





**Unidades y Sociedades  
con actividad principalmente  
en España**

# AUTOMÓVILES\*

Según las estimaciones disponibles, en España se han matriculado en 2006 2.364.651 vehículos, lo que supone un incremento del 1,9 por 100 sobre el año anterior; y se estima que al cierre del ejercicio el parque automovilístico nacional estaba compuesto por 28,9 millones de vehículos, lo que supone un crecimiento del 4,5 por 100 aproximadamente. El crecimiento de las primas del Seguro de Automóviles, según las primeras estimaciones de ICEA, ascienden a un 4,9 por 100.

---

\* En 2006 esta actividad y resultados se desarrollaron por MAPFRE MUTUALIDAD, que las cedió a MAPFRE AUTOMÓVILES a finales del ejercicio, con retroacción de los efectos contables de la cesión al día 1 de enero de 2006.

## Órganos de Gobierno\*

### Consejo de Administración

#### Presidente

D. Antonio Huertas Mejías

#### Vicepresidente Primero

D. Esteban Pedrayes Larrauri

#### Vicepresidente Segundo

D. Francisco Ruiz Risueño

#### Vocales

D. Juan José Almagro García

D. Ignacio Baeza Gómez

D. Juan Fernández-Layos Rubio

D. José Manuel Inchausti Pérez

D. Andrés Jiménez Herradón

D. Francisco Marco Orenes

D. Antonio Núñez Tovar

D. Juan Sáez Ruiz

D. Esteban Tejera Montalvo

#### Secretario

D. Rafael Estévez Comas



\* Composición de los órganos de gobierno resultante de las propuestas sometidas a la Junta General Ordinaria en materia de nombramiento, cese y reelección de consejeros.

En este contexto, en el ejercicio 2006 las primas imputadas de MAPFRE AUTOMOVILES han representado un incremento ligeramente superior al 5,1 por 100 respecto al ejercicio anterior lo que, junto con un resultado antes de impuestos del 16,5 por 100 a primas imputadas, le ha permitido reforzar y afianzar su posición de liderazgo en el Seguro Español.

Por lo que se refiere a los resultados, se ha cerrado un año más el ejercicio más brillante de la historia de la Unidad, con un beneficio consolidado antes de impuestos y minoritarios de 380,1 millones de euros. El rigor en la selección de riesgos, en la tarificación y en la gestión, así como una creciente capacitación del personal, tanto en la propia matriz de la Unidad (MAPFRE AUTOMOVILES) como en sus sociedades filiales no aseguradoras, han seguido siendo sin duda las claves del éxito empresarial en el ejercicio que es objeto del presente informe.

## Principales actividades

### ACTIVIDAD COMERCIAL

En un entorno de fuerte competencia y políticas comerciales agresivas por parte de otras entidades, la nueva producción de la Unidad ha superado las 826.000 pólizas, con un cumplimiento de los presupuestos cercano al 97 por 100, lo que ha permitido superar al cierre del ejercicio los 5,5 millones de vehículos asegurados.

Resulta especialmente importante, cara al futuro, el hecho de que los nuevos canales de venta empiezan a dar sus primeros frutos, con un crecimiento de las ventas del 87 por 100 a través del canal telefónico, que han superado las 11.000 pólizas. Por otra parte, los clientes con menor nivel de siniestralidad, y consecuentemente con mayor nivel de bonificaciones, han presentado los menores índices de rotación, mejorando los de años anteriores.

### NUEVOS PRODUCTOS Y COBERTURAS

Durante 2006 se ha mejorado la gama de productos, adaptando los ya existentes a las nuevas exigencias del mercado, e incorporando uno nuevo (Automóviles Selección) dirigido al segmento de vehículos de gama alta, que ha representado el mayor crecimiento relativo de matriculaciones en España.

Adicionalmente, con el objetivo de seguir ofreciendo a los asegurados los productos más completos del mercado y el mejor servicio, se han incorporado en toda la gama de productos, incluida la cartera, una serie de prestaciones de carácter social (apoyo psicoemocional, ayudas

RUEDA DE PRENSA  
PARA PRESENTAR LAS  
NOVEDADES DEL SEGURO  
DEL AUTOMÓVIL



para adaptación del vehículo y de la vivienda en caso de discapacidad, etc.) sin incremento de las primas.

Por último, se ha incorporado a los principales productos la cobertura de vehículo de sustitución en caso de inmovilización del vehículo asegurado, y se ha adaptado la de indemnización por retirada de carné al nuevo escenario del permiso por puntos.

## PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN

La realización de dos campañas de publicidad, y el desarrollo de un completo plan de comunicación, han hecho que 2006 haya sido el año de mayor presencia del seguro de Automóviles en los medios de comunicación.

## FORMACIÓN

El Departamento de Formación de MAPFRE AUTOMOVILES ha reorganizado sus funciones hacia la gestión de formación. En este sentido, su actividad se ha centrado en coordinar las necesidades de formación de las diferentes áreas de la Unidad, gestionar las ayudas económicas destinadas a formación, colaborar con el Área de Desarrollo de Recursos Humanos de MAPFRE en la puesta en marcha de la plataforma e-learning, impartir acciones de formación específicas para el conocimiento de la empresa, actualizar manuales de productos, etc.

Las acciones de formación para empleados de la Unidad han contemplado programas de desarrollo de habilidades, formación técnica, cursos sobre el manejo de aplicaciones y herramientas informáticas, idiomas, etc. En total, se han impartido 104.051 horas de formación a 3.075 empleados.

## GESTIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIOS

En 2006 se han alcanzado los objetivos básicos planteados en el plan operativo de siniestros, referidos fundamentalmente a los ratios de gestión técnica, la calidad en la atención a los asegurados, y la formación de empleados y proveedores externos.

También se ha seguido potenciando el desarrollo de sistemas de gestión tecnológicamente más avanzados, fundamentalmente para los proveedores externos. En este aspecto, cabe destacar la creación e implantación de una extranet para los prestadores de servicios de asistencia en carretera, y para los talleres de reparación, cuyo contenido permite una relación más fluida de los procesos de negocio de estos colaboradores con la Entidad.

Se han tramitado en el ejercicio un total de 5.057.449 expedientes, distribuidos de la siguiente forma:

- 3.249.325 expedientes de Daños Materiales, de los que se han resuelto el 90 por 100, manteniendo la tendencia positiva de liquidación del año anterior, y la atención a la lucha contra el fraude, que ha permitido rechazar 13.980 casos con un ahorro de 32 millones de euros.
- 318.340 expedientes de Daños Personales (145.259 correspondientes a lesionados y 173.081 a expedientes para atender el pago de los gastos médicos) de los que se han liquidado el 65 por 100 que han dado lugar a 71.453 transacciones amistosas para agilizar el pago de la indemnización a los perjudicados o a sus herederos sin acudir al auxilio judicial para su resolución, lo que representa el 95 por 100 de los expedientes liquidados.
- 352.177 expedientes de Defensa Jurídica, de los que 241.925 corresponden a daños materiales y 100.252 a daños personales, de los que se han resuelto el 85 y el 65 por 100 respectivamente.

- o 1.251.008 expedientes de Asistencia, de los que un 80 por 100 corresponden a averías, un 13 por 100 a accidentes, y el resto a otros servicios, lo que representa un incremento del 17 por 100 respecto al año anterior.

Para la tramitación y resolución de estos expedientes:

- o A final del ejercicio la compañía contaba con 435 peritos en nómina, que han realizado 1.131.902 peritaciones, de las cuales el 42 por 100 se han resuelto en los Centros de Peritación y Pago Rápido de la Entidad.
- o En los Servicios Médicos propios, que cuentan con 10 centros con área de consulta, radiografía y rehabilitación, la plantilla de médicos ha atendido a 61.987 lesionados, y los fisioterapeutas han rehabilitado a 1.973 lesionados en 38.727 sesiones.
- o Los Responsables del Servicio Jurídico han dirigido, controlado y evaluado la actuación de abogados y procuradores colaboradores que han intervenido en 62.903 expedientes.

### **Línea MAPFRE Autos**

Este servicio de atención telefónica, que sigue siendo uno de los más valorados por los asegurados y la Red Comercial, ha alcanzado este año los mejores ratios de respuesta y calidad de atención desde su puesta en marcha. Se han gestionado 9.483.086 llamadas, con incremento del 18,1 por 100 en relación con el ejercicio anterior, de las que el 68 por 100 han estado relacionadas con la asistencia en viaje, que sigue siendo el servicio más solicitado.

Por otra parte, y como ya se ha señalado, se han vendido a través de Línea MAPFRE Autos 11.751 nuevas pólizas, que representan el 20,4 por 100 de la nueva producción directa.

Línea MAPFRE Autos dispone cinco centros de atención telefónica ubicados en Ávila (dos), Valladolid, Las Rozas y Majadahonda, atendidos por 618 profesionales que actúan frente a los clientes como un único Centro de Atención Virtual gracias a las avanzadas tecnologías utilizadas.

En 2006 Línea MAPFRE Autos ha recibido el premio "Call Center de Oro", a la excelencia en la calidad, que ya recibió en 2004, como reconocimiento a la calidad del servicio y la atención prestados a los clientes.

Las más de 42.000 horas empleadas en la formación y capacitación del equipo continúan garantizando los niveles de polivalencia necesarios para alcanzar los ratios de resolución al primer contacto y de eficiencia que caracterizan el modelo de Línea MAPFRE Autos.

## Sociedades filiales y participadas

### **CESVIMAP**

EL CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (CESVIMAP) ha cumplido todos los objetivos previstos para el ejercicio, como centro de investigación en la reparación de vehículos dañados, y ha proporcionado a la Unidad un año más un importante apoyo en la gestión y control de los costes de siniestros. Destacan los cursos de formación para peritos, y la elaboración de estudios de métodos y tiempos para su aplicación en las valoraciones objetivas de las reparaciones que afectan a carrocería y pintura. En conjunto, se han impartido 270 cursos de formación para 2.982 asistentes, con 811 jornadas lectivas.

Debe resaltarse asimismo el crecimiento de la actividad del Aula Virtual de CESVIMAP como alternativa y complemento de la formación presencial. Del Curso "on line" de Iniciación a la Peritación de Automóviles ya se han celebrado 10 ediciones. A esta modalidad también se ha



CESVIMAP RECIBE EL PREMIO  
A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES EN CASTILLA Y LEÓN

incorporado el Curso de Actualización que anualmente se imparte al colectivo de peritos de MAPFRE AUTOMÓVILES.

Continuando con su labor editorial, durante el ejercicio se han publicado el "Manual de Reconstrucción de Accidentes de Tráfico", las "Autonotas de Bolsillo" y cuatro números de la revista CESVIMAP. El resto de las publicaciones periódicas se han editado por primera vez en formato digital, y están alojadas en la biblioteca virtual creada al efecto (CESVITECA). Del fondo editorial se han vendido en este año 6.737 ejemplares, 801 monografías, 1.087 CD's de información diversa y 1.009 vídeos.

Esta actividad divulgadora a través de cursos y publicaciones tiene su origen en las tareas de investigación, que se han materializado en el análisis de 17 vehículos, con sus manuales de reparación y baremos incluidos; 44 pruebas de tecnología sobre equipos, herramientas y productos de reparación; 17 proyectos de investigación sobre materiales y técnicas de reparación de vehículos; 1.628 horas de reconstrucción de accidentes de tráfico; y 984 horas de consultoría para talleres.

El Área de Ingeniería de CESVIMAP ha puesto en marcha el "Programa de Cualificación de Talleres TQ", que determina si éstos se encuentran en condiciones de proporcionar calidad en el servicio que prestan. El "Programa TQ" satisface dos necesidades fundamentales de los talleres: distinguirse de la competencia y fidelizar a sus clientes.

En la pasada primavera, CESVIMAP ha recibido el premio a la Prevención de Riesgos Laborales en la Comunidad de Castilla y León, concedido por el Consejo de Seguridad y Salud Laboral de la Junta de dicha Comunidad. Este premio supone un reconocimiento a las empresas que promueven actividades de prevención de riesgos laborales, valorando asimismo la inversión realizada al efecto por trabajador, la campaña de formación e información ofrecida para prevenir los riesgos, la organización de los medios preventivos de la empresa, y el descenso de sus índices de siniestralidad.

Durante el año 2006 se ha consolidado el funcionamiento del Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso CESVI RECAMBIOS. En sus instalaciones, dotadas de los medios más avanzados, se descontaminan vehículos procedentes de siniestros totales para posteriormente desmontar y vender aquellas piezas reutilizables. En este ejercicio se han tratado más de 2.500 vehículos. En torno a este desarrollo se ha creado una página web para la venta de piezas por Internet ([www.cesvirecambios.com](http://www.cesvirecambios.com)).

CESVIMAP IMPARTE  
UN CURSO EN CHINA





ACUERDO DE CLUB  
MAPFRE DEL AUTOMÓVIL  
CON EL GRUPO  
MOTORPRESS



CESVIMAP ha obtenido en el ejercicio unos ingresos totales de 10,9 millones de euros, con resultados positivos.

#### CLUB MAPFRE DEL AUTOMOVIL

Esta filial tiene como objetivo proporcionar a los asegurados servicios y ventajas adicionales y exclusivas relacionadas con el automóvil, el conductor y la conducción, incluyendo ahorros en la prima del seguro. El Club ha cerrado el ejercicio con 547.955 socios, con incremento del 171,4 por 100. La cifra de alta de socios ha sido de 422.684.

Al cierre del ejercicio, los socios del Club habían alcanzado una facturación con sus tarjetas de 109,6 millones de euros, con un ahorro de 1.076.096 euros en las primas de sus seguros de automóviles.

#### IBERICAR, SOCIEDAD IBÉRICA DEL AUTOMÓVIL

A finales del ejercicio 2006 se ha constituido conjuntamente con el Grupo Salvador Caetano (Portugal) esta sociedad que tiene como objetivo desarrollar la actividad de compra y gestión de Concesionarios de Automóviles en todo el territorio nacional. IBERICAR se ha constituido con un capital social de 140 millones, en el que MAPFRE tiene una participación del 49 por 100.

#### MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMOVIL

La actividad de esta entidad responde al propósito de facilitar a los asegurados y al público en general una oferta de vehículos en condiciones favorables y con plena garantía. En línea con esta idea, en el ejercicio 2006 se han vendido 1.396 vehículos, con un crecimiento del 39 por 100.

#### MAPFRE RENTING

La actividad de MAPFRE RENTING responde al objetivo de facilitar a los asegurados y al público en general la posibilidad de adquirir su automóvil mediante la fórmula del renting, que se ha consolidado en 2006 en el mercado español, superando el 12,7 por 100 del total de las matriculaciones. MAPFRE RENTING ha cerrado el ejercicio con una flota cercana a los 8.100 vehículos, que representa un crecimiento superior al 16 por 100 respecto al ejercicio 2005, y un 1,6 por 100 de cuota de mercado.

Se han formalizado más de 2.700 contratos nuevos, aportados por 699 agentes y delegados y 167 oficinas directas; y el número de clientes supera la cifra de 3.500, concentrados fundamentalmente en la pequeña y mediana empresa, con una media de 2,3 vehículos por cliente.

## Perspectivas

La línea de actuación de MAPFRE AUTOMOVILES en el año 2007 se encuadra en el objetivo prioritario de mantener el liderazgo destacado en el sector del Seguro de Automóviles en España, buscando su consolidación y ampliación con el planteamiento de nuevos proyectos de innovación y diferenciación.

Para ello, se ha creado la nueva División de Negocio, Automoción, enfocada a desarrollar, consolidar e imbricar con nuestro negocio y la red comercial estas líneas de actividad a las que en 2007 se añadirá la actividad de gestión de concesionarios de IBERICAR, que nace con el objetivo de liderar el proceso de distribución de automóviles en los próximos años.

El horizonte de referencia para el Seguro del Automóvil está enmarcado por los siguientes factores:

- Incremento de la competencia en el sector, con mayor agresividad en las políticas publicitarias, de precios y comerciales.
- Posible degradación paulatina de los actuales resultados positivos.
- Comportamiento relativamente estable de la frecuencia siniestral, favorecida por elementos normativos como la implantación del carné por puntos, aunque la mejora producida podría diluirse si no se refuerza la capacidad sancionadora de las Administraciones Públicas.
- Incremento de los costes e indemnizaciones como consecuencia de la adaptación a la Quinta Directiva Comunitaria, que tomará efecto en 2007, y la actualización del Baremo de Indemnización de Daños Personales previsiblemente en 2008.
- Crecimiento más moderado de la matriculación de vehículos, especialmente en el segmento de particulares, hecho que ya se ha puesto de manifiesto en la última parte de 2006.

En este contexto, MAPFRE AUTOMOVILES, como las demás Unidades y Sociedades del Grupo, mantendrá y potenciará sus políticas y líneas estratégicas de actuación basadas en:

- mejora de los servicios, productos y comunicación con sus asegurados,
- eficiencia de la gestión, con objetivos claros de progresiva reducción de gastos,
- reforzamiento de los resultados,
- crecimiento en la contratación, y
- actuaciones en el entorno de la Responsabilidad Social y Medio Ambiental.

STAND DE MAPFRE  
AUTOMÓVILES EN EL  
SALÓN DEL AUTOMÓVIL  
DE MADRID



## UNIDAD AUTOMÓVILES<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	2.361,9	2.313,5	2.167,9	2,1%	6,7%
Primas imputadas del ejercicio	2.328,3	2.222,2	2.095,6	4,8%	6,0%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(1.777,3)	(1.788,3)	(1.554,5)	(0,6)%	15,0%
Gastos explotación y otros gastos e ingresos técnicos	(210,9)	(127,3)	(184,9)	65,7%	(31,2)%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>340,0</b>	<b>306,7</b>	<b>356,2</b>	<b>10,9%</b>	<b>(13,9)%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(29,5)	(27,9)	(74,0)	5,9%	(62,3)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	17,2	16,5	40,8	4,0%	(59,5)%
Comisiones y participaciones	5,2	4,1	8,4	29,0%	(51,7)%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(7,1)</b>	<b>(7,3)</b>	<b>(24,7)</b>	<b>(2,8)%</b>	<b>(70,4)%</b>
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>					
Ingresos netos de las inversiones	16,2	60,4	8,6	(73,1)%	600,0%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	27,4	16,1	35,0	69,9%	(53,9)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>376,6</b>	<b>375,8</b>	<b>375,1</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	74,8	56,8	41,1	31,7%	38,3%
Gastos de explotación	(71,2)	(53,5)	(38,7)	33,2%	38,0%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	0,0	0,3	0,4	(100,0)%	(14,4)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>2,7</b>	<b>(3,3)%</b>	<b>35,7%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>					
Impuesto sobre beneficios	(73,1)	(74,4)	(76,4)	(1,7)%	(2,7)%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>307,1</b>	<b>305,2</b>	<b>301,5</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,2%</b>
Socios externos	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>307,1</b>	<b>305,2</b>	<b>301,5</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,2%</b>

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA			
	2006	2005	2004
Ratio de siniestralidad del seguro directo	76,8%	78,1%	74,3%
Ratio de gastos del seguro directo	15,5%	312,4%	14,3%
Ratio combinado del seguro directo	92,4%	90,5%	88,6%
<b>Ratio combinado neto de reaseguro (Directo+Aceptado-Cedido)</b>	<b>92,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>88,8%</b>

DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Automóviles	2.344,3	2.288,4	2.115,7	2,4%	8,2%
Otros	17,6	25,1	52,2	(29,7)%	(51,9)%
<b>TOTAL PRIMAS EMITIDAS DIRECTO Y ACEPTADO</b>	<b>2.361,9</b>	<b>2.313,5</b>	<b>2.167,9</b>	<b>2,1%</b>	<b>6,7%</b>

Millones de euros

(1) Incluye datos agregados de MAPFRE AUTOMOVILES en 2006 y MAPFRE MUTUALIDAD en 2005 y 2004 y sus filiales (CESVIMAP, MAPFRE RENTING, CLUB MAPFRE y MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL).

## MAPFRE MUTUALIDAD<sup>(2)</sup>

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Inversiones financieras y tesorería	2.547,8	3.248,6	2.755,7	(21,6)%	17,9%
Total activo	3.780,3	4.665,3	4.055,7	(19,0)%	15,0%
Patrimonio neto	834,5	1.951,8	1.643,5	(57,2)%	18,8%
ROE	22,0	15,5	18,2	42,2%	(14,8)%

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Provisiones técnicas a cubrir	2.216,8	2.155,8	1.912,2	2,8%	12,7%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	801,8	1.024,9	772,1	(21,8)%	32,7%
Cuantía mínima del margen de solvencia	390,9	375,0	351,6	4,3%	6,7%
Margen de solvencia	932,4	2.528,7	1.920,0	(63,1)%	31,7%
Nº veces cuantía mínima	2,39	7,74	6,46	(69,2)%	19,8%

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Empleados	5.141	4.952	3.650	3,8%	35,7%
Polizas vigentes a fin de año (miles)	5.216,8	5.175,8	4.816,8	0,8%	7,5%
Expedientes tramitados en el año (miles)	5.057,4	4.603,4	4.145,7	9,9%	11,0%
Expedientes liquidados en el año (miles)	4.381,6	3.814,1	3.667,4	14,9%	4,0%

CAMPAÑA DE  
PUBLICIDAD 2006



(2) Información individual de MAPFRE AUTOMOVILES en 2006 y MAPFRE MUTUALIDAD en 2005 y 2004