

Órganos de gobierno*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Antonio Huertas Mejías	Presidente	
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Francisco Marco Orenes	Vocal	
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Francisco Ruiz Risueño	Vicepresidente	Presidente
VOCALES	Juan José Almagro García		
	Ignacio Baeza Gómez	Vocal	
	PACÍN, S.L. (representada por Alfonso Balduque Álvarez)		
	Rafael Beca Borrego		
	MEDIACIÓN Y DIAGNÓSTICO, S.A. (representada por Pedro Bedia Pérez)		
	M ^a Jesús Fernández Antón		Vocal
	José Manuel Inchausti Pérez	Vocal	
	Andrés Jiménez Herradón		
	Antonio Núñez Tovar	Vocal	
	Agustín Rodríguez García		
	Matías Salvá Bennasar		Vocal
	VALORACIÓN Y CONTROL, S.L. (Fernando Sobrini Aburto)		
	Domingo Sugranyes Bickel		Vocal
	Esteban Tejera Montalvo	Vocal	
Francisco Vallejo Vallejo	Vocal	Vocal	
SECRETARIO	Rafael Estévez Comas	Secretario	

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

El día 31 de diciembre de 2008 ha quedado completado el proceso de integración societaria de MAPFRE AUTOMÓVILES, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE CAJA SALUD y MAPFRE GUANARTEME. Consecuentemente, desde dicha fecha MAPFRE FAMILIAR, en la que se ha integrado también parte del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA, aglutina todo el negocio asegurador No Vida del Grupo relacionado con el entorno familiar, que se estructura en tres grandes sectores: Automóviles, Riesgos Patrimoniales y Riesgos Personales. Paralelamente, a lo largo de 2008 se ha completado la definición de responsabilidades y estructuras operativas, tanto en sus Servicios Centrales como en los Territoriales.

En un año fuertemente impactado por la grave crisis internacional, que ha afectado muy sensiblemente a la economía española, y además de llevar a cabo con éxito su proceso de reordenación e integración societaria y operativa, MAPFRE FAMILIAR ha mantenido el liderazgo tradicional del Grupo en el mercado español en los ramos de Automóviles, Hogar, Comunidades, Comercio y Accidentes; y, en cifras de nueva producción, ha liderado el ramo de Decesos y se ha situado entre las cuatro primeras entidades en el de Salud.

En este contexto, MAPFRE FAMILIAR ha conseguido incrementar sus primas en un 2,7 por 100 con respecto a 2007, frente al 2,0 por 100 de crecimiento que ha tenido el conjunto del mercado en los mismos negocios en que opera la Sociedad; y ha obtenido un beneficio después de impuestos -calculado con criterios NIIF- de 503,9 millones de euros, superior en un 4,5 por 100 respecto del obtenido en 2007, con un ratio combinado respecto a primas imputadas del 88,9 por 100, frente al 89,9 por 100 del ejercicio anterior. El 98 por 100 de dicha cifra corresponde al resultado técnico del negocio asegurador.



Antonio Huertas se dirige a la Red en la Reunión Anual

Por sectores de actividad, y de acuerdo con las últimas estimaciones para el conjunto del mercado, MAPFRE FAMILIAR ha alcanzado al cierre del ejercicio 2008 cuotas de mercado del 20,6 por 100 en Automóviles (frente 20,5 por 100 en 2007), del 13,7 por 100 en Riesgos Patrimoniales (frente al 13,5 por 100 en el ejercicio anterior) y del 6,1 por 100 en Riesgos Personales (frente al 6,0 por 100 del ejercicio anterior).

En el ramo de Salud, MAPFRE FAMILIAR tenía al cierre de 2008 una cuota de mercado del 7,9 por 100 (frente al 7,8 por 100 del ejercicio anterior).

Principales Actividades

En el ejercicio 2008, las actuaciones y objetivos de MAPFRE FAMILIAR se han centrado en tres grandes objetivos estratégicos (rentabilidad y crecimiento, orientación al cliente, y eficiencia mediante el aprovechamiento de sinergias), sin renunciar por ello al principio de especialización que siempre ha caracterizado a MAPFRE. Este nuevo modelo de negocio se basa en estructuras más horizontales y transversales, que propician una visión más integral del cliente, y permiten una racionalización de los costes de gestión.

Entre las acciones abordadas para cada uno de los sectores del negocio cabe destacar lo siguiente:

Automóviles

En un mercado afectado por la fuerte caída de las ventas de automóviles, la marcada actuación agresiva de una parte relevante de los operadores, preocupados por incrementar sus ventas mediante una política de precios bajos, el impulso del canal bancario en la distribución de estos seguros, y la contención de la siniestralidad durante la mayor parte del año, han propiciado el mantenimiento de una fuerte competencia, y de políticas comerciales intensas para la captación del negocio, con continuos reclamos publicitarios y descuentos comerciales relevantes no siempre justificados técnicamente. En este contexto, MAPFRE FAMILIAR:

- Ha cerrado el ejercicio con un total de 907.662 pólizas de nueva producción, y con una cartera que superaba los 6 millones de vehículos asegurados.

- Ha obtenido un beneficio técnico de 258,9 millones de euros, superior en un 15,1 por 100 al del ejercicio anterior, con un ratio combinado del 90 por 100 a primas imputadas, que representa una mejora de 1,2 puntos respecto a 2007.

- Ha gestionado a través del Sistema de Gestión Comercial de Red MAPFRE más de un millón de registros de clientes para la realización de

acciones de venta cruzada, buscando el aprovechamiento de sinergias con las demás unidades del Grupo.

— Ha completado la integración de los negocios de Mutua Valenciana Automovilista (MVA), cuyos empleados se han integrado en la plantilla de MAPFRE FAMILIAR.

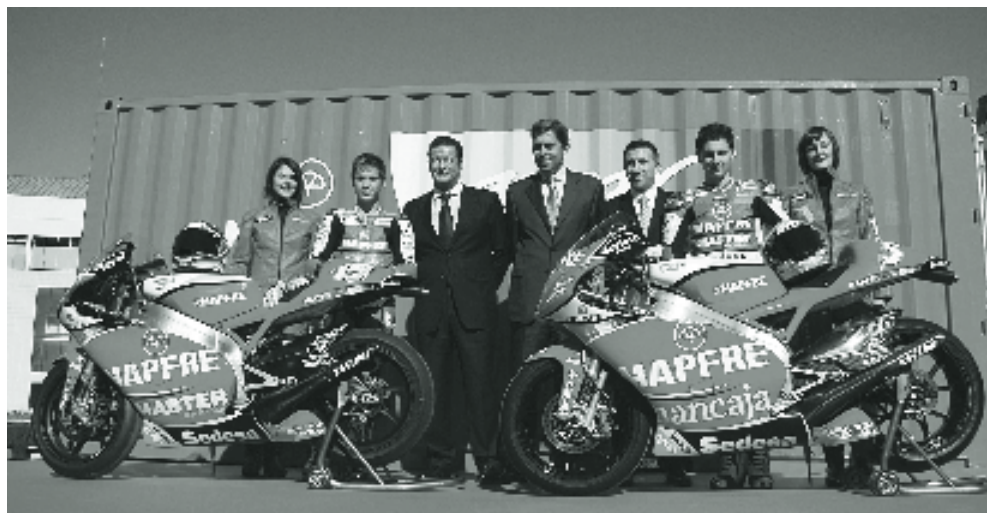
— Ha desarrollado el sistema de Pago por Uso para Jóvenes (Generación Y), basado en el kilometraje recorrido y en las características de conducción, al que se han incorporado 10.000 conductores, lo que ha permitido dar mayor amplitud a la integración del concepto seguro y geolocalización para reforzar este proyecto, que ha sido galardonado con el Primer Premio a la Innovación en Seguros otorgado por ICEA.

— Ha lanzado una 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.

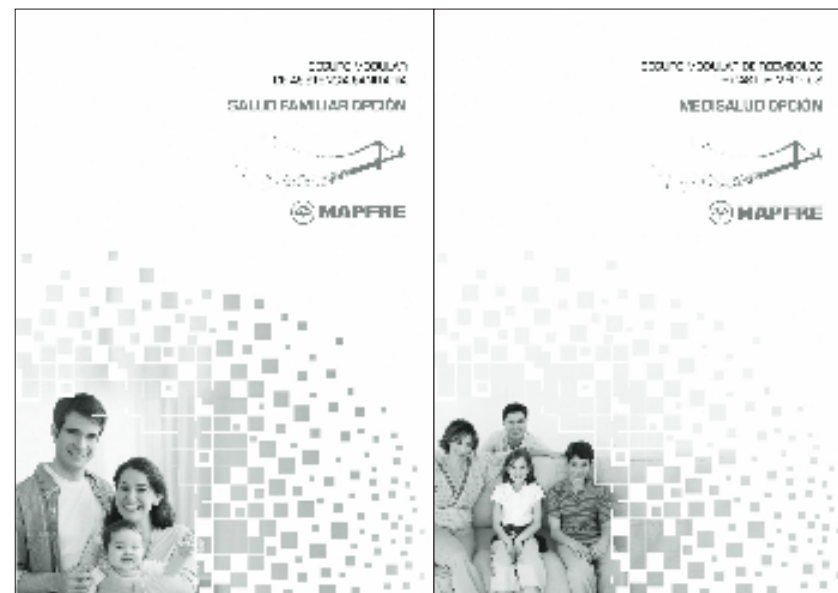
— Ha realizado una intensa actividad publicitaria, reforzando la imagen de calidad y servicio para el entorno familiar; y, para impulsar la presencia de MAPFRE en el segmento de motocicletas, ha patrocinado el equipo "Aspar Team", en la categoría de 250 c.c. y la retransmisión deportiva del Campeonato del Mundo de Motociclismo en TVE.

— Ha estructurado un área de canales complementarios, para optimizar la oferta comercial en canales telemáticos y grupos de afinidad.

— Ha alcanzado los objetivos planificados en la Gestión de Siniestros y Servicios, referidos fundamentalmente a ratios de gestión técnica, calidad en la atención a los asegurados y formación de los empleados, mereciendo destacarse



Presentación del equipo MAPFRE Aspar Team en Valencia



En 2008 se han lanzado los productos modulares de Salud

la contención de los costes de siniestros, tanto en daños materiales como en daños personales, cuyo incremento no ha superado en la mayoría de los casos al del IPC. Durante el ejercicio se han tramitado un total de 5.250.714 expedientes, distribuidos de la siguiente forma:

— 3.082.844 de Daños Materiales, de los que se han resuelto el 94 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 15.021 casos con un ahorro de 30 millones de euros.

— 413.429 de Daños Personales, de los que se han liquidado el 66 por 100, lo que ha dado lugar a 73.030 transacciones amistosas para agilizar el pago de la indemnización a los perjudicados o a sus herederos, lo que representa un 95 por 100 de los liquidados de Responsabilidad Civil.

— 345.121 de Defensa Jurídica (235.955 de daños materiales y 109.166 de daños personales), de los que se han resuelto el 87 y el 63 por 100, respectivamente.

— 1.409.320 de Asistencia, de los que un 96 por 100 corresponden a averías y remolque de vehículos accidentados, y el resto a otros servicios.

También se ha continuado potenciando el desarrollo de herramientas tecnológicas más avanzadas, fundamentalmente en el entorno de peritos, con la puesta en marcha de un sistema que favorecerá una mayor eficiencia y una relación más fluida de los procesos que sin duda redundarán en un mejor servicio a los clientes.



Respecto a la gestión de expedientes para atender el pago de los gastos médicos, se ha integrado en las aplicaciones de tramitación un sistema de comunicación y pago entre Entidades Aseguradoras y Centros Hospitalarios adheridos a los Convenios Sectoriales, lo que supone un importante avance en la gestión de este tipo de siniestros, y una optimización de los recursos destinados a ella; y la sociedad se ha adherido al Acuerdo Sectorial S.D.M, para la resolución ágil de las reclamaciones de daños materiales en nombre de los asegurados, que va a redundar en un mejor servicio a los mismos, y en la reducción de los costes derivados de la necesidad de acudir a la vía judicial en este tipo de siniestros.

— La red de proveedores de asistencia se ha reforzado con la inclusión de 125 motocicletas rotuladas con la imagen de MAPFRE, que facilitan el desplazamiento de dichos proveedores al domicilio del cliente para la verificación del estado del vehículo y posterior contratación de productos de automóviles.

En las grandes ciudades, la utilización de este tipo de vehículos favorece también intervenciones rápidas para la solución de pequeñas reparaciones mecánicas y para la reparación de lunas, acortando considerablemente los tiempos de atención a los clientes.



Francisco Marco Orenes en la reunión anual de Red MAPFRE

— Ha entrado en funcionamiento el primer Centro de Servicio del Automóvil en Alcalá de Henares, al que los clientes de MAPFRE pueden dirigirse para reparar los daños de su vehículo y disfrutar de uno de sustitución durante el periodo de la reparación. El Centro de Servicio recoge el vehículo, entrega el de sustitución, gestiona y garantiza la reparación,

y entrega el vehículo reparado. A lo largo de 2009 irán entrando en funcionamiento nuevos centros de similares características en diferentes puntos de nuestra geografía.

Patrimoniales

— El desarrollo comercial de este negocio ha permitido conseguir notables incrementos de las primas de Hogar, Comunidades y Comercio, mientras se ha ralentizado el crecimiento de las de seguros de protección de pagos, como consecuencia de la situación financiera y crediticia actual, habiéndose cerrado el ejercicio con más de 3 millones de pólizas en cartera.

— El beneficio técnico ha ascendido a 129,7 millones de euros, superior en un 17,6 por 100 al del año anterior, y el ratio combinado a primas imputadas se ha situado en el 82 por 100, con mejora de 1 punto respecto a 2007.

— Se ha mantenido el objetivo de captación de nuevos clientes y canales de comercialización, y se ha dado continuidad a la estrategia de crecimiento basada en la integralidad y la fidelización. En este sentido, se han llevado a cabo acciones de venta cruzada sobre más de 300.000 clientes, y acciones comerciales para incorporar nuevas garantías en sus pólizas sobre más de 300.000 clientes.

— Se han realizado dos grandes campañas de apoyo a la venta de Seguros de Hogar y de Automóviles, con gran éxito en el primer caso, en las que se ha incrementado la venta de pólizas en un 33 por 100 con respecto al ejercicio anterior.

— En el ámbito de la suscripción, se han introducido modificaciones tarifarias y actualizado primas de riesgo, se han adecuando 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.

— Se ha conseguido una estabilización significativa de los principales indicadores de gestión (frecuencia de siniestros, costes medios y coeficiente de siniestralidad) y una significativa mejora del 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.

— Respecto a la gestión de siniestros y servicios:

— Se han tramitado 1.349.062 expedientes de siniestros, con incremento del 4,6 por cien respecto a 2007, y con una velocidad de liquidación del 100,8 por cien sobre declarados y 86,3 por cien sobre tramitados.

— Se ha mantenido como prioridad la mejora en 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 12,6 por cien con

respecto a 2007, y la intensificación de las acciones de persecución de fraudes, que han permitido detectar 3.839 casos por importe de 5 millones de euros (supone un incremento en importe del 41,9 por cien).

– También se ha continuado prestando especial atención a todas las acciones dirigidas a mejorar la calidad percibida por los clientes, destacando en este ámbito lo siguiente:

- Realización de 57.532 encuestas telefónicas sobre la calidad del servicio de reparación, con una nota promedio del 8,7 sobre 10, mejorando con ello la nota promedio de 8,5 sobre 10 obtenida en 2007.
- Reducción del número de Quejas y Reclamaciones recibidas, con un ratio del 0,16 por 100 frente al total de expedientes declarados, inferior al resultado de 2007 que se situó en el 0,22 por 100.

– Ha continuado, por otra parte, la política de fidelización de proveedores, para lo que se han organizado diferentes convenciones territoriales, y se han adoptado otras medidas concretas con la finalidad de reforzar su vinculación con MAPFRE.

Riesgos Personales

En el ejercicio 2008 se ha seguido avanzando en acciones encaminadas a conseguir un crecimiento en primas superior al de mercado en las modalidades de mayor rentabilidad, y a mejorar el ratio general de siniestralidad. En este sentido, cabe destacar:

– Las primas emitidas han experimentado un incremento del 5 por 100, superior al del mercado en conjunto, especialmente en las modalidades de mayor rentabilidad, lo que –como ya se ha señalado– ha permitido situar a MAPFRE FAMILIAR en la primera posición del ranking de Seguros de Subsidios e Indemnización, y mantener esa posición en el de Reembolso de gastos médicos.

– El ratio combinado a primas imputadas para el conjunto de estos ramos se ha situado en el 91,7 por 100, ligeramente superior al del año anterior, habiendo obtenido un beneficio técnico de 66,8 millones de euros.

– En un entorno de fuerte competencia, la nueva producción del ramo de Salud para el ejercicio 2008 ha ascendido a 81,5 millones de euros, con una cifra de negocio de 495 millones y más de 850.000 asegurados. Al cierre del ejercicio 2008 la cartera de pólizas del ramo de Decesos superaba el millón de pólizas y la del ramo de Accidentes las 390.000 pólizas.

– Se han introducido, en los seguros de asistencia sanitaria y reembolso de gastos, las coberturas de Conservación de Células Madre del Cordón Umbilical, y Adopción Nacional e Internacional.

– Se han continuado implantando nuevas aplicaciones para facilitar la gestión y comercialización de los productos. En este sentido, la modularidad

de los seguros colectivos es ya una realidad, lo que está permitiendo una mayor adecuación de las ofertas a las necesidades del cliente.

– Se ha llegado a un acuerdo con la Federación Española de Baloncesto, que ha permitido el aseguramiento de los accidentes del colectivo de federados, y el patrocinio del equipo nacional.

– Se ha continuado mejorando la capacidad de control y gestión de los proveedores sanitarios, factor clave para el control de la siniestralidad. El porcentaje de facturación automática de proveedores sanitarios ha continuado incrementándose, habiéndose situado la tasa de automatización de las especialidades que facturan a través de Chip Card en el 68,2 por 100, frente al 64,2 por 100 del año anterior. Se ha continuado implantando también la facturación electrónica de clínicas y hospitales, y se ha posibilitado la declaración de los siniestros de indemnización a través del Servicio de Gestión Telefónica.

– Ha seguido consolidándose el Servicio de Orientación Médica Telefónica 24 horas, y se han incrementado en un 96 por 100 las visitas a la web “Canal Salud”, habiéndose recibido por esta vía más de 250.000 consultas mensuales. Canal Salud sigue siendo el segundo portal MAPFRE con más tráfico, solo superado por Portal MAPFRE.

– Por último, se está avanzando con éxito en el proceso de unificación de servicios sanitarios (propios y concertados), como parte de los procesos de integración de estructuras de MAPFRE FAMILIAR.



Feria A Coruña

Contact Center C@C24

El C@C24, centro de atención a los clientes común de MAPFRE FAMILIAR y MAPFRE EMPRESAS, ha realizado en 2008 alrededor de 20,5 millones de gestiones, lo que supone un incremento del 5 por 100 respecto al año anterior. Un 8 por 100 de las llamadas han sido consultas de tipo comercial (solicitud de precios y contratación de productos), otro 26 por 100 de solicitudes de información relacionada con los productos contratados y el mantenimiento de las pólizas, y el 66 por 100 restante han estado relacionadas con la prestación de servicios y la gestión de siniestros.

Los empleados que trabajan para C@C24 ascienden aproximadamente a 1.000, distribuidos en diversas plataformas (Madrid, Ávila, Valladolid, Valencia, Teruel y Las Palmas de Gran Canaria). En 2008 se han inaugurado dos nuevos edificios en Madrid, en los que se ha concentrado a todo el personal de esta zona; asimismo, se ha incorporado tecnología de última generación para la gestión de las llamadas.

Respecto a la puesta en marcha de nuevos servicios, se ha incorporado un servicio de atención de urgencias via SMS para discapacitados auditivos, tanto para prestaciones de asistencia en carretera como de asistencia en el hogar; y se ha puesto en marcha el servicio de asistencia inmediata a los clientes de Generación Y, clientes jóvenes que disponen de un sistema GPS en su vehículo, que facilita la detección automática de colisiones y la gestión proactiva de la asistencia al vehículo y la movilización de posibles



Comité de Dirección de MAPFRE FAMILIAR con José Manuel Martínez

medios sanitarios sin necesidad de que el cliente lo solicite expresamente. Este servicio de asistencia automático ha sido homologado por el 112, y es pionero y único en Europa.

Sistemas de información y tecnológicos

A lo largo de 2008 se han elaborado y adaptado numerosas aplicaciones para cubrir las necesidades de orientación al cliente con una visión corporativa y multicanal, entre las que merecen destacarse las siguientes:

- Implantación del nuevo sistema integrado de gestión aseguradora TRON21 en MAPFRE SEGUROS GENERALES y MUTUA VALENCIANA AUTOMOVILÍSTICA, y avance en las tareas programadas para asegurar su futura implantación en MAPFRE CAJA SALUD, lo que permitirá disponer en el futuro de una gestión y visión unificada e integral del cliente de MAPFRE FAMILIAR.

- Avances en el diseño de aplicaciones integrales e innovadoras de negocio (generador de productos, sistemas de emisión y siniestros) que permitirán implantar soluciones transversales orientadas al servicio y que puedan adaptarse con flexibilidad en cada momento a las necesidades del negocio.

- Desarrollo e implantación de nuevos productos para el desarrollo de los acuerdos establecidos con entidades financieras, como BBVA Financiación tres años, Finan234 y Protección de Nóminas SDS (CAJA MADRID).

- Mejoras en la usabilidad, accesibilidad y funcionalidad de las aplicaciones web, que han logrado posicionar a MAPFRE como entidad líder según el prestigioso informe elaborado por Cap Gemini sobre el Sector Asegurador en Internet.

- Estabilización del Centro de Servicio de Alcalá de Henares, que ha permitido mejorar la calidad del servicio prestado al cliente.

- Implantación de nuevos Sistemas de Business Intelligence (BI) integrados y con visión corporativa, destacando el "data mart" financiero, la gestión de recibos, el análisis del cliente y la elaboración de presupuestos.

- Consolidación del Sistema de Gestión Documental para prestaciones del seguro de automóviles, que se extenderá progresivamente a lo largo de los próximos ejercicios a otros procesos y líneas de negocio.

- Creación de tres nuevos Centros de Competencia (Gestión Documental, Call Center e Internet) para identificar, desarrollar e implantar soluciones especializadas que aporten beneficios tangibles a las estrategias de negocio; y consolidación del ya existente Centro de Competencias para Procesos de Administración, con proyectos de transformación operacional entre los que destacan la gestión de viajes y gastos de empleados, y la facturación electrónica en los procesos de siniestros.

Por otra parte, merecen resaltarse los importantes avances conseguidos en el establecimiento de las Áreas de Procesos de MAPFRE FAMILIAR,



con una plena orientación de atención integral al cliente, independientemente del canal elegido.

Sociedades Filiales y Participadas

CESVIMAP

EL CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (CESVIMAP) ha cumplido todos los objetivos previstos para el ejercicio 2008. 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 291 cursos de formación para 3.277 asistentes, con 856 jornadas lectivas.

Continuando con la labor editorial desarrollada en años anteriores, se han publicado el libro "Pintado de Automóviles" y 4 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 la labor de investigación que desarrolla la Entidad, que se ha 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; 10 proyectos de investigación sobre materiales y técnicas de reparación de vehículos; 1.614 horas de reconstrucción de accidentes de tráfico; y 3.563 horas de consultoría para talleres.



25 aniversario de CESVIMAP

Durante el año 2008 se ha seguido consolidando el Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso CESVI RECAMBIOS, en el que se han descontaminado y reciclado más de 2.899 vehículos.

CESVIMAP ha obtenido en el ejercicio unos ingresos de 12 millones de euros, con un resultado positivo.

Automoción

A pesar del entorno de recesión del sector de venta y distribución del automóvil, este área de negocios ha continuado consolidándose en 2008 teniendo como eje para ello el acuerdo de asociación con Grupo Salvador Caetano (Portugal), y manteniendo el objetivo estratégico de alcanzar una posición de liderazgo en la distribución de automóviles en España. 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 MAPFRE FAMILIAR participa en un 49 por 100, ha continuado en 2008 su plan de expansión de compra y gestión de concesionarios, habiendo consolidado cuatro plataformas de venta en Andalucía, Madrid, Cataluña y Galicia, con representación de 24 marcas a través de 36 Concesionarios.

Su facturación total ha ascendido a 378 millones de euros, a través de la venta de unos 20.900 vehículos.

MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL

Esta sociedad ha vendido 853 automóviles en su centro de Pamplona, con un crecimiento del 7,8 por 100 sobre el año anterior.

MAPFRE RENTING

En 2008 se han formalizado 1.337 contratos, alcanzándose una cartera de 6.840 vehículos, con una disminución del 29 por 100 sobre el año anterior.

CLUB MAPFRE

En el ejercicio 2008 se ha alcanzado la cifra de 934.000 socios, lo que convierte a esta entidad en uno de los mayores clubs de fidelización de España. Los socios han generado a lo largo del año 3.475.000 tréboles (puntos canjeables), que se descuentan en el vencimiento de sus pólizas del automóvil, favoreciendo con ello la retención de clientes. Esta cifra supone un 33 por 100 más que el año anterior. Además, se ha llevado a cabo un proceso



Vehículo taller para motos

de depuración y normalización de establecimientos colaboradores, acabando el ejercicio con 10.750 establecimientos de todo tipo que ofrecen condiciones especiales a los miembros del club.

A partir del año 2009 se ampliarán los servicios al ámbito operativo de la Unidad Familiar, convirtiéndose en un club que ofrecerá servicios relacionados con las necesidades de la familia, incluyendo el hogar y la salud además del automóvil, y canalizando acciones de fidelización.

GESMAP

Durante el presente ejercicio ha tenido como prioridad la consolidación del negocio adquirido durante 2007, además de aperturar nuevos centros durante el último trimestre y el estudio de nuevos desarrollos y estrategias para 2009.

Fruto de esta gestión, el ejercicio 2008 se ha cerrado con unos resultados antes de impuestos de 1,4 millones de euros – 0,9 millones libre de socios externos- lo que supone un incremento del 21,4 por 100 sobre los del año anterior.

La facturación alcanzó los 9,4 millones de euros, habiendo realizado 5.098 servicios y superado las 2.000 salas de tanatorio.

MULTIMAP

Esta sociedad, dedicada a la prestación de servicios de reformas, reparaciones y mantenimientos, ha gestionado 108.308 expedientes con incremento

del 10,4 por 100 sobre el ejercicio 2007, y ha aumentado su facturación en un 25 por 100, alcanzando la cifra de 28 millones de euros.

Asistencia Médica

Forman parte de esta actividad las siguientes sociedades:

CLINISAS

El Centro Médico Clinisas ha continuado potenciando su oferta asistencial con la incorporación de nuevos especialistas y medios de diagnóstico. El volumen de ingresos por la actividad asistencial ha sido de 7,5 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,3 por 100 con relación al año anterior.

HOSCLIMAP

Esta sociedad -que desarrolla su actividad asistencial a través del Hospital San Francisco Javier y el Policlínico San Antonio (ambos de Bilbao), y dos Centros Médicos en Madrid y Palma de Mallorca- ha alcanzado en 2008 un volumen de ingresos de 10 millones de euros, cifra ligeramente superior a la del ejercicio precedente.

IGUALSERVICIOS

Esta sociedad filial, cuya actividad es la prestación de servicios médicos en la provincia de Huesca, ha tenido un volumen de ingresos de 1,3 millones de euros, que representa un incremento del 12,6 por 100 respecto al ejercicio anterior.

CENTRO MÉDICO ISLAS CANARIAS

El Centro Médico MAPFRE Tenerife ha obtenido un volumen de ingresos de 0,4 millones de euros, cifra superior en un 12,2 por 100 a la del ejercicio anterior.



MAPFRE, aseguradora oficial de la Federación Española de Baloncesto y sus equipos

CENTROS MÉDICOS MAPFRE

Esta sociedad cuenta actualmente con un Centro Médico en Zaragoza, que inició sus actividades a finales de 2007. En el presente ejercicio ha obtenido un volumen de ingresos de 0,6 millones de euros.

Perspectivas

La línea de actuación de MAPFRE FAMILIAR se encuadrará en los objetivos de mantener su liderazgo destacado en los seguros de Automóviles, de Hogar, Comunidades, Comercio y Accidentes; posicionarse como primera opción de compra en segmentos estratégicos; y ofrecer una propuesta integral al cliente familiar que aporte soluciones que incluyan el seguro y otros servicios complementarios.

En el actual entorno económico, se prestará especial atención a la adopción de medidas para mitigar el impacto de la crisis en el beneficio de la Sociedad, entre las que destacarán el aumento de la cuota de mercado, y una permanente mejora de costes y eficiencia.

Los planes estratégicos de MAPFRE FAMILIAR priorizan asimismo cuatro ámbitos de actuación: homogenización y optimización de la estructura organizativa; definición de la política de diferenciación; fidelización, con un enfoque masivo, buscando la integralidad de los clientes; y potenciación del apoyo a RED MAPFRE.

En el plano interno, se promoverá un mayor alineamiento de valores y objetivos de cada empleado, la consecución de una mayor movilidad horizontal para facilitar posibles reorganizaciones internas, y la unificación de los sistemas transaccionales e informacionales.

El objetivo al que se dedicará mayor atención es la fidelización de los clientes, al que enfocarán sus esfuerzos todas las áreas de MAPFRE FAMILIAR. Para ello, se están diseñando diversas acciones dirigidas a los clientes de mayor antigüedad y con mayor número de productos contratados.

MAPFRE FAMILIAR⁽¹⁾

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Primas emitidas	4.215,9	4.105,1	3.915,1	2,7%	4,9%
Primas imputadas del ejercicio	4.199,0	4.050,3	3.816,3	3,7%	6,1%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(2.948,4)	(2.853,7)	(2.713,3)	3,3%	5,2%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(741,3)	(718,9)	(676,7)	3,1%	6,2%
RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO	509,3	477,7	426,2	6,6%	12,1%
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(87,9)	(89,4)	(99,6)	(1,7)%	(10,2)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	50,5	48,6	47,6	3,9%	2,2%
Comisiones y participaciones	20,7	24,6	33,0	(15,9)%	(25,5)%
RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO	(16,7)	(16,2)	(19,0)	3,1%	(14,8)%
Otros ingresos y gastos técnicos	(33,4)	(44,4)	(91,8)	(24,8)%	(51,6)%
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA	459,2	417,1	315,4	10,1%	32,2%
Ingresos netos de las inversiones	223,9	264,1	212,7	(15,2)%	24,1%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	0,3	8,2	28,8	(96,3)%	(71,5)%
Resultados de participaciones minoritarias	(4,3)	1,4	0,9	(407,1)%	57,3%
RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA	679,1	690,8	557,8	(1,7)%	23,8%
OTRAS ACTIVIDADES					
Ingresos de explotación	124,2	126,4	106,1	(1,7)%	19,1%
Gastos de explotación	(126,7)	(124,9)	(100,9)	1,4%	23,8%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(0,9)	(7,9)	0,2	(88,6)%	(5.366,7)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,3	0,1	0,0	200,0%	-
RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES	(3,1)	(6,3)	5,4	(50,8)%	(217,6)%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	676,0	684,5	563,1	(1,2)%	21,5%
Impuesto sobre beneficios	(171,9)	(201,9)	(187,9)	(14,9)%	7,4%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	504,1	482,6	375,2	4,5%	28,6%
Socios externos	(0,2)	(0,2)	(0,1)	-	94,2%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	503,9	482,4	375,1	4,5%	28,6%

MILLONES DE EUROS

(1) Datos elaborados a efectos comparativos para los ejercicios 2007 y 2006.

RATIOS	2008	2007
Negocio NO VIDA		
Ratio de siniestralidad del seguro directo	70,1%	70,4%
Ratio de gastos del seguro directo	18,5%	18,9%
Ratio combinado neto de reaseguro	88,8%	89,4%
Negocio VIDA		
Gastos de explotación netos/Provisiones seguros de vida	0,0%	0,3%

DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Hogar	517,8	454,4	415,4	14,0%	9,4%
Dececos	239,4	235,7	224,2	1,6%	5,2%
Automóviles	2.535,3	2.558,3	2.455,6	(0,9)%	4,2%
Comunidades	146,5	134,2	124,1	9,2%	8,1%
Comercios	133,4	127,7	119,0	4,5%	7,3%
Accidentes	115,6	116,9	114,0	(1,1)%	2,6%
Protección Pagos	20,5	25,9	40,5	(20,8)%	(36,0)%
Otros	507,4	452,0	422,4	12,3%	7,0%
TOTAL	4.215,9	4.105,1	3.915,1	2,7%	4,9%

MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Inversiones y tesorería	4.109,8	4.173,7	4.073,7	(1,5)%	2,5%
Total activo	6.334,6	6.435,4	6.269,2	(1,6)%	2,7%
Patrimonio neto	1.326,9	1.388,8	1.332,0	(4,5)%	4,3%
ROE	37,2%	35,5%	33,5%	5,0%	5,7%

MILLONES DE EUROS

DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Provisiones técnicas a cubrir	3.545,5	3.590,9	3.434,2	(1,3)%	4,6%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	1.149,0	1.156,5	1.161,0	(0,6)%	(0,4)%
Cuantía mínima del margen de solvencia	768,9	688,4	634,3	11,7%	8,5%
Margen de solvencia	1.822,5	1.567,7	1.249,3	16,3%	25,5%
Nº veces cuantía mínima	2,4	2,3	2,0	5,4%	15,6%

MILLONES DE EUROS

OTRA INFORMACIÓN	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
Número medio de Empleados	8.293	7.901	7.727	5,0%	2,3%
Polizas vigentes a fin de año (miles)	10.870	10.406	9.856	4,5%	5,6%