



**MAPFRE Argentina**

**Memoria Anual  
Mapfre Argentina Seguros S.A.**

**1º de Julio de 2017 al 30 de Junio de 2018**

## Memoria

(Información no cubierta por el informe de los Auditores Independientes)

### A los Señores Accionistas de MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.

De conformidad con las disposiciones estatutarias y legales en vigor, el Directorio se complace en someter a consideración de la Asamblea, la Memoria, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Evolución del Patrimonio Neto, las Notas y Anexos, así como el Informe de la Comisión Fiscalizadora, correspondientes al 74º ejercicio económico de la empresa, comprendido entre el 1º de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.

### Descripción del Negocio. Operaciones. Principales Actividades.

---

MAPFRE ARGENTINA es una empresa aseguradora líder en Argentina, que opera en el país desde hace más de 30 años.

Desarrolla su negocio en los ramos de automóviles, hogar, integral de comercio, combinado industrial, de consorcio, de responsabilidad civil, seguro técnico, robo, incendio, cascos, aeronavegación, transporte de mercaderías, caución, granizo y seguros agrarios.

La compañía ofrece soluciones específicas tanto a individuos como a pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones.

Su destacada presencia en gran parte del país constituye uno de los grandes activos de la marca. Cuenta con 34 Oficinas Comerciales; 118 Oficinas Delegadas; 72 Oficinas de Representación; y una red integrada por 2613 productores asesores de seguros.

En el marco de los valores que la distinguen, su estrategia comercial está inspirada en la globalidad de la oferta para satisfacer en forma integral las necesidades de individuos, instituciones y empresas, a través de todos los canales de distribución, autorizados por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

Es creadora del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) junto a otras siete compañías de seguros y uno de los principales impulsores del primer sistema de compensación de siniestros entre compañías de seguros: CLEAS. Éste es un sistema que agiliza la gestión del asegurado al permitir que, ante un choque entre clientes de dos compañías adheridas al sistema, quien no fuera responsable del hecho pueda ser atendido directamente por su aseguradora en lugar de acudir a otra.

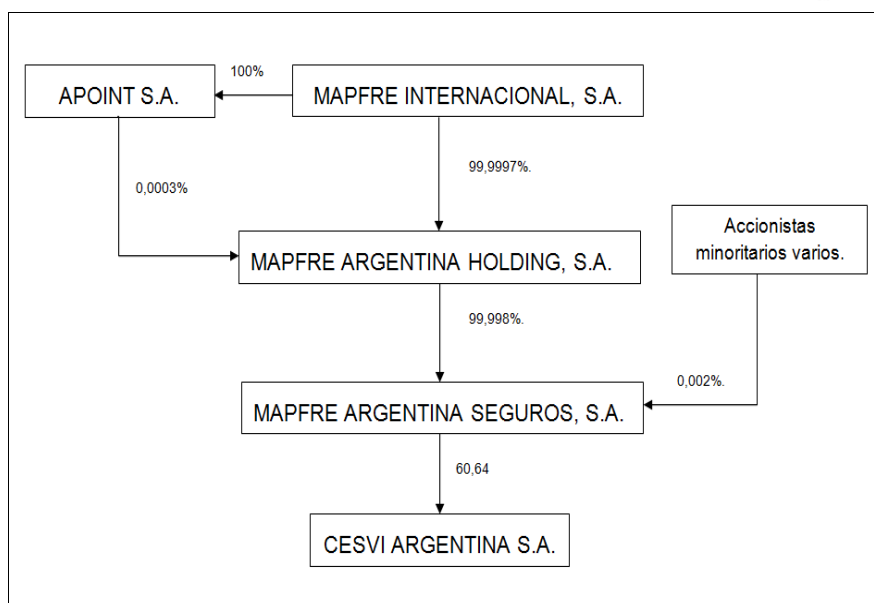
### Estructura y organización. Grupo Económico

---

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 45 países de los cinco continentes. Su origen proviene de MAPFRE MUTUALIDAD, entidad creada en el año 1933 por la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España para cubrir en régimen mutual los riesgos derivados de sus explotaciones.

La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX. La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a Fundación MAPFRE que es titular del 68,3 por 100 del capital social, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial, y Promoción de la Salud.

Es la aseguradora de referencia en el mercado asegurador español, el primer grupo asegurador multinacional en América Latina en No Vida y se encuentra dentro del Top 5 en No Vida de Europa.



## Información del Mercado de Seguros

### Contexto Mercado Asegurador

En base a la información brindada por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), al 31 de marzo de 2018, en materia de seguros, las primas emitidas netas de anulaciones alcanzaron los \$ 247.315.351.665, un 22,33% más respecto al año anterior. En cuanto a **seguros de daños patrimoniales**, las primas emitidas netas de anulaciones alcanzaron los \$ 205.224.941.697, creciendo un 22,91 % respecto a marzo de 2017.

En el análisis por ramo (% de variación anual), en comparativa a marzo de 2017, lideraron el aumento de la emisión de primas: Accidentes de Pasajeros (90,32%), Robo y Riesgos Similares (45,48%) y Transporte Público de Pasajeros (44,65%).

Respecto de los **indicadores generales del mercado**, a marzo de 2018, el índice de Gestión Combinada fue de 115,42%, las primas retenidas/ emitidas del 91,98 % y el total de siniestros/ primas netas devengadas de 71,31 %.

### Estados Contables Mercado Asegurador a marzo 2018

Según los datos arrojados por la SSN referida a la situación del mercado asegurador, al 31 de marzo de 2018, el **total de activos** fue de \$ 546.828.961.971 con una variación anual del **32,82%**. El **Total del Pasivo** fue de \$ 423.506.404.67 con una variación anual del 31,72%. Dentro de los **Resultados**, encontramos una **Prima Neta Devengada** de \$ 206.863.534.417 con una variación anual del **21,15%**, **Siniestros Netos Devengados** por \$-143.830.350.182 con una variación anual del **27,78%**, Rescates por \$ -2.080.515.519 con una variación anual del **-29,47%**, Rentas Vitalicias y Periódicas por \$ -2.315.833.994 con una variación anual del **19,61 %**, gastos totales por \$-90.537.062.853 con una variación anual del **27,31%**, dando un Resultado Técnico de Seguros Directos de \$-31.900.228.131 con una variación anual del **93,79%**, un resultado del Reaseguro Activo de \$252.014.4846 con una variación anual de **11,07%**, dando finalmente un Resultado Técnico de \$-23.023.390.34 con una variación anual de **119,52%**.

Los resultados de la Estructura Financiera fueron de \$ 56.921.812.998 con una variación anual del 59 %, los Resultados de Operaciones Ordinarias fueron de \$33.898.422.652; y por último el Resultado del Ejercicio fue de \$ 26.765.243.820 con una variación anual del **43,21 %**.

### Automotores

El ramo Vehículos Automotores representa al 31 de marzo de 2018, el 37,13 % del total de primas del mercado asegurador argentino y el 44,75% del segmento de seguros patrimoniales. El segmento acumuló a marzo de 2018 un total de \$ 91.829.192.513 de primas.

A junio de 2018, los patentamientos de autos aumentaron 10,4 % con relación a 2017. Se patentaron 64.140 vehículos. Volkswagen encabezó las ventas a nivel marcas y el modelo más comercializado fue Fiat Argo, según el informe difundido por la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA).

### **Escala de patentamientos a junio 2018\***

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
2018	120.558	69.610	85.388	77.602	83.202	64.140
2017	95.233	58.901	78.291	64.970	77.672	78.396

\*Fuente ACARA

### Combinado Familiar e Integral

El ramo de combinado familiar e Integral de Comercio representa al 31 de marzo de 2018, el 4,35% del total de primas del mercado asegurador argentino y el 5,24 % del segmento de seguros patrimoniales.

El segmento acumuló a marzo de 2018 un total de \$ 10.746.063.133 de primas.

### Incendio

El ramo de Incendio representa al 31 de marzo de 2018, el 2,96 % del total de primas del mercado asegurador argentino y el 3,57% del segmento de seguros patrimoniales.

El segmento acumuló a marzo de 2018 un total de \$ 7.324.856.144 de primas.

### Detallas Primas emitidas netas de anulaciones – Seguros Patrimoniales (a marzo 2018):

- Incendio \$ 7.324.856.144 (variación anual del 6,78%)
- Combinado Familiar e Integral \$10.746.063.133. (variación anual del 28,63%): Combinado Familiar \$6.627.415.762, Integral de Comercio: \$3.108.358.145, Otros: \$1.010.289.226.
- Automotores \$ 91.829.192.513 con una variación anual del 25,96 %: Automotores: \$ 89.351.648.634 y Moto vehículos \$2.477.543.879.
- Riesgos Agropecuarios y Forestales \$3.684.348.343 con una variación del 19,9 %: Ganado: \$2.901.502; Granizo y otros riesgos \$3.681.446.841.
- Responsabilidad Civil \$ 3.446.495.311 con una variación anual del 21,01%
- Robo y Riesgos Similares \$ 2.383.993.586 con una variación anual del 45,48%
- Caución \$3.041.374.749 con una variación anual del 30,94%
- Aeronavegación \$454.127.898 con una variación del 16,34%
- Seguro Técnico \$2.265.314.517 con una variación anual del 32,79%
- Transporte de Mercaderías \$ 2.234.747.748 con una variación anual del 23,61%
- Transporte Cascos \$430.779.596 con una variación anual del 16,78%

## **Principales sucesos que impactaron en cada área**

---

### **Capitales mínimos**

La SSN modificó el Reglamento General de la Actividad Aseguradora, en lo que hace a las **exigencias de capitales mínimos que deben cumplimentar las compañías, tanto para operar en seguros directos como en reaseguros**. Se definen las **fórmulas de cálculo que deben aplicarse para la determinación del capital requerido en función a las primas emitidas o a los siniestros devengados**. Allí se establece un coeficiente a los fines de reducir el capital exigido calculado en función de los siniestros pagados a cargo del reaseguro.

### **Transferencia de acciones de QBE a Zurich**

La SSN conformó la transferencia del 100% de las acciones que QBE Latin América Insurance Holding Pty Limited (90% de las acciones) y QBE Emerging Markets Holdings Pty Limited (10% de las acciones) poseen respecto de QBE Compañía Argentina de Reaseguros S.A., a favor de Zurich Insurance Company Ltd.

### **Nuevo procedimiento para obtener la Credencial de Identificación Profesional para el PAS**

La Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) reglamentó un nuevo procedimiento para obtener la Credencial de Identificación Profesional para el Productor Asesor de Seguros (CIPAS) que será confeccionada, distribuida y entregada por el Ente Cooperador Ley N° 22.400. La CIPAS es obligatoria para su uso personal y permanente por parte de los Productores Asesores de Seguros (PAS) que operan en la industria local.

### **Nuevo procedimiento para tramitar consultas y denuncias**

La SSN lanzó un nuevo Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias.

### **Informes de producción mensual de forma digital**

Desde el 1/2/2018 las aseguradoras informan producción mensual digitalmente. Se trata de un requerimiento que tiene por objeto que la SSN obtenga información de la Emisión de las Primas Emitidas Netas de Anulaciones más Otros Cargos autorizados.

Las aseguradoras realizaban la presentación de la información a través de un formulario en papel. Ahora se requiere esta presentación de la información de producción mensual, mediante el SINENSUP (Sistema de Información de Entidades Supervisadas).

### **Planes de cobertura**

La SSN redefinió el mecanismo para las “Aprobaciones de Carácter Particular conforme al Sistema de Pautas Mínimas”, en base a las cuales cada aseguradora podrá elaborar sus planes de cobertura, particularmente las Condiciones Contractuales con las que operará.

Eso se alinea a la práctica mundial según la cual las compañías de seguros puedan diferenciarse a través de los productos que elaboran, obteniendo así un sistema de competencia en base a servicios y calidad, y no a precios.

### **Autorizan a Peugeot Citroen Seguros a operar en Robo**

La SSN autorizó a Peugeot Citroën Argentina Compañía de Seguros S.A. a operar en todo el territorio nacional en el Ramo “Robo y Riesgos Similares”.

### **Grabado de dominio**

La SSN estableció que las compañías de seguros deben incluir en los frentes de pólizas de los seguros de vehículos automotores y/o remolcados una advertencia sobre el grabado del dominio en distintas partes de la carrocería.

## Evolución del negocio durante el ejercicio bajo consideración y aspectos destacados

A junio de 2018, MAPFRE ARGENTINA contaba con 232.735 autos y 26.752 motos aseguradas.

Cobertura	Cantidad de Riesgos	%	
0003 - POLIZA BASICA MAS	1.886	0,73%	AUTOS
0012 - POLIZA 10	91.407	35,23%	
0014 - ACTIVA	28.767	11,09%	
0015 - BASICA IN	316	0,12%	
0016 - XPRESS CAR	382	0,15%	
0022 - POLIZA AGROMAQUINA	1.490	0,57%	
0023 - POLIZA AGROMAQUINA TOTAL	100	0,04%	
0031 - POLIZA BASICA	39.733	15,31%	
0037 - POLIZA CLASICA	13.892	5,35%	
0038 - POLIZA UNO	10.214	3,94%	
0041 - TREBOL	477	0,18%	
0044 - NUEVA TODO AUTO	40.736	15,70%	
0092 - POLIZA W	3.335	1,29%	
0081 - MOTO UNO	22.159	8,54%	MOTOS
0082 - MOTO BASICA	3.461	1,33%	
0083 - MOTO BASICA MAS	908	0,35%	
0084 - MOTO PREMIUM	224	0,09%	
<b>Total</b>	<b>259.487</b>		

Además, se continuó profundizando lo referente a búsqueda de rentabilidad de los canales y en nuevas campañas comerciales para potenciar la comercialización.

En lo que respecta a la unidad de negocio de Seguros Generales, a junio de 2018, la compañía contaba un total de 140.031 hogares vigentes

Con relación a Integral de comercio, a junio de 2018, MAPFRE Argentina poseía 16.275 comercios asegurados

### Proyectos especiales significativos durante el ejercicio bajo consideración

#### E-Commerce – Seguros de Hogar

Durante el presente ejercicio se amplió la oferta del canal de e-commerce. Los clientes de MAPFRE pueden adquirir su seguro Hogar directamente desde la web. Producto que se suma, a las coberturas de autos, que ya están disponible para la venta online desde el período anterior.

#### Nueva oficina MAPFRE Ushuaia

Con el objetivo de potenciar la atención y cercanía hacia sus clientes, MAPFRE abrió una Oficina comercial en la ciudad de Ushuaia (Tierra del Fuego).

### Designaciones en la Comisión Ejecutiva

Alejandro Miranda fue nombrado Director Comercial  
Raúl Perdignes fue designado Director de Operaciones

### Centros de Inspección

Se **ampliaron los Centros de Inspección previa en todo el país**. Estos nuevos **Centros de Inspección previa** con presencia en todo el país - que superan actualmente los cien establecimientos - **abarcan distintas localidades y ciudades de las siguientes provincias**: Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Neuquén, Chubut, Río Negro, Mendoza, La Rioja, Jujuy, Salta, San Luis, San Juan, Formosa, Chaco, Tucumán, Santiago del Estero, Corrientes, Misiones y Entre Ríos.

### Web de Clientes:

Nuestra Web de Clientes suma constantemente nuevas funcionalidades. En relación a la gestión de siniestros, para las pólizas de Autos se sumaron las siguientes funciones: adjuntar documentación, interactuar con el tramitador sobre novedades, generar órdenes de reposición de cristales y cerraduras en siniestros express y tienen la posibilidad de solicitar una inspección.

### MAPFRE ASSIST

Durante el ejercicio, se lanzó **MAPFRE ASSIST**, un nuevo servicio que ofrece IBERO Asistencia S.A. a los clientes para mantenerse informado, minuto a minuto, sobre la llegada del auxilio solicitado. La herramienta permite por un lado un seguimiento a través de un mapa de geolocalización digital y un servicio de chat para atender todas sus consultas.

### Campañas comerciales

Con el objetivo de incentivar a la red y de incrementar las ventas, la Compañía continuó con la estrategia de incentivo a su red comercial, a través del desarrollo de campañas comerciales de carácter cuatrimestral, y de una campaña comercial de carácter anual (cuyos ganadores podrán participar de un tradicional viaje de convención).

---

### **Objetivos y perspectivas para el siguiente ejercicio**

---

Para el próximo año se apunta a seguir creciendo siempre manteniendo la rentabilidad, en línea al plan estratégico 2016-2018 de la compañía a nivel global.

Desarrollaremos productos específicos para PYMES, y potenciaremos los segmentos de banca seguros y negocios globales. En cuanto a nuevas líneas de negocios, trabajaremos en nuevos productos para los canales masivos.

A su vez se está llevando adelante un proceso de Retención de Clientes y Venta Cruzada a fin de implementar acciones que mejoren la relación con el cliente para renovar su confianza y lograr una relación a largo plazo.

En el plano digital, tal como fue mencionado precedentemente, se lanzaron seguros de hogar de venta *online*, que apuntan a facilitarle al cliente el proceso de compra, una modalidad de comercialización que durante el próximo ejercicio seguiremos ampliando, sumando seguros de vida.

A su vez, seguimos incorporando nuevas funcionalidades a nuestra web de clientes y a nuestro sitio de gestión exclusivo para productores. Por otro lado, sumaremos nuevas soluciones que tienen que ver con la solicitud de asistencia vehicular.

Por otro lado, también se continuará el proceso de captación de nuevos productores, a través del programa NEO de MAPFRE, dirigido principalmente a productores recién matriculados. La compañía brinda acompañamiento profesional a los nuevos productores que se suman a su red de ventas a través de un plan gradual de ayuda de gastos durante los dos primeros años de carrera. A su vez, reciben tanto formación de productos como de técnicas de ventas, de modo de potenciar sus herramientas y posibilidades comerciales. Asimismo, cuentan con el respaldo de una amplia trayectoria internacional.

## Situación patrimonial y resultados

### Estructura patrimonial comparativa con el ejercicio anterior

	30/06/2018	30/06/2017
	\$	
<b>Activo</b>	<b>6.382.907.025</b>	<b>4.794.028.183</b>
<b>Pasivo</b>	<b>5.212.581.319</b>	<b>3.938.750.903</b>
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>1.170.325.706</b>	<b>855.277.280</b>
<b>Pasivo más Patrimonio Neto</b>	<b>6.382.907.025</b>	<b>4.794.028.183</b>

Las principales variaciones del activo estuvieron dadas en el aumento de un 35% la cartera de inversiones (\$829 millones) debido a una optimización de los fondos. El total del activo aumentó un 33% con respecto al ejercicio anterior, mientras que el pasivo aumentó en un 32%.

### Estructura de resultados comparativa con el ejercicio anterior

	30/06/2018	30/06/2017
	Ganancia (Pérdida) \$	
<b>Primas y Recargos Devengados</b>	<b>4.022.246.488</b>	<b>3.492.569.261</b>
<b>Siniestros Devengados</b>	<b>-2.104.255.885</b>	<b>-2.031.043.099</b>
<b>Gastos de Producción y Gastos de Explotación</b>	<b>-2.137.002.821</b>	<b>-1.828.274.232</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>73.542.229</b>	<b>3.878.422</b>
<b>Otros Egresos</b>	<b>-55.230.878</b>	<b>-1.138.435</b>
<b>Resultado Técnico</b>	<b>-200.700.867</b>	<b>-364.008.083</b>
<b>Resultado Estructura Financiera</b>	<b>672.060.512</b>	<b>447.284.901</b>
<b>Resultado de Operaciones Ordinarias</b>	<b>471.359.645</b>	<b>83.276.818</b>
<b>Impuesto a las Ganancias</b>	<b>-176.289.554</b>	<b>-19.147.634</b>
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>295.070.091</b>	<b>64.129.184</b>

Las primas y recargos devengados de MAPFRE Argentina Seguros han aumentado un 15% con respecto a la emisión del ejercicio anterior. El crecimiento de las primas y recargos devengados del ramo Autos fue de un 13% con respecto al ejercicio anterior.



### Evolución de los principales indicadores

	30/06/2018	30/06/2017
Liquidez Total (Activo total/Pasivo total)	1,22	1,22
Solvencia (Patrimonio neto/Pasivo total)	0,22	0,22
Rentabilidad (Resultado del ejercicio/Patrimonio neto)	0,25	0,07
Endeudamiento (Pasivo total/Patrimonio neto)	4,45	4,61
Proporción del Activo que está compuesta por importes adeudados a la Sociedad por asegurados, reaseguradores, coaseguradores y otros créditos a su favor (en %)(Créditos/Activo) x 100	39,38	42,00
Excedente de capital acreditado por la Sociedad, con relación al capital requerido por las normas vigentes (en %)(Superávit / Capital requerido) x 100	6,67	22,70
Representa la capacidad de respuesta de la aseguradora con sus bienes de inmediata disponibilidad, ante el posible reclamo de todas las deudas y compromisos vencidos e impagos (cantidad de veces) [(Disponibilidades + Inversiones) / Compromisos exigibles]	4,22	4,23
Proporción que representan los siniestros pagados y pendientes netos de reaseguro respecto de las primas devengadas netas de reaseguro "Siniestralidad" (en %) (Siniestros netos devengados / Primas netas devengadas) x 100	52,32	58,15

### Propuesta de destino de los resultados

El Directorio indica que el resultado del ejercicio ha arrojado una ganancia de \$295.070.091. Se propone destinar la suma de \$14.753.505 a la constitución de la reserva legal, la suma de EUR 3.500.000 que, al tipo de cambio vendedor del Banco Nación al día de la fecha (\$32,1487), asciende a \$112.520.450 a la distribución de dividendos a los accionistas y la suma restante de \$167.796.136 a la constitución de una reserva facultativa.

### Agradecimientos

El Directorio quiere poner de manifiesto la eficaz colaboración de nuestro personal y el máximo reconocimiento a nuestros clientes y productores asesores, por su permanente apoyo a nuestra empresa.

Buenos Aires, 09 de agosto de 2018.

EL DIRECTORIO