104.045	130.401	146.139
Gastos de gestión	34.579	40.729	50.138	60.172	67.573
Provisiones técnicas	203.810	254.213	315.092	383.826	455.232
Recibos pendientes y saldos de agencias	19.300	25.992	36.653	44.627	49.283

Distribución de la emisión	1990	1991	1992	1993	1994
Automóviles	51,7	51,4	54,4	58,5	58,2
Vida	28,7	29,7	27,9	24,5	23,7
Diversos	16,4	15,5	14,8	14,5	15,7
Caución	1,8	2,0	1,6	1,4	1,3
Agrícolas	1,4	1,4	1,3	1,1	1,1

III. BANCO Y ENTIDADES DE CREDITO

Datos básicos	1990	1991	1992	1993	1994
Recursos propios	18.419	16.278	19.150	27.988	27.981
Recursos ajenos	84.416	100.420	109.641	108.329	113.042
Inversión crediticia	84.509	102.320	111.587	83.734	72.814
Productos financieros	17.251	20.453	21.506	20.034	15.793

(*) Esta información no forma parte del Informe de Gestión Consolidado.

(**) Sólo entidades españolas.

(1) Incluidos activos monetarios líquidos.

(2) Incluye valores mobiliarios y otras inversiones financieras.

Datos en millones de pesetas.



Camilla móvil en el estadio Sánchez Pizjuán
Mobile stretcher at the Sánchez Pizjuán stadium



Claudio Coello 123 - 28006 Madrid - España
Teléfono: 581 18 00 Fax: 581 18 50