

ÓRGANOS DE GOBIERNO*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2007	
PRESIDENTE	D. Antonio Huertas Mejías
VICEPRESIDENTE PRIMERO	D. Esteban Tejera Montalvo
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	D. Matías Salvá Bennasar
CONSEJERO DELEGADO-DIRECTOR GENERAL	D. Esteban Pedrayes Larrauri
VOCALES	D. José Barbosa Hernández
	D. Rafael Beca Borrego
	D. Ricardo Blanco Martínez
	D. José Ramón Buzón Ferrero
	D. Íñigo Castellano Barón
	D. Ramón Ferraz Ricarte
	D. José Font i Fatjó dels Xíprers
	D. José Maria García Alonso
	D.ª Carmen Juan Josa
	D. José A. Moreno Rodríguez
	D. Francisco Vallejo Vallejo
	MEDIACIÓN Y DIAGNÓSTICOS, S.A. representada por D.ª Mercedes Rojo Izquierdo
SECRETARIO	D. Rafael Estévez Comas

*Composición de los órganos de gobierno en la fecha de formulación del Informe Anual.

El crecimiento de las primas del conjunto de los ramos en que opera la Unidad, sin considerar los ramos de riesgos industriales cedidos a MAPFRE EMPRESAS a finales de 2006, ha sido del 5,6 por 100. Ello permitirá previsiblemente seguir incrementando la cuota de mercado, en la línea prevista en el Plan Estratégico de la Unidad, y consolidando su destacada posición de liderazgo en sus principales sectores de actividad.

El incremento de las primas de los sectores Multirriesgos (8,7 por 100) ha sido superior al crecimiento promedio del mercado (7,9 por 100), destacando los crecimientos conseguidos en Multirriesgo Hogar (9,2 por 100), Protección de Pagos (111 por 100), Comunidades (8,1 por 100) y Comercios (7,3 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 216,8 millones de euros, equivalente al 19,5 por 100 de las primas emitidas, y superior en un 41,3 por 100 al del ejercicio anterior.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

En el ejercicio 2007 se han seguido desarrollando acciones encaminadas a mejorar el nivel de eficiencia, mediante el aprovechamiento de sinergias, sin renunciar al principio de especialización que siempre ha caracterizado a MAPFRE. Este nuevo modelo de negocio, iniciado en el año 2005, se basa en estructuras más horizontales, que propician una visión más integral del cliente y permiten una racionalización de los costes de gestión. Entre las acciones abordadas cabe destacar:

- Se ha continuado el proceso de reordenación y redimensionamiento de los Servicios Centrales y Territoriales, lo que ha permitido:
 - Reducir significativamente los gastos ordinarios recurrentes, y dotar provisiones significativas para costes extraordinarios de nuevos proyectos y de reestructuración.
 - 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.
- Se ha incrementado en un 12,4 por 100 la productividad (medida en términos de primas emitidas por empleados).

- Han aumentado los rendimientos financieros regulares en un 29 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.

- 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.

Actividad Comercial

El desarrollo comercial de la Unidad ha estado condicionado por la ralentización de la actividad inmobiliaria, y los efectos de la integración del canal de decesos en RED MAPFRE. Pese a ello, se ha cerrado el ejercicio con más de 4 millones de pólizas en cartera, y con un cumplimiento presupuestario del 97 por 100 en primas emitidas.

Se ha mantenido el objetivo de captación de nuevos clientes y nuevos canales de comercialización, y se ha dado continuidad a la estrategia de crecimiento basada en la integralidad y la fidelización del cliente de cartera. En este sentido, se han llevado a cabo acciones de venta cruzada sobre más de 500.000 clientes, y acciones comerciales para incorporar nuevas garantías en sus pólizas sobre más de 800.000.

Nuevos Productos y Coberturas

En el año 2007 se han consolidado los nuevos productos lanzados en el último trimestre de 2006 (Protección de Alquileres y Protección Familiar), de los que se han vendido más de 20.000 pólizas. Además, se han lanzado dos nuevos productos de Protección de Pagos para complementar la oferta de coberturas vinculadas a los préstamos al consumo, de los que se han vendido más de 30.000 pólizas; y una nueva modalidad de Préstamo Protegido, que ofrece una amplia protección frente a distintas contingencias sociales y personales.

Gestión Técnica

- Se ha conseguido una estabilización significativa de los principales indicadores de gestión: frecuencia de siniestros, costes medios y coeficiente de siniestralidad.

Aunque en 2007 se han producido recurrentemente siniestros acumulativos de tormentas, los resultados de gestión de coberturas de daños materiales, no se han visto afectados significativamente, gracias a las protecciones de reaseguro establecidas y a la adecuada graduación de la retención.

- En el ámbito de la suscripción, se han introducido modificaciones tarifarias y actualizado primas de riesgo, se han adecuado las normas de

selección y suscripción, se han continuado elaborando manuales técnicos formativos, y se han mejorado los sistemas de emisión y cotización, y los sistemas informacionales para un adecuado seguimiento de los resultados de suscripción.

- El plan de acciones sobre Cartera ha permitido mejorar la tasa de anulaciones.
- Se ha conseguido mejorar el índice de gastos de gestión lo que, unido a la buena evolución de la siniestralidad, se ha traducido en una significativa reducción del ratio combinado.

Gestión de Siniestros y Servicios

- En el ejercicio 2007 se han tramitado 1.471.002 expedientes de siniestros, con incremento del 8,3 por 100 respecto a 2006, y una velocidad de liquidación del 84,5 por 100. La activación de planes de emergencia ha permitido atender con eficacia los siniestros derivados de los recurrentes e intensos fenómenos meteorológicos ocurridos a lo largo del año.

- Una de las prioridades del Área ha sido la mejora de la gestión técnica de los siniestros, lo que ha permitido la contención de su coste medio, el aumento de los expedientes recobrados, que se han incrementado en un 7,2 por 100, y la intensificación de las acciones de persecución de fraudes, que han permitido detectar 3.608 casos por importe de 6,6 millones de euros, frente a 2.440 casos y 6,1 millones de euros en 2006.

- También se ha prestado especial atención a consolidar las acciones dirigidas a mejorar la calidad percibida por los clientes entre las que merecen destacarse:

- La realización de 65.195 encuestas telefónicas sobre la calidad del servicio de reparación.
- La elaboración de una nueva versión del Prontuario de Calidad.
- La consolidación de la figura del Gestor de Calidad, como referente de los clientes y la RED MAPFRE para la resolución de incidencias.
- La creación de un área específica de Calidad y Procesos. La nota promedio obtenida en las encuestas de calidad (8,5 sobre 10), y la reducción en un 11,3 por 100 del número de quejas y reclamaciones recibidas confirman la eficacia de estas acciones.
- Ha continuado la política de fidelización de proveedores, para lo que se han organizado 17 convenciones territoriales, y se han adoptado otras medidas conducentes a reforzar su vinculación a MAPFRE.

- El Centro Integrado de Servicios (CIS) ha atendido en 2007 un total de 5.552.339 llamadas, lo que representa un incremento del 1,65 por 100 respecto a 2006, incluyendo 48.666 peticiones de orientación.

jurídica, servicio especialmente valorado por los clientes en las encuestas realizadas.

Sistemas de información y tecnológicos

Han continuado las actividades que culminarán en el primer trimestre de 2008 con la implantación del sistema TRON21, plataforma tecnológica que permitirá una visión unificada e integral del cliente.

También se han puesto en producción sistemas innovadores para desarrollar los acuerdos de colaboración con entidades financieras, y se han realizado los ajustes necesarios en los sistemas operativos para dar cumplimiento a la nueva Ley de Mediación.



FIRMA DEL ACUERDO
CON FINANMADRID

SOCIEDADES PARTICIPADAS

GESMAP

Esta sociedad filial, dedicada a la prestación de servicios funerarios, ha alcanzado en 2007 una facturación de 8,8 millones de euros, lo que representa un incremento del 85 por 100 con respecto al año anterior. El beneficio obtenido, antes de impuestos, ha ascendido a 1,2 millones de euros, equivalentes al 13,4 por 100 de los ingresos, con aumento del 249,4 por 100 sobre 2006. En total, la actividad ha generado 4.866 servicios, cifra superior en un 86,1 por 100 a la del ejercicio precedente.

MULTIMAP

Esta sociedad, dedicada a la prestación de servicios de reformas, reparaciones y mantenimientos, ha gestionado 98.140 expedientes, con incremento del 24,4 por 100 sobre el ejercicio 2006, y ha incrementado su facturación en un 69 por 100, alcanzando la cifra de 22,8 millones de euros.



PERSPECTIVAS

La orientación estratégica de la Unidad irá dirigida a atraer segmentos de asegurados que generan oportunidades, a reforzar en su ámbito la imagen de MAPFRE como marca de confianza, a gestionar activamente la cartera de clientes, y a desarrollar servicios complementarios al propio seguro, que, además de proporcionar un complemento de rentabilidad, constituyen un instrumento de captación de nuevos clientes.

El índice de aseguramiento de los hogares en España (aproximadamente el 78 por 100 de un total de 19,6 millones de viviendas potencialmente asegurables) permite plantearse objetivos de cierta amplitud en el crecimiento de este tipo de seguros, para cuya consecución se prevé desarrollar acciones orientadas a conseguir mayor presencia en los canales de corredores y banca-seguros, adecuación de los gastos de adquisición, sostenibilidad de las carteras, mejora de herramientas y procedimientos en el marco de los programas de reducción de gastos y mejora de resultados, y análisis del nuevo perfil de los clientes potenciales, especialmente de los jóvenes, para adaptar los procedimientos y estrategias a sus necesidades y preferencias.

En este contexto se enmarcan los objetivos de desarrollo de una oferta multiproducto y multiservicio, así como diferentes planes de acción en los sectores personales de Accidentes y Decesos, con productos con mayor contenido de prestaciones asistenciales y de servicio, frente a los de riesgo tradicionales.



MAPFRE SEGUROS GENERALES
ASEGURA A LOS VOLUNTARIOS
DE LA EXPO DE ZARAGOZA 2008



CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	1.112,7	1.053,9	932,5	5,6%	13,0%
Primas imputadas del ejercicio	1.065,1	982,2	869,9	8,4%	12,9%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(587,6)	(514,2)	(478,5)	14,3%	7,5%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(302,2)	(314,1)	(297,2)	(3,8)%	5,7%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	175,3	153,9	94,2	13,9%	63,4%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(79,6)	(91,9)	(83,2)	(13,4)%	10,4%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	41,2	44,0	42,3	(6,3)%	3,9%
Comisiones y participaciones	24,7	33,0	31,9	(25,2)%	3,5%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(13,7)	(14,9)	(9,0)	(8,3)%	65,7%
Otros ingresos y gastos técnicos	(16,6)	(40,0)	(19,6)	(58,5)%	103,3%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	145,1	99,1	65,5	46,4%	51,2%
Ingresos netos de las inversiones	62,2	48,2	46,6	29,1%	3,3%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	6,8	(1,9)	(24,7)	(449,7)%	(92,2)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,4	0,9	0,8	(57,3)%	6,0%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	214,4	146,2	88,3	46,6%	65,6%
OTRAS ACTIVIDADES					
Ingresos de explotación	24,1	21,2	12,7	13,8%	67,3%
Gastos de explotación	(22,1)	(14,1)	(11,6)	56,9%	21,7%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	0,3	0,2	0,0	93,3%	-
Resultados de participaciones minoritarias	0,1	0,0	0,0	-	-
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	2,4	7,2	1,1	(66,6)%	578,6%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	216,8	153,4	89,3	41,3%	71,7%
Impuesto sobre beneficios	(69,1)	(54,5)	(36,0)	26,8%	51,2%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	147,7	99,0	53,3	49,3%	85,6%
Socios externos	(0,1)	(0,2)	(0,2)	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	147,6	98,8	53,1	49,4%	86,0%

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA	2007	2006	2005
Ratio de siniestralidad del seguro directo	59,2%	57,7%	60,6%
Ratio de gastos del seguro directo	25,7%	30,5%	30,6%
Ratio combinado neto de reaseguro	85,1%	88,6%	91,4%



DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Hogar	453,6	415,4	362,6	9,2%	14,5%
Decesos	234,5	224,2	210,3	4,6%	6,6%
Comunidades	134,2	124,1	113,5	8,1%	9,4%
Comercios	128,0	119,0	102,3	7,6%	16,3%
Accidentes	116,9	114,0	103,7	2,6%	9,9%
Protección Pagos	25,9	40,5	23,1	(36,0)%	75,3%
Otros	19,6	16,8	17,0	16,8%	(1,3)%
TOTAL	1.112,7	1.053,9	932,5	5,6%	13,0%

Millones de euros

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Inversiones y tesorería	1.222,2	1.162,6	922,6	5,1%	26,0%
Total activo	1.757,0	1.703,5	1.422,4	3,1%	19,8%
Patrimonio neto	294,7	290,5	239,6	1,4%	21,3%
ROE	50,4%	36,6%	24,6%	37,8%	48,6%

Millones de euros

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Provisiones técnicas a cubrir	1.043,7	951,1	805,9	9,7%	18,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	400,9	318,4	218,5	25,9%	45,7%
Cuantía mínima del margen de solvencia	167,2	155,1	137,8	7,8%	12,5%
Margen de solvencia	427,1	342,2	299,0	24,8%	14,5%
Nº veces cuantía mínima	2,6	2,2	2,2	15,8%	1,7%

Millones de euros

OTRA INFORMACIÓN	2007	2006	2005	VAR. % 07/06	VAR. % 06/05
Número medio de empleados	1.314	1.399	1.561	(6,1)%	(10,4)%
Polizas vigentes a fin de año (miles)	4.205,8	4.074,6	3.974,4	3,2%	2,5%
Expedientes tramitados en el año (miles)	1.436,0	1.328,2	1.219,8	8,1%	8,9%
Expedientes liquidados en el año (miles)	1.213,6	1.085,8	1.007,5	11,8%	7,8%