

## 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 en la fecha de formulación del Informe Anual.

Según las estimaciones disponibles, en España se han matriculado en 2007 2.350.094 vehículos, lo que supone un ligero decremento (0,1 por 100) sobre el año anterior; y a finales del pasado ejercicio, el parque automovilístico nacional estaba compuesto por 29.657.310 millones de vehículos, lo que supone un crecimiento del 3,9 por 100, aproximadamente. Según las primeras estimaciones de ICEA, el crecimiento de las primas del Seguro de Automóviles ha sido del 2,7 por 100.

En este contexto, las primas de automóviles de MAPFRE en España han experimentado en el ejercicio 2007 un incremento del 3,5 por 100 respecto al ejercicio anterior lo que, junto con un resultado agregado equivalente al 17,2 por 100 de las primas emitidas, le ha permitido reforzar y afianzar su posición de liderazgo en este ramo en el Seguro Español, hasta alcanzar una cuota de mercado del 20,8 por 100 según las estimaciones de ICEA.

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 resultado agregado de 440,5 millones de euros, que representa un 15 por 100 de incremento respecto al año anterior. Las claves de estos logros siguen siendo el rigor en la selección de riesgos, la tarificación y la gestión, así como una creciente capacitación del personal, tanto en la propia matriz de la Unidad (MAPFRE AUTOMOVILES) como en sus filiales no aseguradoras.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

### Actividad Comercial

La aparición de nuevas compañías que comercializan seguros de automóviles a través de teléfono e Internet, la actuación agresiva de una parte relevante del mercado, preocupada por incrementar ventas ofreciendo descuentos comerciales relevantes, el impulso del canal bancario en la distribución de estos seguros, y la disminución de la siniestralidad gracias a la aplicación del carné por puntos han propiciado que durante el año 2007 el mercado haya mantenido una fuerte competencia y políticas comerciales intensas para la captación del negocio, con continuos reclamos publicitarios y descuentos comerciales no siempre justificados técnicamente.

En este escenario, MAPFRE:

- Ha cerrado el ejercicio con un total de 907.664 pólizas de nueva producción, y un crecimiento cercano al 10 por 100 respecto al año anterior. Al final del ejercicio, la cartera superaba los 5,9 millones de vehículos asegurados, con un cumplimiento presupuestario superior al 100 por 100.

- Ha puesto en marcha una campaña de venta cruzada sobre más de 200.000 clientes, buscando el aprovechamiento de las sinergias con el resto de las demás unidades del Grupo.

- Ha materializado la integración en MAPFRE AUTOMÓVILES de los negocios de la Mutua Valenciana Automovilista (MVA), lo que permitirá a los antiguos mutualistas de MVA beneficiarse de todas las ventajas de que disfrutaban ya nuestros clientes del seguro del automóvil. Todos los empleados de MVA han pasado a integrarse dentro de la plantilla de MAPFRE AUTOMÓVILES.

- Ha formalizado un acuerdo con BBVA Seguros para desarrollar conjuntamente el negocio de Automóviles distribuido a través de las redes del Banco, que será compartido al 50 por 100 vía coaseguro. Este novedoso acuerdo entre dos entidades líderes, permitirá al Grupo BBVA ofrecer a través de su red de oficinas bancarias, del canal telefónico Internet y de los concesionarios vinculados, la más amplia oferta de productos y servicios aseguradores relacionados con el automóvil, usando la gestión y experiencia de MAPFRE.

- Ha lanzado la nueva gama de seguros para motocicletas, que incorpora, junto a otras novedades, un seguro Todo Riesgo con Franquicia que es actualmente el producto más completo del mercado.

### Publicidad y Comunicación

En 2007 se han realizado dos grandes campañas de publicidad en tres oleadas diferentes; al mismo tiempo, y para impulsar la presencia de MAPFRE en el segmento de motocicletas, se han patrocinado el equipo "Aspar Team", campeón y subcampeón del Mundo en la categoría de 125 c.c. y la retransmisión deportiva del Campeonato del Mundo de Motociclismo en TVE.



MAPFRE ASPAR TEAM



También se ha mantenido el patrocinio de la joven promesa del automovilismo Javier Villa, actualmente piloto de la categoría GP2, que ha conseguido en 2007 tres victorias y dos segundos puestos alzándose hasta un meritorio quinto puesto en la clasificación final del Mundial.

### Gestión Técnica

La gestión técnico actuarial en la Unidad de Automóviles se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Mejora de las técnicas de tarificación, introduciendo soportes de optimización de precios (pricing) y retención de clientes, junto a la micro segmentación geográfica de los riesgos.
- Desarrollo de nuevos productos y coberturas como de Daños para motocicletas, del Sistema Bonus Malus en función del coste del siniestro, y de una póliza plurianual con cobertura de protección de pagos, adaptada a las características de comercialización de vehículos nuevos financiados.
- Desarrollo del sistema denominado Pago por Uso, basado en el kilometraje recorrido y en las características de conducción, así como consideración de los vehículos y conductores de la unidad familiar como unidad de riesgo y gestión.

### Gestión de Siniestros y Servicios

En el ejercicio 2007 se han alcanzado los objetivos planteados en el plan operativo de siniestros, referidos fundamentalmente a los ratios de gestión técnica, calidad en atención a los asegurados y la formación de los empleados, mereciendo destacarse la contención de los costes de los siniestros, tanto en daños materiales como en daños personales, cuyo incremento no ha superado en muchos casos al del IPC.

Se ha conseguido, por otra parte, la renovación del Certificado AENOR UNE-ISO 9001, respecto a la calidad en los sistemas de gestión, tramitación y liquidación de los siniestros. También se han desarrollado las operaciones necesarias para que los clientes puedan comunicar los avisos de siniestros y solicitar información acerca de su gestión vía Internet.

Durante el ejercicio se han tramitado un total de 4.946.315 expedientes, distribuidos de la siguiente forma:

- 2.935.428 de Daños Materiales, de los que se han resuelto el 92 por 100 manteniendo la tendencia positiva de liquidación del año anterior, así como la atención a la lucha contra el fraude, que ha permitido rechazar 14.424 casos con un ahorro de 35 millones de euros.
- 329.223 de Daños Personales de los que se han liquidado el 57 por 100, lo que ha dado lugar a 49.328 transacciones amistosas para agilizar el pago de la indemnización a los perjudicados o a sus herederos.



RUEDA DE PRENSA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO GENERACIÓN Y

- 329.512 de Defensa Jurídica (224.739 de daños materiales y 104.773 de daños personales), de los que se han resuelto el 84 y 62 por 100, respectivamente.
  - 1.352.152 de Asistencia, de los que un 97 por 100 corresponden a averías y remolque de vehículos accidentados y el resto a otros servicios, lo que representa un incremento del 8 por 100 respecto al año anterior.
- Para la tramitación y resolución de estos expedientes, la Entidad contaba al final del ejercicio con 421 peritos en nómina, que han realizado 1.095.448 peritaciones; 10 centros médicos propios con área de consulta, radiografía y rehabilitación, cuya plantilla de médicos ha atendido a 55.320 lesionados y la de fisioterapeutas a 1.761; y una extensa red de abogados y procuradores colaboradores, que han intervenido en 117.655 expedientes.

### LÍNEA MAPFRE AUTOS

Este Centro Telefónico ha gestionado 11.084.666 llamadas, con incremento del 16 por 100 en relación con el ejercicio anterior, de las que el 61 por 100 han estado relacionadas con la asistencia en viaje; ha vendido 29.486 pólizas, con incremento del 151 por 100 respecto al año anterior; y ha empleado 42.000 horas en la formación y capacitación de su equipo, para garantizar los niveles de polivalencia necesarios para alcanzar los ratios de resolución al primer contacto y eficiencia que caracterizan el modelo de Línea MAPFRE Autos.

### Sistemas de información y tecnológicos

En 2007 se ha implantado el nuevo modelo de gestión integral que facilitará la orientación al cliente del conjunto de las entidades integradas en la DIVISIÓN FAMILIAR. También merecen destacarse las siguientes iniciativas:



- Desarrollo y adecuado funcionamiento de los sistemas que permiten operar los acuerdos con entidades financieras, integrando los servicios de tarificación y la generación de ficheros para compartir información.
- Prueba piloto del Sistema de Gestión Documental para siniestros de automóviles, que se extenderá progresivamente a todos los centros tramitadores y oficinas directas y delegadas.
- Prueba piloto del Sistema Integral de Peritos, que incluye la valoración de daños, presencial y no presencial, utilizando portátiles conectados y desconectados.
- Proyecto Generación Y que, a través de la instalación de un dispositivo de navegación por satélite en el vehículo asegurado, permitirá estudiar el comportamiento de los conductores jóvenes y sus hábitos de conducción, con la finalidad de ajustar los costes del seguro al uso del vehículo.
- Desarrollo de una solución tecnológica para los centros de servicios, que permite dar soporte y servicio personalizado e integral al asegurado de automóviles.

## SOCIEDADES FILIALES Y PARTICIPADAS

### Cesvimap

EL CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (CESVIMAP) ha cumplido todos los objetivos previstos para el ejercicio 2007. Entre sus actividades, 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 243 cursos de formación para 2.856 asistentes, con 726 jornadas lectivas.

Debe resaltarse asimismo el crecimiento de la actividad del Aula Virtual de CESVIMAP, que cuenta con el Curso on line de Iniciación a la Peritación de Automóviles, del que ya se han celebrado 11 ediciones, el nuevo Curso de Actualización, y el Curso de Homologación para los Ingenieros Técnicos Industriales, desarrollado a instancias del Consejo General de Colegios Oficiales de Ingenieros Técnicos Industriales.

Continuando con la labor editorial desarrollada en años anteriores, se han publicado el libro *Sistemas de Seguridad y confortabilidad* y cuatro números de la revista CESVIMAP. El resto de las publicaciones periódicas se han editado en formato digital (181 archivos), y están alojadas en la biblioteca virtual creada al efecto (CESVITECA).

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 de tiempos de

reparación incluidos; 44 pruebas de tecnología sobre equipos, herramientas y productos de reparación; 15 proyectos de investigación sobre materiales y técnicas de reparación de vehículos; 1.618 horas de reconstrucción de accidentes de tráfico; y 2.579 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 reúnen las condiciones necesarias para proporcionar calidad en el servicio que prestan.



CESVIMAP RECIBE  
EL PREMIO DE LA  
UNIVERSIDAD DE ÁVILA

Durante el año 2007 se ha consolidado, por otra parte, el funcionamiento del Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso CESVI RECAMBIOS, en el que se han descontaminado y reciclado en el 2007 más de 2.800 vehículos.

CESVIMAP ha obtenido en el ejercicio unos ingresos de 12 millones de euros, con resultados positivos.

### Automoción

Este área de negocios ha continuado consolidándose en 2007 con la adquisición de una participación del 49 por 100 en IBERICAR, con el objetivo de lograr una posición de liderazgo en la distribución de automóviles. Formando parte de esta actividad se encuadran las siguientes sociedades:

#### IBERICAR, SOCIEDAD IBÉRICA DEL AUTOMÓVIL

Esta sociedad, creada conjuntamente con el Grupo Salvador Caetano y en la que, como se ha indicado, MAPFRE AUTOMOVILES participa en

un 49 por 100, ha desarrollado en 2007 su plan de expansión de compra y gestión de concesionarios, habiendo consolidado tres plataformas de venta en Andalucía, Madrid y Galicia, con representación de 19 marcas a través de 16 concesionarios.

Su facturación total ha ascendido a 483 millones de euros, a través de la venta de unos 19.000 vehículos, y ha obtenido un beneficio de 6,6 millones de euros.

#### MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL

Esta sociedad ha vendido 1.429 automóviles en sus centros de Pamplona y Alcalá de Henares, con un crecimiento del 2,4 por 100 sobre el año anterior.

#### MAPFRE RENTING

En 2007 se han formalizado 2.466 contratos, alcanzándose una cartera de 8.342 vehículos, lo que supone un crecimiento del 3,6 por 100 sobre el año anterior, y se ha obtenido un beneficio de 1,6 millones de euros, consolidando el posicionamiento de la Entidad en los segmentos de mercado de particulares, y pequeña y mediana empresa.

#### CLUB MAPFRE

En el ejercicio 2007 se ha alcanzado la cifra de 980.000 socios, lo que convierte a esta Entidad en uno de los mayores clubs del automovilista de España. Los socios han generado a lo largo del año 2,6 millones de tréboles (puntos canjeables), que se descontarán en el vencimiento de sus pólizas del automóvil. Esta cifra supone un 70 por 100 más que el año anterior. Además, se han captado 946 nuevos establecimientos colaboradores, superando con ello los 13.000 establecimientos de todo tipo que ofrecen condiciones especiales a los miembros del club.



ANTONIO HUERTAS  
EN LA REUNIÓN ANUAL  
DE RED MAPFRE

Durante el año 2007 se han sentado las bases para ampliar los servicios al ámbito operativo de la División Familiar, convirtiéndose en un club que ofrecerá servicios relacionados con las necesidades de la familia, incluyendo el hogar y la salud además del automóvil.

### PERSPECTIVAS

La línea de actuación de MAPFRE AUTOMOVILES en 2008 se encuadrará en los objetivos de mantener el liderazgo destacado en el Seguro de Automóviles en España, posicionarse como primera opción de compra en segmentos estratégicos, y ofrecer una propuesta integral al automovilista, que aporte soluciones que incluyan al seguro y otros servicios complementarios.

El horizonte de referencia, en el corto y medio plazo, para el Seguro del Automóvil en el mercado español está enmarcado por los siguientes factores:

- Mantenimiento de la fuerte competencia en el sector.
- Incremento lento y paulatino de la frecuencia siniestral, una vez superado el efecto inicial de la implantación del carnet por puntos, tendencia que se verá favorecida por factores adicionales como el envejecimiento del parque automovilista, menores ventas de vehículos nuevos, menores inversiones en infraestructuras, e incremento del número de conductores con menor experiencia (residentes y jóvenes).
- Disminución de la matriculación de vehículos, especialmente en el segmento de particulares, como que ya se ha puesto de manifiesto en 2007.
- Incremento de los costes relacionados con la gestión de siniestros, por el crecimiento sostenido del IPC y de la mano de obra de talleres, la tendencia al alza de las indemnizaciones, etc.

Con estos elementos, cabe prever una degradación en los resultados técnicos medios del sector, que afectará en mayor medida a aquellas compañías que no hayan sido exigentes en la aplicación de las tarifas, y hayan cedido a la tentación de tratar de incrementar las ventas ofreciendo descuentos. Es previsible un incremento generalizado –aunque moderado– de las tarifas en el mercado, para hacer frente a este cambio de tendencia que comienza a observarse.

En este contexto, MAPFRE AUTOMOVILES mantendrá y potenciará sus políticas y líneas estratégicas de actuación, basadas en la mejora de los servicios, los productos y la comunicación con sus asegurados; en la eficiencia en la gestión, con objetivos de progresiva reducción de gastos; en el reforzamiento de los resultados; en el incremento de la contratación, y en actuaciones en el entorno de la Responsabilidad Social y el Medio Ambiente.

## UNIDAD AUTOMÓVILES<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	2.560,7	2.473,3	2.432,4	3,5%	1,7%
Primas imputadas del ejercicio	2.558,2	2.447,9	2.338,9	4,5%	4,7%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(1.904,8)	(1.897,6)	(1.834,9)	0,4%	3,4%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(397,6)	(303,3)	(277,9)	31,1%	9,1%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>255,7</b>	<b>247,1</b>	<b>226,2</b>	<b>3,5%</b>	<b>9,2%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(10,8)	(7,7)	(7,9)	40,8%	(2,1)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	7,6	3,6	4,5	113,7%	(20,1)%
Comisiones y participaciones	0,2	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(3,0)</b>	<b>(4,1)</b>	<b>(3,4)</b>	<b>(27,5)%</b>	<b>21,9%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(28,8)	(47,2)	(8,0)	(38,9)%	488,7%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>223,9</b>	<b>195,7</b>	<b>214,8</b>	<b>14,4%</b>	<b>(8,9)%</b>
Ingresos netos de las inversiones	194,7	153,7	129,1	26,6%	19,1%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	19,1	30,2	18,1	(36,6)%	66,4%
Resultados de participaciones minoritarias	0,6	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>438,3</b>	<b>379,6</b>	<b>362,0</b>	<b>15,5%</b>	<b>4,9%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	117,0	74,8	56,8	56,5%	31,6%
Gastos de explotación	(106,5)	(71,2)	(53,5)	49,5%	33,1%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	8,3	0,0	0,3	-	-
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>2,2</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>(37,5)%</b>	<b>(1,1)%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>440,5</b>	<b>383,2</b>	<b>365,6</b>	<b>15,0%</b>	<b>4,8%</b>
Impuesto sobre beneficios	(124,7)	(123,4)	(118,7)	1,0%	4,0%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>315,8</b>	<b>259,8</b>	<b>246,9</b>	<b>21,6%</b>	<b>5,2%</b>
Socios externos	(0,1)	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>315,7</b>	<b>259,8</b>	<b>246,9</b>	<b>21,5%</b>	<b>5,2%</b>

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA	2007	2006	2005
Ratio de siniestralidad del seguro directo	74,5%	77,6%	78,4%
Ratio de gastos del seguro directo	16,7%	14,4%	12,2%
Ratio combinado neto de reaseguro	91,2%	92,0%	90,8%

(1) Incluye datos agregados de MAPFRE AUTOMOVILES y sus Sociedades Dependientes no aseguradoras (2007 y 2006) y MAPFRE MUTUALIDAD (2005), MAPFRE GUANARTEME y filiales no aseguradoras.

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>VAR. % 07/06</b>	<b>VAR. % 06/05</b>
Automóviles	2.559,7	2.455,6	2.407,3	4,2%	2,0%
Otros	1,0	17,6	25,1	(94,4)%	(29,7)%
<b>TOTAL</b>	<b>2.560,7</b>	<b>2.473,3</b>	<b>2.432,4</b>	<b>3,5%</b>	<b>1,7%</b>

Millones de euros

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>VAR. % 07/06</b>	<b>VAR. % 06/05</b>
Inversiones y tesorería	2.671,9	2.747,3	3.521,9	(2,7)%	(22,0)%
Total activo	4.349,0	4.078,5	5.083,9	6,6%	(19,8)%
Patrimonio neto	968,4	853,5	2.010,7	13,5%	(57,6)%
ROE	34,7%	37,6%	16,7%	(7,7)%	1,3

Millones de euros

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>VAR. % 07/06</b>	<b>VAR. % 06/05</b>
Provisiones técnicas a cubrir	2.454	2.386	2.386	2,8%	0,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	778	858	1.086	(9,4)%	(21,0)%
Cuantía mínima del margen de solvencia	451	417	409	8,3%	1,9%
Margen de solvencia	1.061	986	2.574	7,6%	(61,7)%
Nº veces cuantía mínima	2,4	2,4	6,3	(0,6)%	(62,4)%

Millones de euros

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>VAR. % 07/06</b>	<b>VAR. % 06/05</b>
Número medio de empleados	6.138	5.442	5.384	12,8%	1,1%
Polizas vigentes a fin de año (miles)	5.946	5.542,9	5.516,4	7,3%	0,5%
Expedientes tramitados en el año (miles)	5.485	5.384,2	4.852,6	1,9%	11,0%
Expedientes liquidados en el año (miles)	4.760,2	4.647,7	3.999,8	2,4%	16,2%