

SEGUROS GENERALES*

El crecimiento de primas del conjunto de los ramos de la Unidad (3,7 por 100 sobre el año anterior) se ha visto afectado por la cesión de la cartera de riesgos industriales a MAPFRE EMPRESAS, realizada en 2006. Sin considerar los ramos cedidos el crecimiento asciende al 7 por 100 y 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.

* MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A. y sus Sociedades Dependientes forman la Unidad Operativa de Seguros Generales, integrada en MAPFRE-CAJA MADRID Holding de Entidades Aseguradoras.

Órganos de Gobierno*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN DIRECTIVA	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
Presidente D. Antonio Huertas Mejías	VOCAL	
Vicepresidente Primero D. Esteban Tejera Montalvo	VOCAL	
Vicepresidente Segundo D. Matías Salvá Bennasar	VICEPRESIDENTE	PRESIDENTE
Consejero Delegado-Director General D. Esteban Pedrayes Larrauri	PRESIDENTE	
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 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 resultante de las propuestas sometidas a la Junta General Ordinaria en materia de nombramiento, cese y reelección de consejeros.

En este contexto, el incremento de las primas de los sectores de Riesgos Diversos (sin considerar automóviles) ha sido casi tres puntos superior al crecimiento promedio estimado del mercado, destacando los crecimientos en los sectores de Multirriesgo Hogar con el 11,6 por 100, Protección de Pagos con el 75,2 por 100, Comunidades con el 9,4 por 100 y Comercios con el 8,9 por 100.

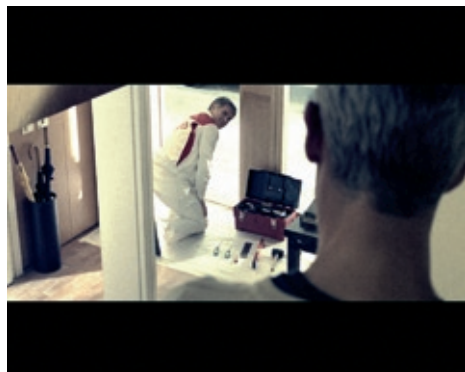
Los resultados de la Unidad, formulados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, han sido muy positivos, con un beneficio antes de impuestos de 161,3 millones de euros, equivalente al 13,6 por 100 de las primas emitidas, lo que supone un incremento del resultado del 45 por 100 sobre el ejercicio anterior.

Principales actividades

En el ejercicio 2006 se ha seguido avanzando en la realización de acciones encaminadas a mejorar el nivel de eficiencia a través de la especialización y aprovechamiento de sinergias, sin renunciar al principio de especialización que siempre ha caracterizado a MAPFRE y que tan buenos resultados nos ha proporcionado.

Este nuevo modelo de negocio, iniciado en el año 2005, 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:

CAMPAÑA DE
PUBLICIDAD 2006



- a) Se ha continuado el proceso de reordenación y redimensionamiento de los Servicios Centrales y Territoriales, con un nuevo organigrama, lo que ha permitido:
- Crecer un 7 por 100, tasa superior a la media sectorial, aumentando la cuota de mercado y consolidando el liderazgo.
 - Reducir significativamente los gastos ordinarios recurrentes, y soportar con cargo a los resultados provisiones significativas para costes extraordinarios derivados de nuevos proyectos y de la reestructuración que se llevará a cabo en 2007.
 - Continuar desarrollando sistemas de información de gestión que facilitan la toma adecuada de decisiones, y cuadros de mando para el seguimiento de la estrategia.
 - Seguir avanzando en el proceso de reorientación de la informática, y priorizar el proyecto tecnológico TRON21.
 - Continuar potenciando la sociedad filial MULTISERVICIOS MAPFRE (MULTIMAP), que ofrece a los asegurados una amplia gama de servicios de excelente aceptación que constituyen un importante elemento para la fidelización de los clientes, que comienzan a percibir MAPFRE como entidad presente en situaciones cotidianas, y no sólo en caso de siniestros.
- b) En línea con el objetivo de mejorar el nivel de eficiencia a través del aprovechamiento de sinergias, la sociedad filial MAPFRE GUANARTEME ha cedido su cartera de riesgos industriales a MAPFRE EMPRESAS, y la de riesgos particulares a MAPFRE SEGUROS GENERALES, conservando únicamente el negocio de Automóviles.
- c) Se ha mejorado de forma exponencial la productividad (medida en términos de primas emitidas por empleados) que se ha incrementado en un 18 por 100 (12 por 100 en 2005).
- d) Han aumentado los rendimientos financieros regulares en un 19 por 100, como consecuencia del incremento del cash-flow y de una política de inversiones que ha aprovechado las favorables condiciones de los mercados de renta variable.
- e) Se ha prestado especial atención a la formación de las personas que conforman la organización para potenciar sus habilidades directivas, enriquecer su formación profesional y su adaptación a los cambios que se están llevando a cabo. Para ello se han impartido diversos cursos de formación para las áreas Técnica y Actuarial, Prestaciones, Operaciones, Call-Center, Informática y Auditoría Interna.

Merece la pena destacarse, por otra parte, la evolución positiva de aspectos cualitativos en la gestión, que se han puesto de manifiesto en un reciente estudio de ICEA según el cual el porcentaje de clientes satisfechos de la Unidad ha aumentado en 3 puntos en 2006, mientras que el del mercado ha disminuido en 2 puntos, lo que sitúa nuestro índice 4 puntos por encima del mismo (88 por 100 frente a 84 por 100).

PRESENTACIÓN DE
LOS PRODUCTOS
PROTECCIÓN FAMILIAR
Y PROTECCIÓN DE
ALQUILERES



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 Grupo con el objetivo de aumentar el ratio póliza/cliente.
- Las acciones de incremento de producto, dirigidas a más de 600.000 clientes de la Unidad, para adecuar los productos a la evolución de las necesidades de aquellos.
- Las acciones de fidelización y prevención de anulaciones, con participación de más de 600.000 clientes.

En la línea de innovación de la oferta, se han lanzado los nuevos productos "Protección Familiar" y "Protección de Alquileres", a través de reuniones en 14 ciudades, que ha permitido presentarlos presencialmente a más de 6.000 mediadores de RED MAPFRE.

Por otra parte, entre el 16 de junio y el 9 de julio se desarrolló una campaña de publicidad en medios, fundamentalmente en televisión, con el objetivo de mantener y acrecentar la notoriedad del Seguro de Hogar MAPFRE a través de un mensaje de eficacia, capacidad y calidad del servicio al cliente, e inmediatez y rapidez de respuesta. Esta campaña fue vista por más de 10 millones de personas.

Se han contratado más de 540.000 pólizas de nueva producción y se ha puesto en marcha el Servicio de Fidelización de Clientes, aumentando la tasa de renovación, y alargando por ende la vida media de las pólizas en cartera, lo que ha permitido superar la cifra de 4.000.000 de pólizas.

PROTECCIÓN DE ALQUILERES

GESTIÓN TÉCNICA

A través del modelo de seguimiento territorial desarrollado en ejercicios anteriores, se ha conseguido una mejora significativa de los principales indicadores de gestión, tales como frecuencia de siniestros, actualización de primas de riesgo, incremento de las primas medias y mejora del 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.

Como se ha señalado ya, se ha llevado a cabo el lanzamiento de dos nuevos productos:

- **Protección Familiar**, paquete de servicios muy innovadores, que ofrece a las familias protección respecto a cualquier contingencia relacionada con la salud, accidentes, e incluso fallecimiento de uno de sus miembros, con un precio muy asequible.
- **Protección de Alquileres**, que ofrece al propietario de una vivienda arrendada, incluyendo la posibilidad de designar a MAPFRE como interlocutor en las relaciones con el inquilino, cobertura del impago de las mensualidades, gestión de las acciones judiciales pertinentes en caso de desalojo de la vivienda, la tramitación de siniestros y de reformas de interior, la valoración pericial de muebles y enseres, la liquidación de la fianza, la supervisión del contrato de arrendamiento y todos los trámites inherentes al protocolo de alquiler.

La creación de la Oficina de Tramitación de Reclamaciones de la Unidad ha permitido gestionar las reclamaciones con más eficacia; y la implantación de diferentes medidas ha permitido reducir la media mensual de reclamaciones recibidas en el último trimestre del año en un 51 por 100 respecto de la media mensual registrada en el primer trimestre.

GESTIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIOS

Se han tramitado 1.337.866 expedientes de siniestros de ramos diversos, con un incremento del 8,9 por 100 sobre 2005, y con una velocidad de liquidación del 81,7 por 100. Como consecuencia de ello, se han efectuado 1.932.988 servicios de reparaciones, habiéndose realizado 139.268 controles de calidad e 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.

Una de las prioridades perseguidas en este ejercicio ha sido la contención de los costes medios, lo que ha permitido mantenerlos en la mayoría de los casos por debajo de la inflación. Los expedientes recobrados se han incrementado en un 7,9 por 100, totalizando un importe de 9,2 millones de euros, y se han intensificado las acciones de lucha contra el fraude, habiéndose detectado 2.440 casos por importe de 6,1 millones de euros, lo que representa mejoras del 16 por 100 y del 63,8 por 100, respectivamente, frente a los datos 2005.

MULTIMAP, empresa filial dedicada a la venta de prestación de servicios de reformas y reparaciones en hogares y oficinas, ha duplicado su facturación respecto al ejercicio anterior, alcanzando la cifra de 13,4 millones de euros.

En el ámbito del Centro Integrado de Servicios (CIS), se han gestionado y resuelto en 2006 un total de 6.157.579 casos.

SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Las actividades más relevantes realizadas se han focalizado en continuar avanzando en el objetivo estratégico de optimización de los procesos y búsqueda del mayor grado de eficiencia en la gestión. Se destaca en este sentido la creación de un Mapa de Procesos de la Unidad, con el objetivo de tener una herramienta de conocimiento que sirva de base para facilitar la detección de oportunidades de mejora, a fin de incrementar continuamente la eficiencia y la calidad de servicio a los clientes.

En los aspectos organizativos, cabe resaltar la creación de un Departamento de Compras y Gestión de Proveedores para mejorar la confianza y la transparencia en la relación con los mismos, y conseguir relaciones más duraderas con ellos, así como precios adecuados al volumen de negocio y a la calidad requerida.

Además, se ha consolidado la reestructuración organizativa del Contact Center, estableciéndose una organización más horizontal y orientada a procesos donde prima la calidad del servicio ofrecido al cliente, tal y como queda patente en los compromisos reflejados en la norma internacional ISO 9001:2000 a la que estamos adheridos.

Se ha continuado con el plan de migración y conexión de los aplicativos básicos de la plataforma operativa a TRON21, desarrollando tareas que desembocarán en una plataforma integrada de la operativa más orientada a la visión integral y unificada del cliente.

Adicionalmente, cabe destacar los trabajos para la implantación de nuevos sistemas que permitan una óptima gestión del contacto con los clientes; el proyecto Affinity; el desarrollo de nuevos canales de distribución basados en acuerdos de colaboración con grandes compañías, y dirigidos a colectivos vinculados; y la puesta en funcionamiento del servicio de soporte HDLine, que ha venido a cubrir una necesidad muy demandada por los usuarios.

Sociedades participadas

Como se ha señalado anteriormente, la sociedad filial MAPFRE GUANARTEME, que opera en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Canarias, ha cedido su cartera de los ramos distintos a Automóviles, con el objetivo de alcanzar una mayor especialización en la gestión del negocio de dicha Comunidad, para mejorar el nivel de eficiencia, mediante el aprovechamiento de sinergias y la reorientación al cliente.

Las primas emitidas por MAPFRE GUANARTEME, una vez registradas las cesiones de cartera, han ascendido a 129 millones de euros y su beneficio antes de impuestos a 13,1 millones de euros.

Perspectivas

La orientación estratégica de la Unidad 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 en su ámbito de actuación, y aumentar progresivamente su cuota de mercado.

Para alcanzar tales objetivos, se incide básicamente en desarrollar una oferta multiproducto, multiservicio, y un despliegue multicanal, buscando la adaptación a los gustos y perfiles de clientes potenciales, y a las nuevas y cambiantes necesidades de productos y servicios.

Paralelamente, se han creado centros que garantizarán un tratamiento activo en la conservación y mantenimiento de la cartera de clientes, abordando acciones de prevención, fidelización y recuperación de anulaciones.

- El **Programa de Reducción de Gastos** pretende conjugar una serie de acciones tendentes a limitar y acompasar 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 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.

CUENTA DE RESULTADOS NIIF*					
	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	1.182,8	1.140,2	1.021,1	3,7%	11,7%
Primas imputadas del ejercicio	1.119,8	1.068,6	961,4	4,8%	11,1%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(635,1)	(624,6)	(577,4)	1,7%	8,2%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(331,9)	(330,3)	(282,5)	0,5%	16,9%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	152,8	113,7	101,5	34,4%	12,0%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(94,2)	(97,1)	(104,4)	(3,0)%	(7,1)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	44,8	46,9	45,5	(4,6)%	3,0%
Comisiones y participaciones	33,0	35,4	35,0	(6,8)%	1,3%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(16,4)	(14,8)	(23,9)	11,0%	(38,4)%
Otros ingresos y gastos técnicos	(41,8)	(23,5)	(16,6)	78,2%	41,2%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	94,6	75,4	60,9	25,4%	23,9%
Ingresos netos de las inversiones	56,6	56,6	37,4	(0,1)%	51,3%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones					
Otros ingresos y gastos no técnicos	9,2	(21,7)	9,1	(142,6)%	(337,1)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,9	0,8	0,5	5,1%	55,8%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	161,3	111,3	108,0	45,0%	3,0%
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES					
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	161,3	111,3	108,0	45,0%	3,0%
Impuesto sobre beneficios	(55,2)	(41,6)	(37,5)	32,6%	11,1%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	-	-	-	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	106,1	69,6	70,5	52,4%	(1,3)%
Socios externos	(0,1)	(0,2)	(0,1)	(47,2)%	74,1%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	106,0	69,4	70,4	52,7%	(1,4)%

Millones de euros

RATIOS			
	2006	2005	2004
Negocio NO VIDA			
Ratio de siniestralidad del seguro directo	61,5%	63,2%	62,2%
Ratio de gastos del seguro directo	28,4%	28,2%	28,7%
Ratio combinado neto de reaseguro	90,5%	92,0%	92,6%
Negocio VIDA			
Gastos de explotación netos / Provisiones seguros de vida	0,3%	0,5%	1,9%

* Los datos de 2004 no incluyen MAPFRE INDUSTRIAL, entidad traspasada en 2005 a la Unidad de Empresas.

DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Hogar	415,4	372,3	321,1	11,6%	16,0%
Decesos	224,2	213,0	201,9	5,2%	5,5%
Automóviles	129,0	143,8	145,5	(10,3)%	(1,2)%
Comunidades	124,1	113,5	101,2	9,4%	12,2%
Comercios	119,0	109,3	98,5	8,9%	11,0%
Accidentes	114,0	108,8	96,8	4,8%	12,4%
Protección Pagos	40,5	23,1	10,1	75,3%	128,6%
Otros	16,8	56,4	46,1	(70,2)%	22,3%
TOTAL	1.182,8	1.140,2	1.021,1	3,7%	11,7%

Millones de euros

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Inversiones y tesorería	1.362,9	1.186,9	994,4	14,8%	19,4%
Total activo	2.002,6	1.832,0	1.587,9	9,3%	15,4%
Patrimonio neto	354,8	308,5	292,3	15,0%	5,5%
ROE	32,1%	23,2%	26,5%	38,3%	(12,4)%

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Provisiones técnicas a cubrir	1.136,0	1.046,3	1.547,6	8,6%	(32,4)%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	312,4	222,3	174,8	39,4%	27,2%
Cuantía mínima del margen de solvencia	182,3	173,3	220,9	6,0%	(21,6)%
Margen de solvencia	369,9	328,0	361,0	12,8%	(9,1)%
Nº veces cuantía mínima	2,0	1,9	1,6	7,2%	15,9%

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN

	2006	2005	2004	Var. % 06/05	Var. % 05/04
Número medio de empleados	1.700	1.993	2.012	(14,7)%	(0,9)%
Pólizas vigentes a fin de año (miles)	4.386,6	4.315,0	4.184,0	1,7%	3,1%
Expedientes tramitados en el año (miles)	1.655,1	1.478,8	1.396,0	11,9%	5,9%
Expedientes liquidados en el año (miles)	1.351,8	1.200,4	1.167,7	12,6%	2,8%