

UNIDAD OPERATIVA DE SEGUROS GENERALES⁽¹⁾

El crecimiento de primas de la Unidad (11,7 por 100 para el conjunto de ramos ha sido, un año más, superior al anunciado por ICEA para el conjunto del mercado, en un ejercicio en que no se han producido nuevas adquisiciones. Ello permitirá previsiblemente seguir incrementando la cuota de mercado de la Unidad, en la línea prevista en su Plan Estratégico y consolidando su destacada posición de liderazgo en sus principales sectores de actividad.

(1) Unidad integrada en MAPFRE-CAJA MADRID Holding de Entidades Aseguradoras.

ÓRGANOS DE GOBIERNO^(*)

Consejo de Administración	Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
Presidente D. Ángel Alonso Batres	PRESIDENTE	
Vicepresidente Primero D. Esteban Tejera Montalvo	VOCAL	
Vicepresidente Segundo D. Matías Salvá Bennasar	VICEPRESIDENTE SEGUNDO	PRESIDENTE
Consejero Delegado-Director general D. Esteban Pedrayes Larrauri	VICEPRESIDENTE PRIMERO	
Vocales		
D. José Barbosa Hernández		
D. Rafael Beca Borrego		
D. Ricardo Blanco Martínez	VOCAL	
D. José Ramón Buzón Ferrero		
D. Íñigo Castellano Barón	VOCAL	VOCAL
D. Ramón Ferraz Ricarte		
D. Josep Font i Fatjó dels Xiprers		
D. José María García Alonso		
D ^a Carmen Hernando de Larramendi Martínez		
D. Antonio Huertas Mejías	VOCAL	
D. Carmen Juan Josa		
D. José Antonio Moreno Rodríguez		
D. Ildefonso Sánchez Barcoj		
D. Francisco Vallejo Vallejo		VOCAL
Secretario		
D. Rafael Estévez Comas	SECRETARIO	

^(*) Composición de los órganos de gobierno en la fecha de formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas del SISTEMA MAPFRE.

Sin considerar Decesos, el incremento de las primas de los sectores de Riesgos Diversos ha sido del 15,6 por 100 -cinco puntos superior al crecimiento promedio estimado del mercado-, destacando los crecimientos en los sectores de Multirriesgo Hogar con el 16 por 100, Comunidades con el 12,1 por 100, Comercios con el 11 por 100, y Accidentes con el 12,5 por 100.

Los resultados de la Unidad, formulados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, han sido muy positivos, con un beneficio antes de impuestos de 111,6 millones de euros, equivalente al 10,4 por 100 de las primas imputadas.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

El ejercicio 2005 se ha caracterizado por conseguir un gran avance cualitativo en el desarrollo comercial y en la estrategia de acercamiento y atención al cliente, fundamentalmente a través de Red MAPFRE, lo que ha posibilitado que la Unidad haya concentrado sus esfuerzos en renovar y fidelizar la cartera, así como en revisar todos los procesos de la compañía para simplificarlos, automatizarlos y llevarlos a origen en la medida de lo posible para obtener un mayor nivel de eficiencia.

Este nuevo modelo de negocio, iniciado a principios de año, pretende romper con la verticalidad precedente y evolucionar hacia estructuras más horizontales que propicien una visión más integral del cliente y una racionalización de los costes de gestión del negocio. Para ello, se han abordado diferentes acciones entre las que cabe destacar:

- a) Reordenación y redimensionamiento de los Servicios Centrales y Territoriales bajo un nuevo organigrama en concordancia con el nuevo modelo, que ha permitido:
 - o Crecer un 11,7 por 100, tasa superior a la media sectorial, aumentando la cuota de mercado y consolidando el liderazgo.
 - o Una reducción significativa de los gastos.
 - o Desarrollar sistemas de información de gestión que faciliten la toma adecuada de decisiones, y cuadros de mando para el seguimiento de la estrategia (Balanced Score Card).
 - o Reorientar la informática y priorizar el proyecto tecnológico TRON21.
 - o Iniciar la reconversión de los tradicionales centros de coste en centros de ingresos, mediante la prestación de servicios que serán ofrecidos y facturados a terceros a través de MULTIMAP.
- b) Formación orientada a las personas que conforman la organización para potenciar sus habilidades directivas, enriquecer su formación profesional y mejorar actitudes facilitadoras del cambio que se pretende. Para ello se han impartido diversos cursos de formación para las áreas Técnica, Prestaciones, Operaciones y Call-Center, Informática, Actuarial, Económico-Financiera y Auditoría Interna.



ACCIÓN COMERCIAL

Se ha mantenido una importante agilidad en el desempeño de la actividad comercial, a través de la segmentación de las bases de datos y de la intensificación de las acciones de marketing directo y telemarketing. Destacan, especialmente:

- Las acciones para potenciar el cliente integral dirigidas a más de 500.000 clientes del Sistema, con el objetivo de aumentar el ratio póliza/cliente.
- Las acciones de incremento de producto dirigidas a más de 400.000 clientes de la Unidad para adecuar los productos a la evolución de las necesidades de aquéllos.
- Las acciones de fidelización y prevención de anulaciones, con participación de más de 600.000 clientes.

Se han adaptado a la nueva imagen del Sistema los diferentes elementos de comunicación utilizados, y se ha contribuido eficazmente con medios de apoyo en el lanzamiento en 2005 de los nuevos productos de Protección de Pagos y Hogar Selección, así como en el relanzamiento del seguro de Establecimientos Hoteleros, que cuenta con coberturas y garantías específicas para este nicho de mercado.

En el ámbito de mercado, los crecimientos significativos alcanzados en Hogar, Comunidades, Comercios y Accidentes permitirán seguir aumentando la cuota de penetración y manteniendo la posición de liderazgo destacado de la Unidad en estos sectores. Además, y como colofón a este año de excelente desempeño, se ha alcanzado la cifra de 4 millones de pólizas de estas modalidades.

Se han contratado más de 600.000 pólizas de nueva producción (537.156 pólizas de ramos de Seguros Generales y 66.588 de Automóviles en Canarias a través de MAPFRE GUANARTEME); y en el Seguro de Hogar se ha aumentado la tasa de renovación de cartera, y alargado hasta doce años la vida media estimada del producto.

GESTIÓN TÉCNICA

A través del modelo de seguimiento territorial, que se desarrolló en el ejercicio pasado, se ha conseguido una mejora significativa de los principales indicadores de gestión, tales como frecuencia de siniestros, actualización de las sumas aseguradas, incremento de las primas medias y coeficiente de siniestralidad.

En todas las líneas de negocio se ha reducido la frecuencia siniestral, lo que ratifica no sólo una adecuada política de suscripción sino también un estricto cumplimiento de la misma.

A lo largo de 2005 se ha producido el lanzamiento de dos nuevos productos:

- **Hogar Selección:** Producto de alta gama para hogares con características y contenidos de especial valor, que viene a completar la gama de oferta a los distintos tipos de asegurados con un seguro para clientes con grandes patrimonios que dispone de un servicio especializado y focalizado en la gestión personal y profesional, tratamiento exclusivo, confidencialidad y prestación de determinados servicios patrimoniales.
- **Protección de Pagos:** Es un nuevo e innovador producto que garantiza el pago de los principales gastos familiares (hipoteca, colegios, recibos regulares, etc.) en caso de desempleo e incapacidad laboral transitoria.



Nuevo edificio de MAPFRE SEGUROS GENERALES en Majadahonda (Madrid)

Se ha constituido, por otra parte, la Oficina de Tramitación de Reclamaciones de la Unidad, para centralizar la resolución de todas las reclamaciones y quejas de los clientes y usuarios de los servicios de la Unidad. En sus diez meses de existencia, dicha Oficina ha resuelto un total de 1.997 reclamaciones.

GESTIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIOS (ÁREA DE PRESTACIONES)

Se han tramitado 1.478.790 expedientes de siniestros, con incremento del 5,9 por 100 sobre 2004, y una velocidad de liquidación del 81,2 por 100. Como consecuencia de ello, se han efectuado 1.725.774 servicios de reparaciones, habiéndose realizado 129.483 controles de calidad o intervenciones de resolución técnica en el propio domicilio del asegurado que han confirmado, con escaso margen de error, que los clientes valoran el servicio muy positivamente y muestran un elevado grado de satisfacción.

La contención de costes medios en el grueso de los expedientes ha sido una de las prioridades en el presente ejercicio habiéndose conseguido controlar y mantener por debajo de la inflación; y los recobros se han incrementado en un 20 por 100 respecto al ejercicio anterior, totalizando un importe de 8,2 millones de euros; y se han intensificado las acciones de lucha contra el fraude, habiéndose detectado 1.667 casos por importe de 3,3 millones de euros, lo que representa una mejora del 16 por 100 y del 19 por 100 respectivamente frente a 2004.

El ejercicio 2005 ha sido el año de la integración de la estructura de la filial MULTIMAP en el Área de Prestaciones para desarrollar la línea de negocio de MULTISERVICIOS. Se trata de ofrecer a nuestros clientes más servicios que no requieran de la existencia de un siniestro, y que sin embargo le aporten valor añadido y contribuyan a su fidelización.

En el ámbito del Centro Integrado de Servicios (CIS), se han gestionado y resuelto 6.408.756 casos con incremento del 10,9 por 100 sobre el ejercicio anterior, habiéndose ampliado la certificación de Calidad ISO 9001:2000 a las plataformas de Teruel y Valencia, y renovado la de la Plataforma de Madrid.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

MAPFRE SEGUROS GENERALES ha planteado como uno de sus objetivos prioritarios la creación de un Sistema de Información de Gestión que sirva como herramienta útil para la toma de decisiones gerenciales en todos los ámbitos operativos de negocio. Además, dicho Sistema debe contribuir a:

- Manejar un único significado y lenguaje en la utilización de la información y definición de los parámetros de medición (Glosario MAPFRE).
- Facilitar una interpretación homogénea del comportamiento de las distintas variables y la consecución de objetivos.
- Mejorar el control y eficiencia de la gestión, definiendo presupuestos de producción y de gastos y evaluando la validez de la estrategia mediante el sistema de BSC.

Durante 2005 se ha concluido la definición de variables y características de la información que configurarán el modelo de datos (Almacén o "Data Warehouse") en el que residirá toda la información susceptible de ser explotada y analizada a través de los modelos de información que se están preparando.



Acuerdo entre MAPFRE SEGUROS GENERALES y Tasamadrid Consultoría y Gestión

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Las actividades más relevantes realizadas se han focalizado persiguiendo la optimización de los procesos y búsqueda del mayor grado de eficiencia en la gestión. Se destaca en este sentido la solución informática GAM (Gestión Administrativa de Mediadores), y la evolución constante de la plataforma "El Puente" elaborada para corredores, y a la que se han adherido otras Unidades Operativas del Sistema con sus correspondientes productos.

Además, se ha seguido con el plan de migración y conexión de los aplicativos básicos de la plataforma operativa a TRON 21, desarrollando tareas que desembocarán en una plataforma integrada de la operativa más orientada a la visión integral y unificada del cliente.

Se han llevado a cabo también importantes mejoras de la infraestructura tecnológica: plataforma PMF, soluciones CITRIX (que evitan la obsolescencia temprana de equipos), y puesta en funcionamiento del servicio de soporte HDLine.

SOCIEDADES PARTICIPADAS

La sociedad filial MAPFRE GUANARTEME, que opera en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Canarias, ha emitido primas por importe de 207,7 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 2,4 por 100 sobre el ejercicio pasado debido al estancamiento del Ramo de Automóviles como consecuencia de la fuerte competencia existente en el mercado. No obstante lo anterior, sus resultados han sido nuevamente muy positivos, con un beneficio antes de impuestos de 21,9 millones de euros, equivalente al 11 por 100 de las primas imputadas. Además, ha conseguido notables avances en la ampliación y potenciación de la red comercial, y en la mejora y modernización de su gestión operativa y de servicios.

PERSPECTIVAS

La orientación estratégica de la Entidad se ordena y agrupa, con carácter general, en cuatro grandes programas:

- Mediante el **Programa de Crecimiento**, se pretende mantener incrementos significativos en el volumen de negocio que permitan consolidar la posición de liderazgo de la Entidad en su ámbito de actuación, aumentando progresivamente su cuota de mercado.

Para alcanzar tales objetivos se incide básicamente en desarrollar una oferta multiproducto, multiservicio, y un despliegue multicanal, abarcando un amplio espectro de oferta de productos y buscando una adaptación a los gustos y perfiles de clientes con una predisposición a la compra de seguros y unas necesidades de productos y servicios nuevos y cambiantes en el tiempo.

Paralelamente y para cimentar este crecimiento, se avanza en la creación de centros que garanticen un tratamiento activo en la conservación y mantenimiento de la cartera de clientes, abordando acciones de prevención, fidelización y recuperación de anulaciones, como elemento necesario para mantener un alto nivel en la tasa de renovación de cartera.

- El Programa de **Reducción de Gastos** pretende conjugar una serie de acciones tendentes a limitar y acomodar el crecimiento de los gastos de acuerdo a la evolución del volumen de negocio, de tal forma que mejoren los ratios de eficiencia y productividad.
- El Programa de **Mejora de Resultados** persigue mantener y estabilizar el resultado en línea con la evolución del volumen de negocio, incidiendo a través de variables como la frecuencia



Inauguración en Barcelona de la POLICLÍNICA MAPFRE

de siniestralidad, el coste medio de los siniestros, la rentabilidad financiera y la optimización de programas de reaseguro.

- El objetivo del Programa de **Responsabilidad Social** es desarrollar acciones tendentes a mejorar el clima laboral y fidelizar a colaboradores, mediadores y proveedores de servicios, así como garantizar la mejor atención al cliente mediante programas de calidad total.

UNIDAD DE SEGUROS GENERALES⁽¹⁾

CUENTA DE RESULTADOS NIIF			
	2005	2004	% Var. 05/04
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO			
Primas emitidas	1.140,2	1.021,1	11,7%
Primas imputadas del ejercicio	1.069,1	961,5	11,2%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(624,6)	(577,4)	8,2%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(330,3)	(282,5)	16,9%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	114,1	101,5	12,5%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO			
Primas y variación provisión primas no consumidas	(97,6)	(104,5)	(6,6)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	46,9	45,5	3,0%
Comisiones y participaciones	35,4	35,0	1,3%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(15,2)	(24,0)	(36,5)%
Otros ingresos y gastos técnicos	(23,5)	(16,6)	41,2%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	75,4	60,9	23,9%
Ingresos netos de las inversiones	56,6	37,4	51,3%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	
Otros ingresos y gastos no técnicos	(21,3)	9,1	
Resultados de participaciones minoritarias	0,8	0,5	55,8%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	111,6	108,0	3,3%
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	0,0	0,0	
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	111,6	108,0	3,3%
Impuesto sobre beneficios	(41,7)	(37,5)	11,4%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	69,9	70,5	(1,0)%
Socios externos	(0,2)	(0,1)	
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	69,7	70,4	(1,1)%

Millones de euros

(1) Los datos de 2004 no incluyen MAPFRE INDUSTRIAL, entidad perteneciente a la Unidad de Empresas y que ha sido traspasada en 2005.

RATIOS %		
	2005	2004
Negocio NO VIDA		
Ratio de siniestralidad del seguro directo	64,7%	64,5%
Ratio de gastos del seguro directo	27,3%	28,1%
Ratio combinado neto de reaseguro	92,0%	92,6%
Negocio VIDA		
Gastos de explotación netos / Provisiones seguros de vida	0,5%	1,9%

DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS			
	2005	2004	% Var. 05/04
Hogar	372,3	321,1	16,0%
Dececos	213,0	201,9	5,5%
Automóviles	143,8	145,5	(1,2)%
Comunidades	113,5	101,2	12,2%
Comercios	109,3	98,5	11,0%
Accidentes	108,8	96,8	12,4%
Protección Pagos	23,1	10,1	128,6%
Otros	56,4	46,1	22,3%
TOTAL	1.140,2	1.021,1	11,7%

Millones de euros

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)			
	2005	2004	% Var. 05/04
Inversiones y tesorería	1.186,9	994,4	19,4%
Total activo	1.814,4	1.587,9	14,3%
Patrimonio neto	308,8	292,3	5,6%
ROE	23,2%	26,4%	N.A.

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA			
	2005	2004	% Var. 05/04
Provisiones técnicas a cubrir	1.036,3	868,3	19,4%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	217,9	127,8	70,5%
Cuantía mínima del margen de solvencia	172,0	150,9	14,0%
Margen de solvencia	359,0	317,5	13,0%
Nº veces cuantía mínima	2,1	2,1	N.A.

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN			
	2005	2004	% Var. 05/04
Número medio de Empleados	1.993	2.012	(0,9)%
Pólizas vigentes a fin de año (miles)	4.315,0	4.184,0	3,1%
Expedientes tramitados en el año (miles)	1.478,8	1.396,0	5,9%
Expedientes liquidados en el año (miles)	1.200,4	1.167,7	2,8%