

2008  
Informe Anual

3  
UNIDADES  
Y SOCIEDADES OPERATIVAS



**MAPFRE**



# Unidades y Sociedades operativas: Resultados

## Unidades y Sociedades operativas: Resultados Antes de Impuestos y Minoritarios



### RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS

	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
MAPFRE FAMILIAR <sup>(1)</sup>	563,1	684,5	676,0	21,6%	(1,2%)
UNIDAD VIDA	190,9	214,2	247,7	12,2%	15,6%
UNIDAD EMPRESAS <sup>(1)</sup>	149,7	150,4	160,1	0,5%	6,4%
OTRAS ENTIDADES	12,7	24,5	(40,3)	-	-
<b>TOTAL NEGOCIO ESPAÑA</b>	<b>916,4</b>	<b>1.073,6</b>	<b>1.043,5</b>	<b>17,2%</b>	<b>(2,8%)</b>
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	127,8	164,6	279,8	28,8%	70,0%
MAPFRE AMÉRICA	116,0	140,7	180,1	21,3%	28,0%
UNIDAD INTERNACIONAL	11,8	23,9	99,7	102,5%	317,1%
REASEGURO	115,8	134,9	148,0	16,5%	9,7%
ASISTENCIA	14,3	17,9	20,7	25,5%	15,5%
<b>TOTAL NEGOCIO EXTERIOR</b>	<b>257,9</b>	<b>317,4</b>	<b>448,6</b>	<b>23,1%</b>	<b>41,3%</b>
<b>MAPFRE S.A.</b>	<b>1.156,1</b>	<b>1.365,7</b>	<b>1.383,2</b>	<b>18,1%</b>	<b>1,3%</b>

(1) En los ejercicios 2006 y 2007 la UNIDAD EMPRESAS incluye la totalidad del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA

### RESULTADO NETO

	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
MAPFRE FAMILIAR <sup>(1)</sup>	375,1	482,4	503,9	28,6%	4,5%
UNIDAD VIDA	127,8	147,2	148,8	15,2%	1,1%
UNIDAD EMPRESAS <sup>(1)</sup>	100,3	102,0	114,5	1,7%	12,3%
OTRAS ENTIDADES	7,6	16,1	(32,0)	110,6%	-
<b>TOTAL NEGOCIO ESPAÑA</b>	<b>610,8</b>	<b>747,7</b>	<b>735,2</b>	<b>22,4%</b>	<b>(1,7%)</b>
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	101,4	116,9	168,7	15,3%	44,3%
MAPFRE AMÉRICA	92,8	99,6	113,5	7,3%	13,9%
UNIDAD INTERNACIONAL	8,6	17,3	55,2	101,3%	219,3%
REASEGURO	77,2	87,8	104,2	13,7%	18,7%
ASISTENCIA	10,0	7,6	10,8	(23,8%)	42,5%
<b>TOTAL NEGOCIO EXTERIOR</b>	<b>188,5</b>	<b>212,2</b>	<b>283,7</b>	<b>12,6%</b>	<b>33,7%</b>
<b>MAPFRE S.A.</b>	<b>610,2</b>	<b>731,1</b>	<b>900,7</b>	<b>19,8%</b>	<b>23,2%</b>

(1) En los ejercicios 2006 y 2007 la UNIDAD EMPRESAS incluye la totalidad del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA

## Unidades y Sociedades operativas: Primas e ingresos

### Unidades y Sociedades operativas: Ingresos



PRIMAS	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
MAPFRE FAMILIAR <sup>(1)</sup>	3.915	4.105	4.216	4,9%	2,7%
UNIDAD VIDA	1.848	2.252	2.500	21,8%	11,0%
UNIDAD EMPRESAS <sup>(1)</sup>	1.455	1.576	1.614	8,3%	2,4%
<b>TOTAL NEGOCIO ESPAÑA</b>	<b>7.218</b>	<b>7.933</b>	<b>8.329</b>	<b>9,9%</b>	<b>5,0%</b>
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	2.647	3.167	4.727	19,6%	49,3%
MAPFRE AMÉRICA	2.462	2.921	3.608	18,6%	23,5%
UNIDAD INTERNACIONAL	186	247	1.119	32,8%	353,9%
REASEGURO	1.438	1.601	1.779	11,4%	11,1%
ASISTENCIA	296	315	302	6,2%	(4,2%)
<b>TOTAL NEGOCIO EXTERIOR</b>	<b>4.381</b>	<b>5.083</b>	<b>6.807</b>	<b>16,0%</b>	<b>33,9%</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>10.933</b>	<b>12.311</b>	<b>14.305</b>	<b>12,6%</b>	<b>16,2%</b>

(1) En los ejercicios 2006 y 2007 la UNIDAD EMPRESAS incluye la totalidad del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA

INGRESOS TOTALES	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
MAPFRE FAMILIAR <sup>(1)</sup>	4.475	4.679	4.924	4,6%	5,2%
UNIDAD VIDA	2.847	3.381	3.966	18,7%	17,3%
UNIDAD EMPRESAS <sup>(1)</sup>	1.542	1.723	1.783	11,8%	3,5%
OTRAS ENTIDADES	261	228	180	(12,7%)	(20,9%)
<b>TOTAL NEGOCIO ESPAÑA</b>	<b>9.126</b>	<b>10.011</b>	<b>10.853</b>	<b>9,7%</b>	<b>8,4%</b>
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	2.932	3.504	5.334	19,5%	52,2%
MAPFRE AMÉRICA	2.720	3.206	3.999	17,9%	24,7%
UNIDAD INTERNACIONAL	212	299	1.335	40,7%	347,1%
REASEGURO	1.599	1.780	2.098	11,4%	17,9%
ASISTENCIA	429	439	450	2,3%	2,6%
<b>TOTAL NEGOCIO EXTERIOR</b>	<b>4.960</b>	<b>5.723</b>	<b>7.883</b>	<b>15,4%</b>	<b>37,7%</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>13.234</b>	<b>14.866</b>	<b>17.711</b>	<b>12,3%</b>	<b>19,1%</b>

(1) En los ejercicios 2006 y 2007 la UNIDAD EMPRESAS incluye la totalidad del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA

## Unidades y Sociedades: Otra información

PATRIMONIO NETO	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
	MAPFRE FAMILIAR	1.332,0	1.388,8	1.326,9	4,3%
UNIDAD VIDA	644,3	801,9	956,0	24,5%	19,2%
UNIDAD EMPRESAS	450,5	508,8	478,9	12,9%	(5,9%)
INMUEBLES	144,4	155,3	111,7	7,5%	(28,1%)
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	936,7	1.204,2	3.008,4	28,6%	149,8%
MAPFRE AMÉRICA	936,7	1.204,2	1.122,1	28,6%	(6,8%)
UNIDAD INTERNACIONAL	-	-	1.886,3	-	-
REASEGURO	647,1	725,2	742,8	12,1%	2,4%
ASISTENCIA	97,8	114,7	123,8	17,3%	7,9%
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>5.054,2</b>	<b>5.614,4</b>	<b>5.716,4</b>	<b>11,1%</b>	<b>1,8%</b>

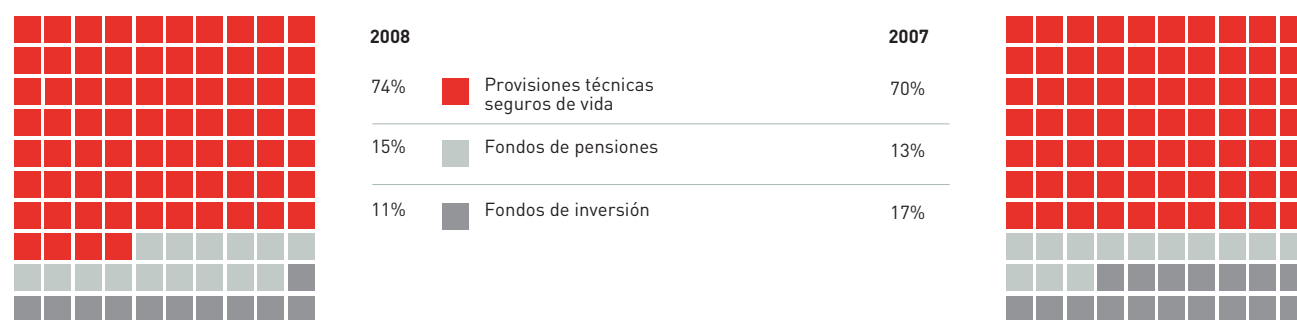
### Unidades y Sociedades operativas: Empleados



NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS				% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
MAPFRE FAMILIAR	7.727	7.901	8.293	2,3%	5,0%
UNIDAD VIDA	747	751	789	0,5%	5,1%
UNIDAD EMPRESAS	1.676	1.799	1.663	7,3%	(7,6%)
DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL	10.163	11.082	13.527	9,0%	22,1%
MAPFRE AMÉRICA	9.611	10.184	10.206	6,0%	0,2%
UNIDAD INTERNACIONAL	552	898	3.321	62,7%	269,8%
REASEGURO	256	258	269	0,8%	4,3%
ASISTENCIA	2.924	3.239	3.520	10,8%	8,7%
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>26.996</b>	<b>29.740</b>	<b>32.927</b>	<b>10,2%</b>	<b>10,7%</b>

## Unidades y Sociedades operativas: Otra información

### Unidades y Sociedades: Fondos gestionados, vida y ahorro



#### FONDOS GESTIONADOS VIDA Y AHORRO

	MILLONES DE EUROS			% VARIACIÓN	
	2006	2007	2008	07/06	08/07
<b>PROVISIONES TÉCNICAS SEGURO DE VIDA</b>	<b>15.266</b>	<b>16.956</b>	<b>17.223</b>	<b>11,1%</b>	<b>1,6%</b>
ESPAÑA	14.702	16.279	15.926	10,7%	(2,2%)
EXTERIOR	564	676	1.298	19,9%	91,9%
<b>FONDOS DE PENSIONES</b>	<b>1.493</b>	<b>3.155</b>	<b>3.415</b>	<b>111,3%</b>	<b>8,2%</b>
<b>FONDOS DE INVERSIÓN</b>	<b>3.777</b>	<b>4.038</b>	<b>2.655</b>	<b>6,9%</b>	<b>(34,2%)</b>
<b>TOTAL FONDOS GESTIONADOS</b>	<b>20.536</b>	<b>24.149</b>	<b>23.293</b>	<b>17,6%</b>	<b>(3,5%)</b>

#### RATIOS DE GESTIÓN

	RATIO COMBINADO NETO DE REASEGURO		
	2006	2007	2008
<b>No Vida</b>			
MAPFRE FAMILIAR	-	89,5%	88,8%
UNIDAD EMPRESAS	86,9%	88,6%	88,2%
AMÉRICA	103,0%	102,8%	103,7%
UNIDAD INTERNACIONAL	102,3%	103,5%	98,6%
REASEGURO	92,3%	91,6%	95,5%
ASISTENCIA	93,7%	92,0%	93,4%
MAPFRE S.A.	93,9%	92,6%	93,9%
<b>Vida</b>			
UNIDAD VIDA <sup>(1)</sup>	0,89%	0,88%	0,92%

(1) Ratio de Gastos sobre Patrimonios Gestionados

#### ROE

	2006	2007	2008
MAPFRE FAMILIAR <sup>(2)</sup>	-	35,5%	37,2%
UNIDAD VIDA	20,3%	20,4%	16,9%
UNIDAD EMPRESAS <sup>(2)</sup>	21,0%	20,8%	23,3%
<b>DIVISIÓN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL</b>			
MAPFRE AMÉRICA	10,6%	9,8%	10,2%
UNIDAD INTERNACIONAL	-	-	4,9%
REASEGURO	12,2%	12,8%	14,2%
ASISTENCIA	10,7%	7,3%	9,3%
<b>MAPFRE S.A.</b>	<b>16,1%</b>	<b>17,5%</b>	<b>19,5%</b>

(2) En los ejercicios 2006 y 2007 la UNIDAD EMPRESAS incluye la totalidad del negocio de MAPFRE AGROPECUARIA

2008  
Informe Anual

**3**  
UNIDADES  
Y SOCIEDADES OPERATIVAS



**MAPFRE**





## Contenidos

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>4</b>
Organigrama	6
<b>UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS CON ACTIVIDAD PRINCIPAL EN ESPAÑA</b>	<b>7</b>
FAMILIAR	8
VIDA Y AHORRO	19
EMPRESAS	24
INMUEBLES	30
QUAVITAE	34
BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID - MAPFRE	36
<b>UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS CON ACTIVIDAD PRINCIPAL EN EL EXTERIOR</b>	<b>39</b>
AMÉRICA	40
INTERNACIONAL	49
ASISTENCIA	54
REASEGURO	59



## INFORMACIÓN GENERAL



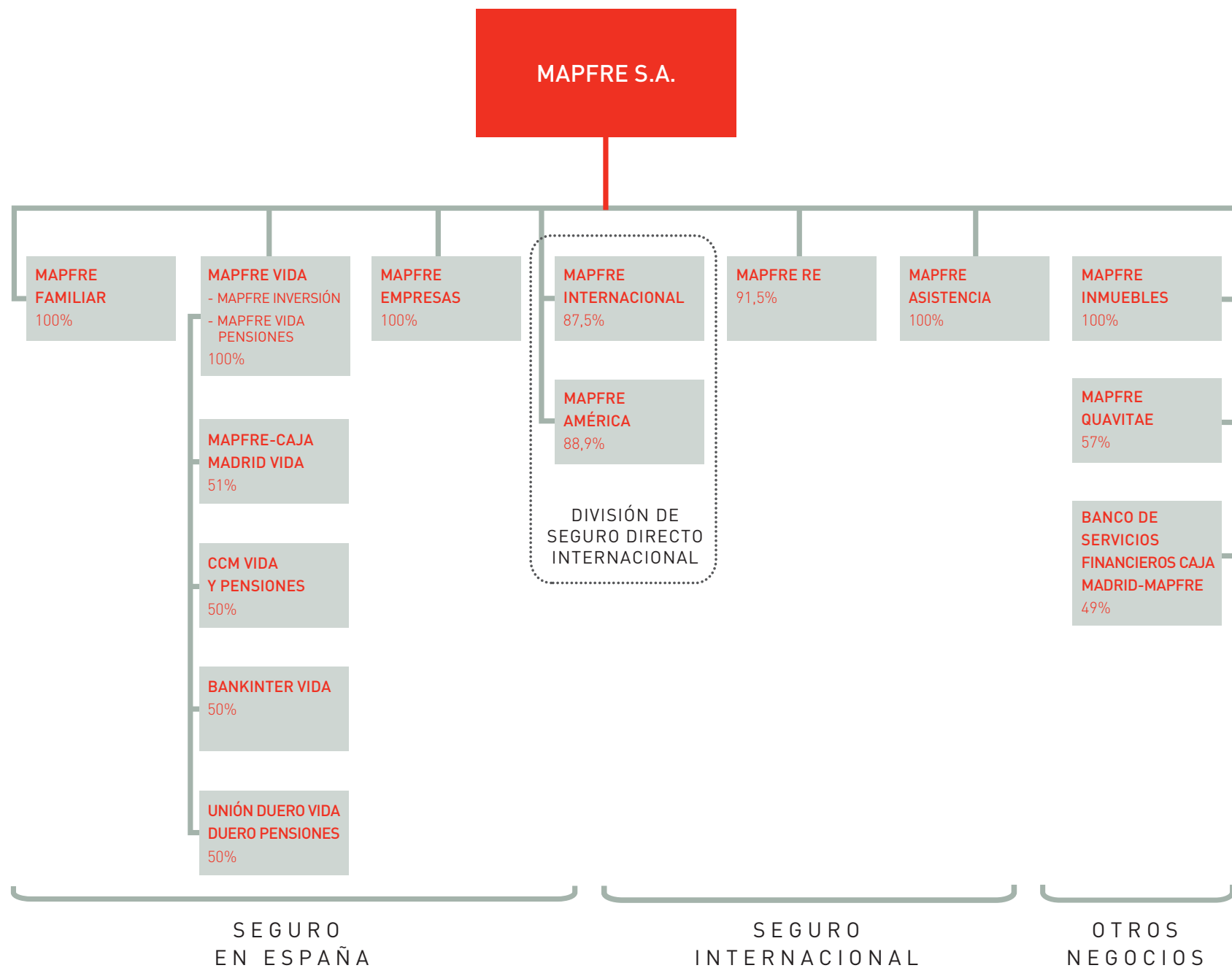
## Información General

MAPFRE es un Grupo empresarial independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras y de servicios.

La sociedad matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE, S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, DOW JONES Stoxx Insurance, MSCI Spain; FTSE All-World, Developed Europe Index, FTSE Good y FTSE Good IBEX.

Las actividades empresariales de MAPFRE se desarrollan a través de sociedades que se agrupan en Unidades y Sociedades Operativas conforme se detalla en el organigrama que se incluye en la siguiente página.

El presente informe incluye información resumida de las actividades desarrolladas en 2008 por las Unidades y Sociedades cuya actividad es especialmente relevante dentro del Grupo, que se presentan clasificadas entre las que desarrollan su actividad principalmente en el mercado español, y aquellas cuya actividad se desarrolla principalmente fuera de dicho mercado.



UNIDADES Y SOCIEDADES  
OPERATIVAS CON ACTIVIDAD  
PRINCIPAL EN ESPAÑA



## 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 <sup>a</sup> 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.

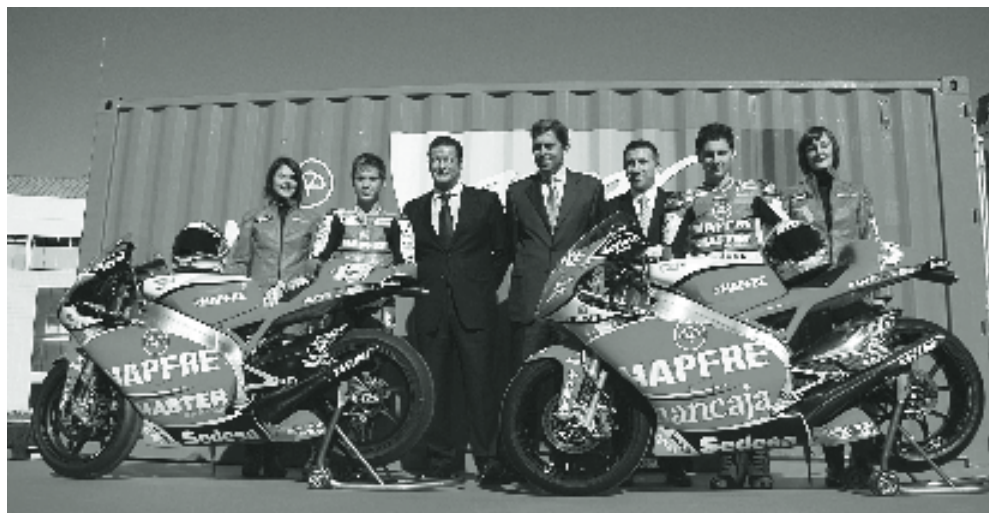
— Ha desarrollado el sistema de Pago por Uso para Jóvenes (Generación Y), basado en el kilometraje recorrido y en las características de conducción, al que se han incorporado 10.000 conductores, lo que ha permitido dar mayor amplitud a la integración del concepto seguro y geolocalización para reforzar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

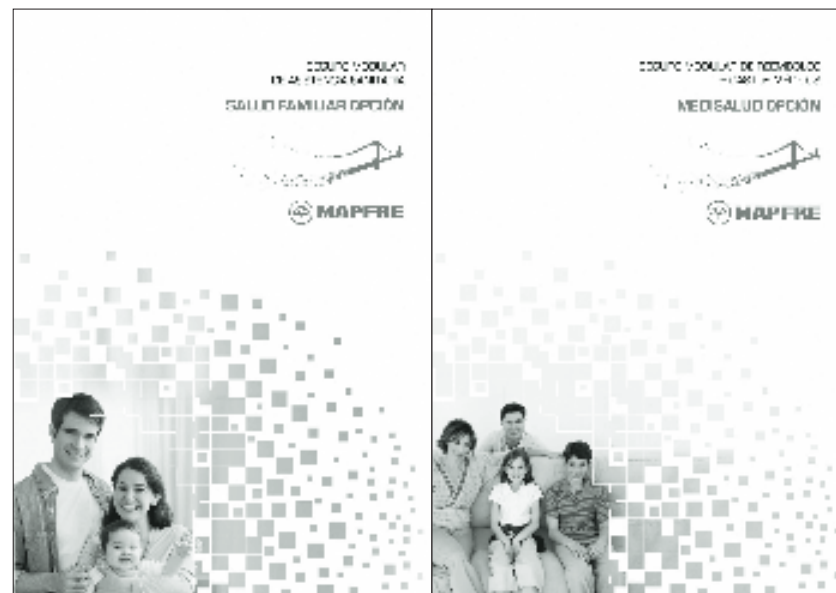
— Ha realizado una intensa actividad publicitaria, reforzando la imagen de calidad y servicio para el entorno familiar; y, para impulsar la presencia de MAPFRE en el segmento de motocicletas, ha patrocinado el equipo "Aspar Team", en la categoría de 250 c.c. y la retransmisión deportiva del Campeonato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

— 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<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
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%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>509,3</b>	<b>477,7</b>	<b>426,2</b>	<b>6,6%</b>	<b>12,1%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
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)%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(16,7)</b>	<b>(16,2)</b>	<b>(19,0)</b>	<b>3,1%</b>	<b>(14,8)%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(33,4)	(44,4)	(91,8)	(24,8)%	(51,6)%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>459,2</b>	<b>417,1</b>	<b>315,4</b>	<b>10,1%</b>	<b>32,2%</b>
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%
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>679,1</b>	<b>690,8</b>	<b>557,8</b>	<b>(1,7)%</b>	<b>23,8%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
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%	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>(3,1)</b>	<b>(6,3)</b>	<b>5,4</b>	<b>(50,8)%</b>	<b>(217,6)%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>676,0</b>	<b>684,5</b>	<b>563,1</b>	<b>(1,2)%</b>	<b>21,5%</b>
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	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>504,1</b>	<b>482,6</b>	<b>375,2</b>	<b>4,5%</b>	<b>28,6%</b>
Socios externos	(0,2)	(0,2)	(0,1)	-	94,2%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>503,9</b>	<b>482,4</b>	<b>375,1</b>	<b>4,5%</b>	<b>28,6%</b>

MILLONES DE EUROS

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

<b>RATIOS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Negocio NO VIDA</b>		
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%
<b>Negocio VIDA</b>		
Gastos de explotación netos/Provisiones seguros de vida	0,0%	0,3%

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Hogar	517,8	454,4	415,4	14,0%	9,4%
Dececosos	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%
<b>TOTAL</b>	<b>4.215,9</b>	<b>4.105,1</b>	<b>3.915,1</b>	<b>2,7%</b>	<b>4,9%</b>

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
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

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
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)%
Cuántía 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

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
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%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Ignacio Baeza Gómez	Presidente	
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Esteban Tejera Montalvo	Vicepresidente Primero	
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Luis Hernando de Larramendi y Martínez	Vicepresidente Segundo	Presidente
VOCALES	Miguel Ángel Almazán Manzano	Vocal	
	José Barbosa Hernández		
	Juan Fernández Palacios	Vocal	
	Rafael Fontoira Suris		Vocal
	Rafael Galarraga Solores		
	Santiago Gayarre Bermejo		
	Lucas Hernández Pérez		
	Francisco Herranz Manzano		
	Antonio Huertas Mejías	Vocal	
	Manuel Jesús Lagares Calvo	Vocal	Vocal
	Francisca Martín Tabernero		Vocal
	Antonio Miguel-Romero de Olano		
	Filomeno Mira Candel		
	Fernando Moreno Marcos		
	Mariano Pérez Claver <sup>(1)</sup>		
Francisco Ruiz Risueño	Vocal	Vocal	
SECRETARIOS	Luis María Polo Rodríguez	Secretario	
	M <sup>a</sup> Luisa Linares Palacios		Secretaria

(1) En representación de PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.A.

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



En el año 2008 se ha agravado la crisis iniciada en 2007, originada por las "hipotecas subprime". La situación ha estado marcada por una fuerte inestabilidad en los mercados, tanto de renta fija como de renta variable, que terminaron el año con un descenso generalizado de los tipos de interés, y un desplome de los índices bursátiles nacionales e internacionales. Todo ello ha provocado un significativo aumento en los niveles de desconfianza, aversión al riesgo e incertidumbre del consumidor final de productos financieros, penalizando su contratación. En este contexto económico y financiero:

- El volumen de ahorro gestionado en el ramo de Vida, representado por las provisiones técnicas, ha experimentado un incremento del 1,9 por 100, alcanzando los 136.243 millones de euros, con un crecimiento del 15,2 por 100 en el volumen de primas.

- El patrimonio de los fondos de inversión mobiliaria (FIM y FIAMM) se ha situado en 167.655 millones de euros, lo que supone un descenso interanual de 71.062 millones de euros, que representa una reducción del 29,8 por 100.

- El volumen de activos de los fondos de pensiones ha alcanzado la cifra de 74.408 millones de euros, con descenso en los últimos doce meses de 7.434 millones de euros, que representa una tasa de disminución del 8,7 por 100.

Un año más, la Unidad Vida y Ahorro de MAPFRE ha superado de forma favorable los problemas que han afectado a la mayor parte de las instituciones financieras de nuestro entorno económico.

Los acuerdos formalizados en el ejercicio 2007 con las entidades CAJA CASTILLA LA MANCHA y BANKINTER para el desarrollo conjunto del negocio de seguros de Vida y Pensiones, a los que se ha sumado en 2008 el firmado con CAJA DUERO, han permitido a la Unidad mantener crecimientos en los volúmenes de emisión y provisiones técnicas, acordes con la evolución del sector asegurador español en su ramo de Vida. Igualmente, la variación en los patrimonios gestionados de los fondos de inversión ha sido similar a la de la media del sector, mejorando este ratio en el caso de los patrimonios de los fondos de pensiones gestionados.



Ignacio Baeza se dirige a los asistentes en la Gala de los Puentes

## Principales Actividades

### Nuevos productos

Como en años anteriores, a lo largo de 2008 se ha mantenido una elevada actividad de innovación y lanzamiento de nuevos productos en la Red Agencial:

- Un seguro de ahorro que garantiza la inversión inicial, cuya rentabilidad está referenciada a la revalorización del dólar frente al euro (Garantía Dólar).

- Un seguro de vida con prestaciones en forma de renta temporal, dirigido a familias con hijos menores de edad (Compromiso Vida).

- Mejora de las condiciones de rentabilidad en otros seguros de ahorro a prima única y corto plazo (DinerVida, Millón Vida).

- Tres fondos de inversión garantizados que incluyen una cláusula de rentabilidad explícita, si se cumple una condición de revalorización de índices o títulos.

- Un fondo de inversión de renta variable en países emergentes (FondMapfre Emergentes).

- Un fondo de inversión de renta fija en divisas (Fondmapfre Rentadólar).

Para la Red de Bancaseguros, 2008 también ha sido un año de gran actividad en el lanzamiento de nuevos productos, con los que se ha buscado la mejor adaptación a la situación de los mercados financieros en cada momento:

- En el ámbito de los seguros de ahorro, se ha ofrecido a los clientes toda una gama de productos con rentabilidad garantizada, a corto y largo plazo (Invermás en CAJA MADRID, Euríbor 25 en CAJA CASTILLA LA MANCHA y Estabilidad Futura en BANKINTER). También se han incorporado a la oferta productos referenciados a la evolución de índices de renta variable (Inversión Bolsa Plus e Inversión Doble Óptimo en CAJA CASTILLA LA MANCHA), así como otros con formato unit linked, referenciados a la renta fija (Inver 18M en CAJA MADRID) o a la renta variable (Segurclip en BANKINTER).

- En el campo de los seguros de riesgo se ha iniciado la comercialización a través de CAJA MADRID de un producto que incorpora como garantía complementaria la cobertura de determinadas contingencias definidas en la Ley de Autonomía Personal y Atención a Situaciones de Dependencia, junto a otras más tradicionales de fallecimiento, accidente o invalidez (Vida Renta Dependencia).

### Acción comercial

En el negocio de seguros, la estrategia comercial se ha centrado en la búsqueda de una mayor vinculación con los clientes de las diferentes redes, impulsando la mejora y extensión de las relaciones con los mismos. Así, se ha potenciado la venta de seguros de riesgo, seguros de ahorro a corto plazo con interés garantizado referenciado, planes de previsión asegurada, y seguros de rentas vitalicias dirigidas a particulares y empresas. Estas acciones han permitido alcanzar un volumen de primas de 2.499,7 millones de euros, con incremento del 11,0 por 100 respecto al ejercicio anterior, así como un volumen de provisiones técnicas de 15.925,7 millones de euros, con incremento del 1,2 por 100.

Por lo que refiere a los fondos de inversión, la estrategia comercial se ha basado en la promoción de fondos garantizados y fondos monetarios, lo que ha permitido reducir el impacto de la crisis financiera global en esta



línea de productos, y cerrar el año 2008 con un volumen de patrimonios de 1.991,0 millones de euros, lo que representa una disminución del 29,9 por 100, y un total de 158.147 partícipes.

En cuanto al negocio de fondos de pensiones, se han desarrollado campañas específicas en el último trimestre del año, basadas en la oferta de modalidades con estructura de inversión conservadoras. De esta manera, el volumen de patrimonio gestionado por las empresas que integran la Unidad ha tenido un crecimiento del 8,2 por 100, situándose en los 3.414,7 millones de euros, de los que 2.947,2 millones corresponden al sistema individual y 467,5 al sistema de empleo.

### Gestión técnica

Si bien cabe destacar que se ha trabajado en la mejora de los ratios de contratación de seguros en tiempo real (especialmente en aquellos distribuidos por la Red Agencial) y en la simplificación de los procesos de selección de pólizas, mejorando el servicio de atención al cliente en este proceso, los mayores esfuerzos se han centrado, en el diseño y gestión técnica de los numerosos nuevos productos lanzados a lo largo del ejercicio.

### Sistemas de información y tecnológicos

Se ha seguido trabajando en los proyectos definidos en el Plan de Reactivación Operativa y de Aplicaciones (PROA), añadiendo nuevas modalidades a las plataformas del front-office de seguros de la Red Agencial (GESVIDA), así como nuevas funcionalidades, entre las que destaca la incorporación de la posibilidad de impresión de documentación para la gestión y apoyo a las consultas y comunicaciones de siniestros. También se han incorporado a la Oficina Internet MAPFRE (OIM) nuevas consultas referentes a valores de participación en beneficios y recibos, de acuerdo con las obligaciones marcadas por la LISI, así como potenciado la consulta de la posición global del cliente.

En lo que refiere a los nuevos negocios de bancaseguros, se ha consolidado la conectividad de los sistemas de BANKINTER VIDA Y CCM VIDA Y PENSIONES con los de MAPFRE VIDA, lo que ha permitido desarrollar para estas compañías toda la operativa de distribución y soporte de los nuevos lanzamientos de productos. Asimismo, se ha finalizado el análisis para la migración de funcionalidades y datos de BANKINTER VIDA.

## Sociedades Participadas

MAPFRE INVERSIÓN y sus filiales ha contribuido significativamente a la positiva evolución de las cifras de la Unidad, con un volumen de fondos

gestionados al cierre de 2008 de 4.129,0 millones de euros, y un beneficio antes de impuestos de 56,6 millones de euros.

Las primas emitidas por las entidades de bancaseguros participadas ascienden al cierre del ejercicio a 1.218,5 millones de euros, representando el 48,7 por 100 del total de la emisión de la Unidad. Los patrimonios gestionados en productos aseguradores y fondos de pensiones se cifran en 8.527,8 millones de euros, con una aportación al resultado después de impuestos y minoritarios de la Unidad de 35,3 millones de euros.

## Perspectivas

Ante las circunstancias económicas y financieras previstas para 2009, la estrategia de negocio se basará en fortalecer las ventas de seguros de riesgo y de productos dirigidos a la jubilación.

Por lo que respecta a los seguros de vida riesgo, la ralentización en los créditos a las familias reducirá la actividad aseguradora asociada a los mismos, abriendo una oportunidad de mayor crecimiento en los seguros no vinculados, en los que las redes de bancaseguros presentan un gran potencial.

En cuanto a los productos de ahorro-inversión, las incertidumbres asociadas a la evolución de la economía y de los mercados financieros pueden decantar las preferencias de los ahorradores por productos de interés garantizado, y por productos estructurados con fórmulas de rentabilidad innovadoras. Adicionalmente, se apostará por el desarrollo del negocio dirigido al segmento de la tercera edad, mediante la suscripción de las distintas modalidades de rentas vitalicias.

El Área Tecnológica iniciará en 2009 un nuevo plan para eliminar sistemas tecnológicamente obsoletos, y potenciar el entorno de futuro, basado en el gestor de base de datos DB2.



Un momento de la Gala de los Puentes de MAPFRE VIDA celebrada en Nueva York



Jornadas sobre la ley de Dependencia con la participación de MAPFRE VIDA

## UNIDAD VIDA Y AHORRO<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	2.499,7	2.251,7	1.848,3	11,0%	21,8%
Primas imputadas del ejercicio	2.495,1	2.244,3	1.840,1	11,2%	22,0%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(2.970,5)	(2.074,7)	(1.675,7)	43,2%	23,8%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(194,8)	(655,9)	(650,8)	(70,3)%	0,8%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>(670,2)</b>	<b>(486,3)</b>	<b>(486,4)</b>	<b>37,8%</b>	<b>0,0%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(69,0)	(64,6)	(57,1)	6,8%	13,1%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	41,2	39,7	39,2	3,6%	1,4%
Comisiones y participaciones	21,9	17,2	14,4	27,2%	19,2%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(6,0)</b>	<b>(7,7)</b>	<b>(3,5)</b>	<b>(22,6)%</b>	<b>119,9%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(10,4)	(10,4)	(4,4)	0,2%	136,8%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>(686,5)</b>	<b>(504,4)</b>	<b>(494,3)</b>	<b>36,1%</b>	<b>2,1%</b>
Ingresos netos de las inversiones	900,9	650,8	607,8	38,4%	7,1%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	(38,0)	2,2	20,7	(1836,5)%	(89,4)%
Otros ingresos y gastos no técnicos	8,2	(3,0)	0,6	(372,8)%	(616,4)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	3,8	4,1	(100,0)%	(6,6)%
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>184,5</b>	<b>149,4</b>	<b>138,9</b>	<b>23,5%</b>	<b>7,6%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	106,3	100,8	84,1	5,5%	19,8%
Gastos de explotación	(54,7)	(43,9)	(37,2)	24,5%	18,1%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	11,4	8,6	5,1	32,2%	69,2%
Resultados de participaciones minoritarias	0,2	(0,6)	0,0	(128,1)%	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>63,2</b>	<b>64,8</b>	<b>52,0</b>	<b>(2,5)%</b>	<b>24,7%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>247,7</b>	<b>214,2</b>	<b>190,9</b>	<b>15,6%</b>	<b>12,2%</b>
Impuesto sobre beneficios	(66,7)	(64,3)	(63,2)	3,8%	1,8%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>181,0</b>	<b>150,0</b>	<b>127,8</b>	<b>20,7%</b>	<b>17,4%</b>
Socios externos	(32,2)	(2,7)	0,0	10,8	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>148,8</b>	<b>147,2</b>	<b>127,8</b>	<b>1,1%</b>	<b>15,2%</b>

MILLONES DE EUROS

(1) Las cifras de 2007 incluyen BANKINTER VIDA y CCM VIDA Y PENSIONES, sociedades consolidadas desde 30.6.2007. Las cifras de 2008 incluyen, además de las sociedades anteriores, UNIÓN DUERO VIDA y DUERO PENSIONES, consolidadas desde 1.7.2008.

<b>RATIO DE GASTOS VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Gastos de explotación /Patrimonios gestionados de terceros	0,92%	0,88%	0,89%

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Primas emitidas Red Agencial	1.050,9	834,5	750,6	25,9%	11,2%
Primas emitidas Red Bancaria	1.218,5	1.164,9	830,1	4,6%	40,3%
Primas emitidas Central	230,3	252,3	267,6	(8,7)%	(5,7)%
<b>TOTAL</b>	<b>2.499,7</b>	<b>2.251,7</b>	<b>1.848,3</b>	<b>11,0%</b>	<b>21,8%</b>

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Patrimonios gestionados de terceros	21.995,3	22.923,5	19.723,8	(4,0)%	16,2%
Inversiones y tesorería	17.050,6	16.760,9	15.735,6	1,7%	6,5%
Total activo	17.990,4	17.490,7	16.428,3	2,9%	6,5%
Patrimonio neto	956,0	801,9	644,3	19,2%	24,5%
ROE	16,9%	20,4%	20,3%	(17,0)%	0,5%

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Provisiones técnicas a cubrir	15.458,1	15.023,6	13.074,1	2,9%	14,9%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	1.255,1	1.247,0	1.357,6	0,6%	(8,1)%
Cuantía mínima del margen de solvencia	692,3	668,2	593,5	3,6%	12,6%
Margen de solvencia	1.144,0	829,0	722,1	38,0%	14,8%
Nº veces cuantía mínima	1,65	1,24	1,22	33,0%	2,0%

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Número medio de empleados	789	751	747	5,1%	0,5%
Polizas vigentes a fin de año (miles)	2.130	1.847	1.493	15,3%	23,8%
Asegurados a fin de año (miles)	3.357	3.100	2.746	8,3%	12,9%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Esteban Pedrayes Larrauri	Presidente	
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Ricardo Blanco Martínez	Vocal	
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Alfonso Ramón Rebuelta Badías	Vicepresidente Segundo	Presidente
CONSEJERO DELEGADO	Alfredo Castelo Marín	Vicepresidente Primero	
VOCALES	Ángel Alonso Batres	Vocal	
	Rafael Casas Gutiérrez		
	Mariano de Diego Hernández		
	Pedro J. de Macedo Coutinho de Almeida	Vocal	
	José Antonio Garrido Martínez		
	Juan Martín Queralt		
	Ignacio Miguel-Romero de Olano	Vocal	Vocal
	Tomás Pérez Ruiz		
	Eduardo Rodríguez Piedrabuena		Vocal
	Matías Salvá Bennasar		
	Esteban Tejera Montalvo	Vocal	
	MEDIACIÓN Y DIAGNÓSTICOS, S.A. (representada por Guillermo Marcos Guerrero)		
	PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L. (representada por Mercedes Rojo Izquierdo)		
	VALORACIÓN Y CONTROL, S.L. (representada por Ignacio Soria Vidal)		
SECRETARIO	Francisco Javier Bergamín Serrano	Secretario	

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

En el ejercicio 2008 ha continuado la tendencia de reducción de las tasas de prima de los riesgos industriales, prolongándose un ejercicio más el ciclo de mercado "blando", consecuencia del incremento de la competencia producido por la baja siniestralidad y buenos resultados de los últimos años. Por el contrario, en los seguros de Caución y Crédito, más sensibles a la coyuntura económica, se ha producido un significativo aumento de la siniestralidad que ha provocado un endurecimiento de las condiciones de suscripción, una mayor selección de riesgos y la elevación de los precios de las coberturas.

En este contexto de mercado, y con un deterioro de la situación económica que ha afectado singularmente al ramo de Crédito, la evolución de la Unidad ha sido muy favorable, manteniendo los grandes clientes y consiguiendo un crecimiento superior a la media del mercado, que se debe tanto a la implantación territorial y favorable distribución de estos productos a través de la Red MAPFRE, como al buen comportamiento que está mostrando el desarrollo del negocio internacional de los asegurados.

Con todo ello, la Unidad de Empresas -en la que se han integrado en 2008 los negocios de MAPFRE AGROPECUARIA- ha cerrado un nuevo ejercicio muy positivo, tanto en volumen de primas como en resultados, confirmando la buena marcha de sus negocios y el claro liderazgo alcanzado por MAPFRE en este segmento, con una cuota de mercado en Riesgos Industriales del 19,6 por 100 en seguro directo en España, que supone un incremento de medio punto respecto al ejercicio anterior.

## Principales Actividades

### Aspectos generales

El grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan Estratégico de la Unidad ha sido satisfactorio, al haberse alcanzado los niveles previstos de crecimiento armónico en prácticamente todas las líneas de negocio, y de rentabilidad, a la vez que se han cumplido los principales hitos contemplados en cuanto a mejora de la calidad del servicio, la innovación tecnológica y el desarrollo internacional.

### Nuevos productos

Durante el ejercicio 2008 se ha mantenido una relevante actividad de desarrollo de nuevos productos, con el lanzamiento de novedosas soluciones aseguradoras para la cobertura de riesgos de construcción marítima, contingencias, responsabilidad civil medioambiental, D&O y embarcaciones de recreo. Se han producido también notables avances en la adaptación de los productos a los distintos canales de comercialización, para lograr una respuesta más adecuada a las necesidades de los clientes en función de su tamaño y complejidad.

ITSEMAP y MAPFRE SERVICIO DE PREVENCIÓN han iniciado nuevas líneas de negocio dentro de sus respectivos ámbitos de actuación, dirigidas a aquellos sectores de actividad económica que se consideran prioritarios en el desarrollo de la oferta aseguradora de la Unidad.

### Acción comercial

Merecen destacarse las siguientes actuaciones llevadas a cabo en 2008 para el adecuado desarrollo de los negocios de la Unidad:

- Creación de los Centros Territoriales de Gestión de Negocio de Empresas, en coordinación con MAPFRE FAMILIAR y MAPFRE VIDA, para el desarrollo de una oferta aseguradora integral a empresas e instituciones.
- Dotación de mayores recursos a la Oficina Nacional de Corredores de Red MAPFRE, para la mejora de los servicios prestados a los corredores en la suscripción y contratación de seguros de empresas.
- Culminación del proceso de incorporación de Asesores Especialistas de Empresas a Red MAPFRE, y formación de dichos asesores.

Además, se han llevado a cabo otras actuaciones en materia comercial, como una nueva ampliación de la oferta de productos comercializados a través del Sistema de Distribución de Seguros de CAJA MADRID, el lanzamiento de campañas comerciales en coordinación con Red MAPFRE, y el establecimiento de nuevos acuerdos con corredurías de entidades financieras.

MAPFRE EMPRESAS ha participado con "stand" propio en diversos salones y ferias especializadas, y ha patrocinado varios eventos de prestigio para consolidar la posición de liderazgo en el segmento de seguros de empresas.



Firma del acuerdo con Global Aerospace

### Gestión técnica y servicios al cliente

En materia de gestión técnica y servicios al cliente cabe mencionar:

- La revisión de la política de suscripción, tanto en Global Risks, para su adecuación a la estructura de reaseguro, como en Crédito, para aprovechar



el potencial que ofrece el empleo de los modelos estadísticos predictivos y adaptarla a las nuevas condiciones de mercado.

- En el Seguro de Crédito, se han intensificado las acciones en materia de vigilancia y seguimiento de riesgos, y se han adoptado medidas que deben contribuir a una mejora de las recuperaciones sobre impagados.

- Se han mantenido e intensificado a través de las sociedades de servicios ITSEMAP y MAPFRE SERVICIO DE PREVENCIÓN las actuaciones técnicas para clientes, como valor añadido a la oferta aseguradora, y como medio de apoyo a los planes de desarrollo de sectores de negocio específicos.

- Se ha consolidado la concentración de la estructura técnica en Centros de Gestión Territorial, que dan soporte a la organización comercial en las tareas de suscripción, emisión y tramitación de siniestros, lo que ha permitido una mayor descentralización de las decisiones para mejorar la eficiencia y la prestación de un servicio cercano al cliente.



Esteban Pedrayes y Alfredo Castelo en la Reunión Anual de Red MAPFRE

- Se han llevado a cabo planes de formación de equipos territoriales, centrados en sectores prioritarios, para mejorar la capacidad de decisión territorial e incrementar la autonomía en materia de suscripción.

- Se ha revisado la estructura de gestión de siniestros de Global Risks, adaptándola a la mayor centralización de su actividad, y dimensionándola para atender el desarrollo del negocio internacional.

- MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO ha seguido efectuando clasificaciones de crédito, alcanzando su base de datos más de 1.300.000 firmas clasificadas, que son utilizadas actualmente por más del 90 por 100 de sus clientes.

### Sistemas de información y tecnológicos

En el área de Sistemas de Información, la actividad del ejercicio 2008 ha estado concentrada básicamente en los siguientes proyectos:

- Evolución tecnológica de Global Risks: finalizado el nuevo sistema de gestión, está prevista su implantación en 2009 junto con nuevos módulos de siniestros y de administración de reaseguro.

- Evolución tecnológica de Caución y Crédito: se ha implantado una nueva aplicación de siniestros para el ramo de Crédito y se ha completado el desarrollo del sistema de gestión de Caución.

- Soporte a los recién creados Centros Territoriales de Gestión de Negocio de Empresas.

- Incorporación de los negocios de riesgos agropecuarios.

Cabe destacar también otros hitos no menos significativos, como el desarrollo de herramientas para agilizar los procesos de producción (tarificadores, consultas de cartera, regularizaciones), y la evolución de soluciones "business intelligence" para el seguimiento y control de la gestión del negocio.

### Actividad internacional

En el plano internacional, la División Global Risks ha suscrito un acuerdo para la incorporación de la empresa a GLOBAL AEROSPACE, pool de aseguradoras para la suscripción de riesgos de aviación, que tomará efecto el día 1 de enero de 2009, y de la que se espera un importante desarrollo de negocio en este ramo.

Las oficinas de representación de Global Risks en Europa se encuentran definitivamente consolidadas, con un buen comportamiento de la emisión en el ejercicio 2008.

MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO ha comenzado a operar en reaseguro aceptado, participando en los riesgos suscritos en Portugal por MAPFRE SEGUROS GERAIS correspondientes a sus ramos de actividad.

Para facilitar e impulsar las favorables perspectivas de los proyectos internacionales de Global Risks y MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO, el Consejo de Administración de MAPFRE ha tomado la decisión de traspasar la gestión de estos negocios a la División de Seguro Directo Internacional con efecto 1 de enero de 2009, previéndose llevar a cabo a lo largo del ejercicio las operaciones societarias conducentes a la escisión de MAPFRE EMPRESAS en dos entidades independientes: MAPFRE SEGUROS DE EMPRESAS y MAPFRE GLOBAL RISKS.

### Sociedades Participadas

Las filiales de MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO en Latinoamérica han cerrado un excelente ejercicio, con una notable mejora de resultados debida al incremento de los ingresos por primas, y al buen comportamiento de la siniestralidad.



La definitiva consolidación de MAPFRE SERVICIO DE PREVENCIÓN ha permitido que la plataforma de filiales de servicios técnicos (integrada por dicha entidad, ITSEMAP y SERMAP) haya alcanzado un volumen de ingresos de más de 34 millones de euros, y unos resultados positivos que mejoran los del ejercicio precedente.

## Perspectivas

La evolución del negocio en 2009 se verá condicionada por los siguientes factores:

- El volumen de primas se resentirá de una desaceleración económica general, con mayor intensidad en España, que implicará menor actividad empresarial, reducción drástica de la construcción y menor demanda de bienes de inversión.
- A medio plazo, se espera previsiblemente un mayor desarrollo del negocio de Global Risks, cuyo ámbito de actuación pasará a ser mundial.
- Es previsible, asimismo, un endurecimiento del mercado de los seguros de empresas como consecuencia de la mayor demanda de reaseguro para proteger el capital, con la consiguiente reducción de capacidad que puede implicar el fin de un período de debilitamiento de tasas.
- También es esperable un peor comportamiento de la siniestralidad, especialmente en los ramos más sensibles a la coyuntura económica como Crédito y Caución, por lo que se han definido relevantes medidas para mantener la siniestralidad en ratios inferiores a los de 2008.
- La pérdida de valor de los activos y la previsible disminución de los tipos de interés afectarán negativamente a los rendimientos de las inversiones.

La sólida posición de MAPFRE EMPRESAS en el mercado permite, no obstante, un prudente optimismo para los próximos ejercicios, por lo que se prevé obtener incrementos superiores al conjunto del sector con progresivo incremento de la cuota de mercado, aumentar la retención de negocio hasta cifras acordes con la dimensión de la Unidad, e incrementar los niveles de eficiencia mediante la reducción de los índices de gastos de gestión. Todo ello, junto con el mantenimiento de la siniestralidad en niveles prudentes, debe conducir a la obtención de resultados crecientes.



Jornadas internacionales sobre catástrofes naturales organizadas con motivo de la conmemoración del 75 aniversario de MAPFRE



25 aniversario de ITSEMAP



## UNIDAD DE EMPRESAS <sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	1.613,6	1.575,6	1.454,7	2,4%	8,3%
Primas imputadas del ejercicio	1.540,3	1.447,9	1.400,0	6,4%	3,4%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(1.100,8)	(1.006,8)	(875,7)	9,3%	15,0%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(249,8)	(250,6)	(232,2)	(0,3)%	7,9%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>189,7</b>	<b>190,5</b>	<b>292,1</b>	<b>(0,4)%</b>	<b>(34,8)%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(779,6)	(722,2)	(708,5)	7,9%	1,9%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	594,4	526,0	419,5	13,0%	25,4%
Comisiones y participaciones	112,5	119,2	114,9	(5,6)%	3,7%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(72,7)</b>	<b>(77,0)</b>	<b>(174,1)</b>	<b>(5,6)%</b>	<b>(55,8)%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(27,2)	(30,4)	(27,6)	(10,8)%	10,2)%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>89,8</b>	<b>83,0</b>	<b>90,4</b>	<b>8,3%</b>	<b>(8,1)%</b>
Ingresos netos de las inversiones	69,3	69,7	55,6	(0,6)%	25,3%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	4,8	2,1	4,8	129,2%	(56,7)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,2	(0,7)	0,0	-	-
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>164,1</b>	<b>154,1</b>	<b>150,9</b>	<b>6,5%</b>	<b>2,2%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	29,5	31,3	27,1	(5,8)%	15,5%
Gastos de explotación	(33,3)	(35,2)	(28,2)	(5,4)%	25,0%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(0,2)	0,1	(0,1)	(250,4)%	(237,1)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>(4,0)</b>	<b>(3,8)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>6,6%</b>	<b>227,6%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>160,1</b>	<b>150,4</b>	<b>149,7</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,4%</b>
Impuesto sobre beneficios	(45,4)	(48,1)	(49,4)	(5,6)%	(2,6)%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>114,7</b>	<b>102,3</b>	<b>100,3</b>	<b>12,2%</b>	<b>1,9%</b>
Socios externos	(0,2)	(0,3)	(0,1)	(25,1)%	256,0%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>114,5</b>	<b>102,0</b>	<b>100,3</b>	<b>12,3%</b>	<b>1,8%</b>

MILLONES DE EUROS

(1) 2006 y 2007 corresponde al agregado de la Unidad de Empresas y MAPFRE AGROPECUARIA.

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	71,5%	69,5%	62,6%
Ratio de gastos del seguro directo	18,0%	19,4%	18,5%
Ratio combinado neto de reaseguro	88,2%	88,6%	86,9%

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Accidentes	-	2,6	2,4	-	8,3%
Incendios - Daños	453,9	405,1	344,4	12,1%	17,6%
Automóviles responsabilidad civil	6,7	16,9	21,6	(60,6)%	(21,8)%
Automóviles otras garantías	-	3,4	6,1	-	(44,3)%
Responsabilidad Civil	417,1	414,4	374,9	0,7%	10,5%
Ingeniería	355,2	366,5	338,6	(3,1)%	8,2%
Transportes	226,8	221,3	229,6	2,5%	(3,6)%
Multirriesgos del hogar	-	1,5	4,3	-	(65,1)%
Otros multirriesgos	3,9	17,9	13,7	(78,0)%	30,7%
Credito	21,4	110,2	106,1	(80,6)%	3,8%
Caución	128,6	15,8	13,0	712,3%	21,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.613,6</b>	<b>1.575,6</b>	<b>1.454,7</b>	<b>2,4%</b>	<b>8,3%</b>

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Inversiones y tesorería	1.498,5	1.537,8	1.343,4	(2,6)%	14,5%
Total activo	4.097,5	3.945,5	3.506,1	3,9%	12,5%
Patrimonio neto	478,9	508,8	450,5	(5,9)%	12,9%
ROE	23,3%	20,8%	21,0%	11,9%	(1,0)%

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Provisiones técnicas a cubrir	2.801,6	2.612,1	2.251,4	6,2%	16,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	150,3	208,4	162,5	(27,0)%	28,2%
Cuantía mínima del margen de solvencia	146,9	163,2	152,2	(7,4)%	7,2%
Margen de solvencia	450,6	456,4	391,1	5,9%	16,7%
Nº veces cuantía mínima	3,07	2,80	2,57	14,3%	8,8%

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Empleados	1.663	1.799	1.676	(7,6)%	7,3%
Pólizas vigentes a fin de año	334.549	715.981	669.842	(53,3)%	6,9%
Expedientes tramitados en el año	259.464	230.714	209.498	12,5%	10,1%
Velocidad de liquidación de siniestros	62,8%	60,1%	60,3%	4,5%	(0,3)%
Aportación de Seguro Agrario Combinado al coaseguro (Millones €)	150,8	140,4	137,0	7,4%	2,5%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva
PRESIDENTE	Luis Basagoiti Robles	Presidente
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Alberto Manzano Martos	Vicepresidente Primero
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Rafael Fontoira Suris	Vicepresidente Segundo
VOCALES	Pascual Arbona Rodríguez	
	Víctor Bultó Millet	
	Antonio Eraso Campuzano	
	Alberto Español Castelar	
	Rafael Galarraga Solores	
	José Manuel González Porro	Vocal
	Miguel Lladó Oliver	Vocal
	Antonio Miguel-Romero de Olano	
	Oswaldo Román Llorente	
	Julián Salcedo Gómez	
	PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSION,S.L. (representada por Federico Navarro Cuesta)	
	VALORACION Y CONTROL, S.L. (representada por José Antonio Moral Santín)	
	SECRETARIO	Roberto Isaías Invernón Sacristán

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


El ejercicio 2008 se ha caracterizado por la negativa evolución del mercado inmobiliario, cuyos síntomas se manifestaron ya en 2007.

Las restricciones financieras, tanto al promotor como al comprador final, han colapsado al sector inmobiliario, reduciendo drásticamente las operaciones de compraventa, originando incrementos significativos de los stocks de viviendas invendidas, y paralizando el inicio de nuevos desarrollos inmobiliarios.

En este contexto, MAPFRE INMUEBLES ha cerrado el ejercicio 2008 con resultado negativo, debido fundamentalmente a la dotación de provisiones para cubrir el deterioro de valor de sus existencias.

## Principales Actividades

### Promoción

— Han finalizado las obras de construcción de la promoción Mirasierra Residencial en Bétera (Valencia), y han continuado las de Punta des Pinet (Ibiza), Buenavista  (Ensanche de Vallecas – Madrid), Jardines del Toyo (Almería) y El Viso de la Encomienda (Valladolid).

— Ha continuado la comercialización de las existencias disponibles en dichas promociones y en las de Mirasol Residencial (Oviedo) y Campos del Mar (Mijas-Málaga).

— Se ha continuado la gestión urbanística de los suelos propiedad de la Entidad, mereciendo destacarse como principales consecuciones:

- La aprobación provisional por el Ayuntamiento de Marbella de la Revisión-Adaptación a la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía del Plan General de Ordenación Urbana de dicha localidad, en la que se ubica la finca Cotochico.

- La aprobación e inscripción del proyecto de reparcelación del solar situado en el Sector Cizaña Alta, en Torremolinos (Málaga).

- La aprobación definitiva de la propuesta de sectorización del solar situado en AH1 (Valladolid).

- La aprobación definitiva del Plan Especial del solar del Polígono Alto de Pumarín (Gijón).

- La presentación de alegaciones a la Aprobación Inicial de la Modificación del PGOU de Palma de Mallorca, en cuyo frente marítimo se ubican diversas parcelas propiedad de la Sociedad.

Además, se han seguido distintas gestiones de tramitación urbanística de suelos de la Sociedad en Rincón de la Victoria (Málaga), Casabermeja (Málaga), Laguna de Duero (Valladolid), Simancas (Valladolid), Murcia, Valencia y Getafe (Madrid).

### Servicios Inmobiliarios

Las Divisiones de Arquitectura e Ingeniería han gestionado diversos proyectos para las entidades del Grupo en Sant Cugat (Barcelona), Oviedo, Valencia y Majadahonda (Madrid).

También se ha gestionado la venta de un edificio en Madrid, así como la comercialización de los inmuebles propiedad del Grupo destinados al arrendamiento, cuyo porcentaje de ocupación era del 95,12 por 100 al cierre del ejercicio.

### Actividad internacional

Se ha gestionado la comercialización de los espacios libres en los inmuebles propiedad de MAPFRE en Santiago de Chile y Bogotá, así como la venta de un edificio en Buenos Aires.

### Sistemas de información y tecnológicos

Se ha continuado en el ejercicio 2008 la implantación del programa de gestión integral para empresas inmobiliarias (PRINEX) y del programa de gestión de costes (PRESTO), así como la implementación del programa de identificación de clientes y riesgos en materia de prevención del blanqueo de capitales (PEDRA); y se ha intensificado el uso de la página web y potenciado la presencia en portales especializados en el sector inmobiliario, como canales de comercialización de las promociones inmobiliarias desarrolladas por la Entidad y de los servicios que esta presta.

## Sociedades Filiales

### Servicios Inmobiliarios MAPFRE

Ha continuado desarrollando servicios de gestión comercial de alquileres, administración y mantenimiento de propiedades inmobiliarias, y gestión de compra y venta de edificios y suelo, fundamentalmente para las empresas del Grupo.

### Desarrollos Urbanos CIC

Ha continuado realizando las obras de urbanización del suelo adquirido en Las Teresitas (Santa Cruz de Tenerife).

### Inmobiliaria Mapinver

Ha continuado realizando gestiones urbanísticas relativas al suelo de su propiedad situado en El Algar-Altea (Alicante).

## Perspectivas

Dada la negativa evolución del sector inmobiliario en 2008, se prevé limitar la actividad de promoción a la finalización de los desarrollos de las promociones inmobiliarias en curso de construcción, la comercialización en venta o arrendamiento de las viviendas disponibles, y la gestión urbanística de los suelos adquiridos, procurando la realización de desinversiones siempre que la situación del mercado lo permita.

En el ámbito interno, se continuará con la política de calidad en todos los productos desarrollados y servicios prestados por la Entidad, orientados al cliente, promoviendo actuaciones de mejora en todos los aspectos de selección de proveedores, contratación, administración y control de inversiones, que redunden en mayores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión de la Sociedad, poniendo especial atención en el control y reducción de costes.



Acuerdo con el Ayuntamiento de Palma sobre la cesión de terrenos en la fachada marítima de la ciudad



Promoción en Tarragona

<b>CUENTA DE RESULTADOS NIIF</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Ingresos por servicios	51,6	30,1	38,1	71,4%	(21,0)%
Ingresos por ventas	7,6	42,4	79,9	(82,1)%	(46,9)%
<b>Total ingresos de explotación</b>	<b>59,2</b>	<b>72,5</b>	<b>118,0</b>	<b>(18,3)%</b>	<b>(38,6)%</b>
Gastos de explotación	(34,3)	(31,6)	(96,8)	8,5%	(67,4)%
Deterioro de Existencias	(45,4)	0,0	0,0	-	-
<b>Resultado de explotación</b>	<b>(20,5)</b>	<b>40,9</b>	<b>21,2</b>	<b>(150,1)%</b>	<b>92,9%</b>
Ingresos financieros	1,6	0,5	0,3	220,0%	66,7%
Gastos financieros	(27,2)	(17,1)	(9,3)	59,1%	83,9%
<b>Resultado financiero</b>	<b>(25,6)</b>	<b>(16,6)</b>	<b>(9,0)</b>	<b>54,2%</b>	<b>84,4%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>(46,1)</b>	<b>24,3</b>	<b>12,2</b>	<b>(289,7)%</b>	<b>99,2%</b>
Impuesto sobre beneficios	13,6	(8,0)	(4,6)	(270,0)%	73,9%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>(32,5)</b>	<b>16,3</b>	<b>7,6</b>	<b>(299,4)%</b>	<b>114,5%</b>
Socios externos	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>(32,5)</b>	<b>16,3</b>	<b>7,6</b>	<b>(299,4)%</b>	<b>114,5%</b>

MILLONES DE EUROS

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Inversiones y tesorería	8,7	17,5	28,9	(50,3)%	(39,4)%
Existencias	686,5	676,6	489,6	0,0%	40,2%
Patrimonio neto	111,7	155,3	144,4	(28,1)%	7,5%
ROE	-	10,8%	6,4%	-	68,8%

MILLONES DE EUROS

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Número medio de empleados	74	74	69	0,0%	7,2%
Unidades en construcción	334	463	181	(27,9)%	155,8%
Unidades vendidas	5	85	100	(94,1)%	(15,0)%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva
PRESIDENTE	Esteban Pedrayes Larrauri	Presidente
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Ángel Córdoba Díaz	Vocal
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Antonio Miguel-Romero de Olano	
CONSEJERO DELEGADO	José Luis Sánchez Báscones	Vocal
VOCALES	MEDIACIÓN Y DIAGNÓSTICOS, S.A. (representada por Juan José Azcona Olondriz)	
	Severiano Solana Martínez	Vocal
	PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L. (representada por José María de la Riva Amez)	
	Antonio Núñez Tovar	
	Francisco Marco Orenes	
SECRETARIA	Blanca Sánchez Fresco	Secretaria
VICESECRETARIA	Mª Rosario Arias Allende	Vicesecretaria

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

Esta Sociedad, que presta servicios a las personas dependientes, ha obtenido en 2008 un beneficio de las operaciones continuadas de 0,6 millones de euros, antes de impuestos y minoritarios. Los ingresos se han situado en 119,4 millones de euros, frente a los 113,2 del año anterior.

La entrada en vigor de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia supone un marco normativo que contribuirá de manera positiva al desarrollo de los productos ofrecidos por la Sociedad.

En el ejercicio 2008 se han puesto en marcha cinco centros de atención diurna en el municipio de Madrid, se ha renovado la adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio en la capital, incrementando el número de usuarios y los distritos adjudicados, se ha comenzado la gestión de un centro disminuidos psíquicos de 120 plazas en Navarra, y se ha iniciado la explotación de una nueva línea de negocio en la Comunidad Valenciana, consistente en la preparación de medicación para residentes en centros de tercera edad.

La Sociedad ha reestructurado su organización interna para conseguir mayor eficiencia y flexibilidad, con el fin de responder al nuevo entorno regulador del sector.

Se detallan en los siguientes cuadros datos relativos a la dimensión y actividad de la Sociedad:



Jornadas sobre conciliación de la vida familiar y laboral en la atención a la dependencia de MAPFRE QUAVITAE



Residencia de MAPFRE QUAVITAE en Valencia

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Fondos Propios	48.9	48.9	48.3	0.0%	1.2%
Activo Total	115.2	120.7	124.4	(4.6)%	(3.0)%

MILLONES DE EUROS

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Centros residenciales	20	19	20	5,3%	(5,0)%
Plazas residenciales	3.273	3.153	3.373	3,8%	(6,5)%
Centros diurnos	31	26	27	19,2%	(3,7)%
Plazas centros diurnos	1.369	1.099	1.099	24,6%	0,0%
Clientes teleasistencia	21.670	63.274	57.347	(65,8)%	10,3%
Clientes ayuda a domicilio	14.043	12.523	9.515	12,1%	31,6%



## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva
PRESIDENTE	Carlos María Martínez Martínez	Presidente
VICEPRESIDENTE	José Manuel González Porro	Vicepresidente
CONSEJERO DELEGADO	José M <sup>a</sup> García Alonso	Vocal
VOCALES	Gonzalo Alcubilla Povedano	
	Esteban Pedrayes Larrauri	Vocal
	Jesús Martínez Castellanos	
	Ignacio Soria Vidal	
	Alfonso Rebueta Badía	
Juan Martín Bartolomé Pásaro	Vocal	
SECRETARIO	Jorge Bonilla Asensio	Secretario
VICESECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez	Vicesecretario

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

El ejercicio 2008 se ha visto marcado por los problemas de confianza en los mercados financieros, -que se han traducido en fuertes tensiones de liquidez y subida de tipos de interés que sólo han empezado a flexionar a partir del mes de octubre-, y por la rápida desaceleración de la actividad económica, que se ha traducido en una elevación generalizada de la morosidad, y la caída de la demanda de productos de automoción y consumo.

En este contexto, el ejercicio 2008 se ha cerrado con una cifra consolidada de crédito a la clientela de 6.746 millones de euros, que representa un crecimiento del 10,7 por 100 respecto de 2007, y con unos recursos propios consolidados de 453 millones de euros, que suponen un incremento del 16,3 por 100 en relación al año anterior.

Por lo que se refiere a la cuenta de resultados, el margen ordinario consolidado ha ascendido a 125,4 millones de euros, con incremento del 14,6 por 100 respecto del ejercicio anterior; los gastos de explotación a 58,6 millones de euros, con una variación del 22,5 por 100; la dotación a provisiones a 57 millones de euros, frente a 50,8 millones de euros del año 2007; y el beneficio consolidado antes de impuestos y minoritarios a 0,7 millones de euros, frente a 6,4 millones de euros del ejercicio anterior.

Durante el presente ejercicio ha entrado en vigor la circular 3/2008 del Banco de España para la aplicación a las entidades financieras españolas de las normas sobre solvencia derivadas de los acuerdos Basilea 2. Como consecuencia de estas normas el Banco ha realizado ampliaciones de capital en FINANMADRID, MADRID LEASING, y BANCOFAR de las que más adelante se informan. También se ha ampliado capital en FINANMADRID MÉXICO para adecuar el volumen de sus recursos propios a la inversión alcanzada.

## Sociedades Participadas

### FINANMADRID

La crisis económica ha tenido un fuerte impacto en la actividad de esta sociedad que, como consecuencia del fuerte descenso del volumen de ventas de vehículos, ha alcanzado en 2008 una cifra de negocio de financiación de vehículos de 899 millones de euros, frente a los 1.241 millones de euros del 2007. En cambio, en la actividad de financiación de consumo que comenzó en 2005 y está en fase de crecimiento, se ha conseguido, a pesar del difícil entorno, alcanzar una producción de 326 millones de euros frente a 220 millones en 2007.

Por otra parte, se ha producido un acelerado incremento de la morosidad que ha impactado negativamente en los resultados del ejercicio.

El volumen de riesgo vivo alcanzado al cierre de 2008 asciende a 2.249 millones de euros, con incremento del 9 por 100 respecto de 2007;

el margen ordinario a 53,6 millones de euros, frente a 51,8 millones de euros en el año 2007, con incremento de 3,4 por 100; los gastos de explotación a 33,5 millones de euros, con una variación de 31,5 por 100 respecto del año 2007; el margen de explotación a 20 millones de euros con decremento del 24 por 100; las provisiones a 43 millones de euros con un alza del 48 por 100; y las pérdidas antes de impuestos a 23,3 millones de euros, frente a 2,9 millones de euros de pérdidas del año 2007.

Como se ha indicado anteriormente, como consecuencia de la entrada en vigor de la circular 3/2008 del Banco de España, se ha ampliado el capital de la Sociedad en 70 millones de euros, que han sido suscritos íntegramente por el Banco.

### MADRID LEASING

La actividad de leasing ha experimentado una sensible reducción respecto al ejercicio 2007. La producción alcanzada ha sido de 843 millones de euros, lo que representa un descenso del 27 por 100. Sin embargo, en la actividad de factoring/confirming se ha conseguido crecer en volumen de producción a pesar del adverso entorno económico, alcanzando la cifra de 3.169 millones de euros, frente a 2.957 millones del ejercicio anterior.

La morosidad se ha incrementado como consecuencia de la crisis económica, alcanzando un ratio de 3,07 por 100 frente al 1,10 por 100 del año 2007. Pese a ello, la Sociedad ha conseguido en el ejercicio un importante crecimiento del beneficio.

El riesgo vivo alcanzado asciende a 3.181 millones de euros, con incremento del 14,5 por 100 respecto a 2007; el margen ordinario a 38,7 millones de euros, con un alza del 29 por 100; los gastos de explotación a 11 millones de euros, con una variación del 16 por 100; las provisiones a 7,8 millones de euros, con decremento del 50 por 100; y el beneficio antes de impuestos a 15,9 millones de euros, frente a 4,7 millones de euros del año anterior.

En el ejercicio 2008 se ha ampliado el capital de la Sociedad en 95 millones de euros que han sido suscritos íntegramente por el Banco.

### BANCOFAR

BANCOFAR ha continuado su actuación como banco especializado en la prestación de servicios financieros a las oficinas de farmacia, y ha cerrado en 2008 un ejercicio muy positivo a pesar del entorno económico desfavorable.

Las cifras de inversión han alcanzado los 1.394 millones de euros, frente a 1.254 millones del año 2007. Merece destacarse el importe de los préstamos hipotecarios, que representan el 55 por 100 del total de la inversión, y que fundamentalmente financian la adquisición y reforma de oficinas de farmacia; y, pese a la situación de la economía española, se ha mantenido un ratio de morosidad extremadamente reducido, que al cierre del ejercicio se

sitúa en el 0,19 por 100 sin duda uno de lo mas bajos del sector financiero de nuestro país.

Los recursos ajenos captados dentro de balance han alcanzado la cifra de 416 millones de euros, frente a 349 millones de euros del año anterior; los recursos captados fuera de balance son 88 millones de euros, con decremento del 17 por 100; el margen ordinario 25,9 millones de euros, con incremento del 27,8 por 100; los gastos de explotación 11,3 millones de euros, con aumento del 15,3 por 100; las provisiones 3,9 millones de euros, con reducción de 5,7 por 100; y el beneficio antes de impuestos 10,6 millones de euros, con incremento del 69,2 por 100 respecto del año anterior.

En aplicación de las disposiciones legales anteriormente indicadas, el capital social se ha ampliado durante el ejercicio en 25 millones de euros. Tras esta ampliación, la participación del Banco en BANCOFAR es del 70,21 por 100.

### **FINANMADRID MÉXICO**

Esta sociedad, constituida en 2005 para la financiación de la compra de vehículos, ha alcanzado en el ejercicio unas cifras de producción significativas, a pesar de las dificultades derivadas de la falta de liquidez del mercado, que han ralentizado el volumen de producción en el último trimestre.

A cierre del ejercicio 2008 el riesgo vivo asciende a 872 millones de pesos mejicanos, que supone un crecimiento del 28 por 100 respecto del 2007; el margen ordinario ha sido de 37,8 millones de pesos mejicanos, con una variación del 30 por 100; los gastos de explotación 32,4 millones de pesos mejicanos, con incremento del 21 por 100; las provisiones 19,6 millones de pesos mejicanos, con reducción del 28 por 100; y el resultado antes de impuestos una pérdida de 14 millones de pesos mejicanos. El plan estratégico de la Sociedad prevé alcanzar resultados positivos en el ejercicio 2009.

Para reforzar los recursos propios de la Sociedad y adecuarlos al volumen de su inversión, se ha ampliado capital por importe de 40 millones de pesos mejicanos.

## **Perspectivas 2009**

El ejercicio 2009 se presenta aún más difícil que el pasado 2008. Las diferentes previsiones sobre el año 2009 tienen en común la visión pesimista del mismo, con una tasa de crecimiento económico negativa e incremento del desempleo.

En este contexto, el volumen de producción de las actividades de consumo e inversión desarrolladas a través de FINANMADRID y MADRID LEASING experimentarán una nueva reducción; los ratios de morosidad tenderán a empeorar frente a los del 2008 con lo que será necesario realizar un esfuerzo adicional en provisiones para insolvencias.

A la vista de lo indicado anteriormente no parece previsible una mejora de los resultados consolidados del Banco.

UNIDADES Y SOCIEDADES  
OPERATIVAS CON ACTIVIDAD  
PRINCIPAL EN EL EXTERIOR



## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Andrés Jiménez Herradón	Presidente	
VICEPRESIDENTE PRIMERO Y CONSEJERO DELEGADO	Rafael Casas Gutiérrez	Vicepresidente Primero	
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Rafael Beca Borrego	Vicepresidente Segundo	Presidente
VOCALES	Ángel Alonso Batres		
	José M <sup>a</sup> Arteta Vico <sup>(1)</sup>		
	Francisco Bravo García		
	Antonio Eraso Campuzano		Vocal
	José M <sup>a</sup> García Alonso		Vocal
	Luis M <sup>a</sup> González Llano		
	Sebastián Homet Duprá		
	Jaime Laffitte Mesa		
	Rafael Márquez Osorio		
	Antonio Núñez Tovar	Vocal	
	Mariano Pérez Claver <sup>(2)</sup>		
	Alfonso Rebuelta Badías	Vocal	Vocal
	Esteban Tejera Montalvo		
Francesco Vanni D'Archirafi			
SECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez	Secretario	

(1) En representación de Mediación y Diagnósticos, S.A.

(2) En representación de Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A.

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



Sede en la República Dominicana

El ejercicio 2008 ha sido positivo para América Latina desde el punto de vista económico. Ha sido el sexto ejercicio consecutivo del periodo de crecimiento más largo de la región desde 1980, y como consecuencia de este escenario de bondad económica tienen su origen los avances estructurales que se han producido en los últimos años en las principales economías latinoamericanas, tales como disciplina fiscal, con superávits primarios y un nivel de deuda pública decreciente; inflación baja y estable, con una política monetaria ortodoxa y un régimen de tipos de cambio flexibles; y reformas que han permitido a sus instituciones y mercados financieros atraer capitales de países desarrollados con bajas primas de riesgo.

De acuerdo con un reciente informe de la CEPAL, agencia económica de la ONU para América Latina, el PIB conjunto de la región cerrará el ejercicio 2008 con un crecimiento del 4,6 por 100, inferior en un punto al de 2007 como consecuencia de dos factores primordiales:

— La profunda desaceleración de la economía de Estados Unidos, que dejará su impacto en México y Centroamérica por la caída de las exportaciones manufactureras y el descenso de las remesas.

— El aterrizaje de la actividad económica mundial, que provocará una disminución de la demanda de materias primas, lo que deteriorará la actividad de las economías del Cono Sur.

Por otra parte, los expertos de la CEPAL destacan el riesgo de la inflación, que ha crecido en los últimos meses, obligando a los bancos centrales a subir los tipos de interés, lo que sin duda afectará al crecimiento. La bonanza fiscal de la región se ha basado también en los ingresos de las exportaciones de recursos naturales (commodities), cuya evolución futura al alza de los precios ya no está asegurada. Por último, la aversión al riesgo y la escasez de liquidez internacional está dando lugar en el último trimestre del año 2008 a retiradas



Edificio en Perú

de capitales en los países del área, lo que ha originado que los mercados de valores y de divisas estén sufriendo severas presiones. El miedo al riesgo crediticio en los países de América Latina queda ilustrado por el Embi + (índice de bonos de mercados emergentes), que ha crecido de forma espectacular en el último trimestre de 2008.

A pesar de todos estos riesgos, existe consenso en que América Latina seguirá creciendo en 2009 a tasas cercanas al 2 por 100, y que Brasil será uno de los motores de este crecimiento, siendo además junto con México y Perú los países más efectivos en el control de la inflación.

El escenario económico positivo de la región en estos últimos seis años ha contribuido de forma muy satisfactoria al desarrollo de la actividad aseguradora, y a que las sociedades filiales de la Unidad América hayan continuado incrementando su índice de penetración en el mercado asegurador latinoamericano, permitiendo alcanzar a MAPFRE por tercer año consecutivo el liderazgo en el seguro no vida en la región por volumen global de primas.

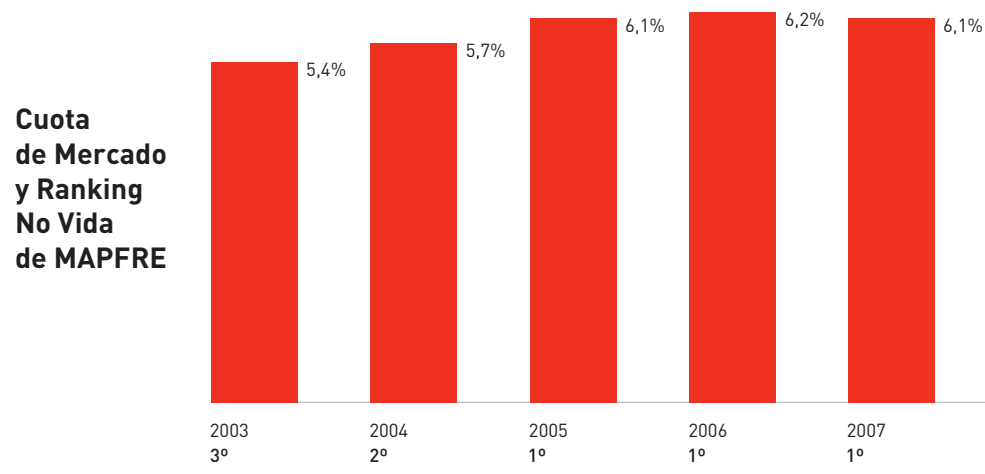
En el siguiente cuadro se presenta el ranking de los grupos multinacionales aseguradores que operan en Latinoamérica con datos del ejercicio 2007, últimos disponibles:



Andrés Jiménez en las Jornadas Internacionales sobre Catástrofes

GRUPOS ASEGURADORES	PAÍS	NO VIDA		TOTAL (VIDA Y NO VIDA)	
		RANKING	CUOTA DE MERCADO(%)	RANKING	CUOTA DE MERCADO(%)
MAPFRE	España	1	6,1	3	4,6
AIG	Estados Unidos	2	6,0	2	4,7
LIBERTY MUTUAL	Estados Unidos	3	4,2	8	2,5
ING	Holanda	4	4,1	6	3,3
PORTO SEGUROS	Brasil	5	3,8	9	2,3
BRADESCO	Brasil	6	3,7	1	8,0
GNP	México	7	3,3	7	2,7
SULAMERICA	Brasil	8	3,1	11	1,9
ITAÚ	Brasil	9	2,9	4	4,5
ALLIANZ	Alemania	10	2,5	18	1,6

Y el siguiente gráfico refleja la evolución de la posición y cuota de mercado de MAPFRE en los ramos No Vida:



Antonio Cassio, reconocido como Hombre del Seguro de Brasil

El avance de la posición de MAPFRE en estos rankings, y el crecimiento de su cuota de mercado, se han visto avalados por una evolución muy satisfactoria de la posición de las distintas sociedades de la Unidad en los mercados de seguros de sus respectivos países, como se refleja en el siguiente cuadro:



ENTIDAD	PAÍS	2007		2006	
		POSICIÓN	CUOTA DE MERCADO (%)	POSICIÓN	CUOTA DE MERCADO (%)
MAPFRE ARGENTINA	Argentina	2	6,6	2	6,6
MAPFRE VERA CRUZ	Brasil	7	5,2	6	5,2
MAPFRE CHILE SEGUROS	Chile	15	3,0	11	3,4
MAPFRE COLOMBIA	Colombia	6	4,6	9	4,1
MAPFRE TEPEYAC	México	10	3,1	10	2,7
MAPFRE PARAGUAY	Paraguay	1	23,6	1	13,9
MAPFRE PERU	Perú	3	10,5	6	7,0
MAPFRE PRAICO	Puerto Rico	8	3,9	8	3,9
MAPFRE URUGUAY	Uruguay	3	6,8	5	4,4
MAPFRE LA SEGURIDAD	Venezuela	6	5,9	5	7,6
MAPFRE LA CENTRO AMERICANA	El Salvador	4	11,7	3	10,9
MAPFRE BHD	República Dominicana	3	14,1	8	2,2

Las primas emitidas consolidadas de la Unidad han alcanzado en el ejercicio 2008 la cifra de 3.607,9 millones de euros, lo que representa un incremento del 23,5 por 100 respecto al ejercicio 2007, que tiene su origen principalmente en las excelentes cifras de crecimiento de las filiales de Venezuela (58 por 100), Perú (68 por 100), Colombia (44 por 100), Argentina (22 por 100) y Brasil (19 por 100).

El beneficio consolidado ha ascendido a 180,1 millones de euros antes de impuestos, y es superior en un 29,7 por 100 al del ejercicio anterior; el beneficio después de impuestos y minoritarios ha sido de 113,5 millones de euros, superior en un 13,9 por 100 al obtenido en el año 2007.

Estas cifras son fruto de la expansión de la red de oficinas y agentes; de la diversificación de productos, negocios y canales de distribución; de la mejora continuada de la gestión técnica; y de la calidad de la atención prestada a los asegurados.

## Principales actividades

### Nuevos productos

En el ejercicio 2008 se ha llevado a cabo una intensa actividad para ampliar la oferta de productos, coberturas y servicios a los clientes. Merecen destacarse las siguientes iniciativas para ampliar la gama de productos y coberturas:

- Nuevos o renovados seguros de Automóviles, enfocados a captar clientes de mercados insuficientemente explotados: seguros para motocicletas, vehículos de alta gama, taxis, y camiones; seguros dirigidos a concesionarios; seguros de flotas, etc. Paralelamente, se han ido incorporando nuevas

coberturas y servicios en algunos mercados, como el vehículo de sustitución o los sistemas de localización a través de satélite.

- Productos de Salud en Venezuela y Puerto Rico, países en los que MAPFRE tiene mayores carteras de este ramo. En particular, en Puerto Rico se ha iniciado la comercialización de varios productos Medicare, con la finalidad de abordar distintos segmentos de población.

- Nuevos productos de Daños y de Personas, enfocados a clientes particulares, especialmente en las líneas de Hogar, Vida Individual y Accidentes Personales.

- SOAP electrónico (seguro obligatorio de accidentes personales para vehículos automotores) que permite una venta segura, rápida y con un alto estándar de calidad de la información a través de una plataforma de distribución vía Internet totalmente innovadora en Chile.

- Acuerdo de cooperación con MAPFRE EMPRESAS para el negocio de Aviación General, que permite disponer de una elevada capacidad automática para la suscripción de este tipo de seguros, con amplios límites en cobertura de Cascos y en Responsabilidades.

- Acuerdo con Mutua Pesca para suscribir seguros de empresas pesqueras españolas, principalmente para proteger los riesgos de sus buques pesqueros, el transporte de sus mercancías y algunas de sus instalaciones industriales. Este acuerdo se ha establecido para Argentina, Chile, Ecuador y Uruguay.

- Nuevos productos agropecuarios (daños a cultivos en Paraguay, frutales en Chile, piscifactorías en Ecuador). Además están en fase de desarrollo productos para cosechas (Colombia, El Salvador, Paraguay y Perú), y se está estudiando en varios países la viabilidad de productos de multirriesgo, invernaderos, cultivos, daños y forestal.





Rafael Casas en un foro sobre las empresas españolas en Latinoamérica



Renzo Calda, elegido nuevo Presidente de la patronal de seguros de Perú

— Nuevas compañías prestadoras de servicios de Salud en Argentina y Perú, integradas en la estructura organizativa, plataformas operativas y planes comerciales de las sociedades aseguradoras de estos países.

— Ramo de Administración de Riesgos Profesionales (ARP) en Colombia, con un comienzo exitoso que ha permitido alcanzar en pocos meses más de 12.000 afiliados, y mantener una importante presencia comercial en los procesos de licitación de seguros de riesgos profesionales convocados por las empresas colombianas.

Como complemento a la oferta comercial de entidades aseguradoras, CLUB MAPFRE en Argentina, Brasil y Venezuela desarrolla programas que ofrecen servicios y beneficios para fortalecer la fidelización de clientes. Asimismo, en el año 2008 el CLUB MAPFRE ha iniciado su actividad en Colombia, y está prevista su implantación en los próximos años en El Salvador, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay.

### Acción Comercial

Las sociedades filiales mantienen una sana diversificación de su negocio, de forma que en 2008 los productos de Automóviles representan el 33 por 100 de las primas consolidadas, los productos de Seguros Generales el 30 por 100; y el conjunto de Seguros de Personas el 37 por 100, correspondiendo un 22 por 100 a seguros de Vida y Decesos y un 15 por 100 a seguros de Salud y Accidentes.

Merece la pena destacar que las cifras de mercado publicadas en 2008 (con datos relativos al ejercicio 2007) mantienen a MAPFRE como la primera aseguradora por volumen de primas en los negocios de No Vida con una cuota de mercado del 6,1 por 100, y como la tercera del total del mercado con una cuota del 4,6 por 100 (Vida y No Vida), fruto de un crecimiento del volumen de negocio superior al del conjunto del mercado.

En cuanto a la acción comercial en 2008, destacan las siguientes actuaciones:

— Inauguración de 112 oficinas (9 oficinas directas y 103 oficinas delegadas), con lo que al cierre del ejercicio 2008 la red de oficinas MAPFRE en Latinoamérica estaba integrada por 2.002 oficinas (592 directas y 1.410 delegadas), frente a las 1.890 oficinas existentes al cierre del ejercicio 2007. Para el seguimiento del plan de expansión se ha impulsado la herramienta en web GEOMAP, que permite el acceso a la información de todas las oficinas en el Continente, estando previsto para 2009 la agregación de nuevas funciones.

— Puesta en marcha de procedimientos de medición y seguimiento de la gestión comercial, que persigue la optimización de la capacidad de venta y de atención a los clientes por la red de oficinas, con el objetivo último de alcanzar una rentabilidad adecuada de la estructura comercial.

— Incorporación de nuevos canales de distribución (acuerdos de banca-seguros, o de distribución a través de empresas de servicios públicos, centros comerciales y cadenas de tiendas, redes de concesionarios de automóviles, etc.), estableciendo en cada caso acuerdos de affinity con adaptación de los productos a las características del canal.

En esta línea de trabajo, en 2008 MAPFRE ha sido elegida por el grupo bancario HSBC (una de las mayores instituciones financieras del Mundo) como socio estratégico regional preferente para Latinoamérica, y se ha procedido a la firma de un "umbrella agreement" que regula las relaciones de colaboración con dicho banco, como socio estratégico.

Asimismo, se está impulsando el acuerdo con el Grupo BBVA para la distribución de productos MAPFRE a través de su red de oficinas en Argentina, Chile, Puerto Rico y Venezuela, que se espera permita obtener resultados concretos a lo largo de 2009.

— Desarrollo de los trabajos para la puesta en marcha de proyectos enfocados directamente al Cliente: planes de fidelización, siguiendo técnicas de valoración y de concesión de beneficios según la fidelidad de cada cliente; planes para ampliar el nivel de calidad de los servicios y atención prestados a los clientes; nueva orientación de los "call centers" como "contact centers", para incrementar la relación con los clientes.

— Inicio de la puesta en marcha del proyecto "Cliente Global MAPFRE", para lo que se ha distribuido entre las sociedades filiales un folleto corporativo de prestigio dirigido a este tipo de clientes, se encuentra disponible el mapa geográfico de oficinas en entorno web, y se continúa avanzando en el desarrollo de una herramienta de gestión para el conjunto de las sociedades.



Este proyecto involucra a distintas unidades operativas de MAPFRE, y continuará su desarrollo en 2009.

— Lanzamiento, por primera vez, de una campaña de publicidad institucional en América Latina, con cobertura en todos los países en que existe implantación, a través de canales de televisión por cable en las cadenas de mayor prestigio y en horas de máxima audiencia, durante los meses de mayo y julio 2008. El impacto en imagen y marca ha sido muy satisfactorio, y la campaña ha tenido una acogida muy positiva por la red de agentes en todos los países.

### Gestión técnica y servicios al cliente

Destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo en 2008:

— Implantación en cinco países (Argentina, Colombia, Chile, México y Venezuela) de un sistema de tarificación de riesgos particulares mediante la herramienta Pretium, que utiliza técnicas de análisis multivariable, y que ya se venía utilizando en Brasil y en otra versión muy similar en Puerto Rico. Inicialmente se está aplicando al negocio de Automóviles, y en 2008 se han comenzado a diseñar las primeras tarifas para este ramo.

— Ampliación y mejora de los servicios y redes de proveedores de asistencia en carretera en los distintos países, cuya gestión y control de las prestaciones se realiza de forma directa por las propias compañías aseguradoras, sin necesidad de delegar en empresas externas de asistencia. Paralelamente, ya se encuentra plenamente operativo el sistema en web para el suministro de información que facilite la prestación de servicios de asistencia internacional entre las filiales de MAPFRE AMÉRICA del Cono Sur.

— Consolidación del Plan de Reaseguro puesto en marcha por el grupo en 2007 cuya primera fase, basada en los contratos de reaseguro automático, se ha venido aplicando en 2008 sin contratiempos, y ha permitido aumentar la retención y la capacidad de suscripción de las distintas filiales. Actualmente se estudian las necesidades de reaseguro facultativo, y la mejor forma de darles solución. Adicionalmente, a raíz de la apertura del Instituto de Reaseguro de Brasil, se han estudiado conjuntamente con MAPFRE RE las necesidades de reaseguro en Brasil y se ha procedido a la formación técnica y administrativa de la Compañía.

— Apertura de nuevos centros de inspección de vehículos en varios países, y ampliación de los servicios de atención a los asegurados a través de los centros telefónicos SI-24, así como también en los centros de servicios integrales al automóvil (centros de inspección de vehículos). En la misma línea de aumentar y mejorar la cantidad y calidad de los servicios a los clientes, se ha ampliado la cobertura geográfica de la red de proveedores de asistencia en carretera, especialmente en aquellos países donde dicha cobertura no llegaba anteriormente al 100 por 100 del territorio.

— Avances en los planes de apertura de Talleres MAPFRE: en Argentina ya se encuentra plenamente operativo, en Venezuela el proyecto se encuentra en su fase final, pendiente de inaugurarse en los próximos meses, y en Puerto Rico y Uruguay continúan los estudios de planificación para su desarrollo.

— Avances importantes en el desarrollo de herramientas y medios para la gestión de la relación con clientes globales, socios de los Club MAPFRE y asegurados necesitados de asistencia internacional. Todas las sociedades tienen activos proyectos que mejoran las relaciones con los clientes en muy diversos aspectos.

— Mejoras de los procesos de renovación automática de la cartera en la mayoría de los países, optimizando la gestión operativo-administrativa, la posibilidad de organizar nuevas acciones comerciales, y la fidelización de clientes y agentes.

— Implantación en varios países de sistemas de gestión por Internet para la cotización de seguros, la emisión on-line de pólizas, la renovación automática de cartera, y otras funciones y servicios.

— Creación de una "mesa de trabajo" para el estudio de la problemática del coste del suministro de repuestos de vehículos, con el objetivo de impulsar acciones comunes entre los distintos países encaminadas a propiciar una reducción del coste de estos materiales, para lo que ya está en marcha una prueba piloto entre Brasil y Colombia.

### Sistemas de Información y tecnológicos

Las actuaciones más destacables en estas materias han sido las siguientes:

- En el ámbito de las soluciones de negocio:
  - Continuación de la implantación del sistema de información corporativo TRONADOR en las distintas sociedades de la Unidad.
  - Desarrollo de soluciones específicas para la gestión de clientes globales y para el marketing estratégico (NEXT) con base en la plataforma PIVOTAL, ya utilizada como soporte de los centros telefónicos.
  - Lanzamiento del Club MAPFRE en Venezuela, Argentina, Brasil y México.
  - Desarrollo de una nueva arquitectura tecnológica para el Tronweb, que permitirá evolucionar el sistema y facilitar su interconexión con otros sistemas (WebTronWeb, basado en JSF y Backbase).
- En el ámbito de las infraestructuras:
  - Firma y puesta en marcha del acuerdo corporativo de outsourcing tecnológico con Telefónica para la gestión de los Centros de Cálculo de las entidades, centralizando las operaciones en dos CPD's, ubicados en Miami y São Paulo.
  - Continuación de los planes de seguridad de la información en todas las sociedades, en coordinación con la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente del Grupo.

- En el ámbito de la optimización de procesos:
  - Realización de cursos de formación, en técnicas de levantamiento de Procesos (TLP) y en la herramienta de modelado ARIS, para el personal de las filiales de Colombia, Ecuador, Perú y MAPFRE SOFT.
  - Realización de cursos de formación en la herramienta de BPM webMethods, en MAPFRE SOFT y en las filiales de Puerto Rico, Argentina y México.
  - Desarrollo de un proyecto piloto para automatizar el proceso de Emisión de Pólizas, y del proceso de Autorizaciones de Controles Técnicos, ambos con la misma tecnología BPM.
- En el ámbito de las metodologías:
  - Realización de un estudio de madurez en el uso de metodologías en el seno de MAPFRE SOFT.
  - Definición y publicación de los procedimientos de Gestión de la demanda, Gestión de Requisitos, Gestión de Proyectos (Planificación y Seguimiento y Control) y Gestión de Riesgos según el modelo de gestión CMMI.
  - Actualización de la versión de la herramienta de gestión de proyectos Artemis a la versión 7.

### Nuevas adquisiciones y nuevos mercados

En 2008 se ha llegado a acuerdos para la adquisición de:

- Una participación del 58,2 por 100 en ATLAS SEGUROS, de Ecuador, a la que se aportará el negocio de la agencia de seguros de MAPFRE COLOMBIA, en dicho país, que había iniciado su actividad el ejercicio 2007.
- VIDA SEGURADORA, subsidiaria brasileña del grupo americano NATIONWIDE, de la que MAPFRE VERA CRUZ SEGURADORA adquirió una participación accionarial del 100 por 100. Esta operación permitirá que MAPFRE en Brasil aumente y especialice su cartera en los seguros de vida individual y para pequeñas y medianas empresas.

## Perspectivas

Los presupuestos para el ejercicio 2009 prevén un crecimiento moderado de los ingresos, y una aportación positiva de todas las sociedades filiales al beneficio consolidado. Se espera que el crecimiento de las primas sea fundamentalmente orgánico, apoyado en el potencial de desarrollo de los mercados aseguradores de los distintos países.

Se prevé asimismo continuar avanzando en el control y en la rentabilización de la Red Territorial, que se complementará con el desarrollo de otros canales de distribución alternativos, y se implantarán nuevas herramientas informáticas y sistemas de gestión orientados a mejorar la calidad del

servicio prestado a los clientes y del riesgo asegurado, y a aumentar la eficiencia operativa.

Se prevé potenciar el mercado de particulares, para aumentar el control sobre la comercialización, la fidelización de los asegurados, y la obtención de un resultado recurrente y estable.



Oficina en Bustillo (Argentina)



MAPFRE LA CENTROAMERICANA recibió el premio The Bizz Award 2008 promovido por la Confederación Mundial de Negocios (WORLD COB).

<b>CUENTA DE RESULTADOS NIIF</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
<b>REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	3.607,9	2.920,7	2.461,7	23,5%	18,6%
Primas imputadas del ejercicio	3.317,7	2.765,3	2.315,4	20,0%	19,4%
Siniestralidad [incluye gastos imputables a prestaciones]	(2.273,0)	(1.708,0)	(1.379,3)	33,1%	23,8%
Gastos de explotación	(1.030,1)	(967,2)	(804,5)	6,5%	20,2%
<b>RESULTADO DEL REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>14,6</b>	<b>90,1</b>	<b>131,6</b>	<b>(83,8)%</b>	<b>(31,5)%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(588,7)	(490,8)	(427,5)	20,0%	14,8%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	464,5	314,0	209,7	47,9%	49,7%
Comisiones y participaciones	62,3	46,1	38,2	35,1%	20,7%
<b>RESULTADO DEL REASEGURO RETROCEDIDO</b>	<b>(62,0)</b>	<b>(130,7)</b>	<b>(179,6)</b>	<b>(52,6)%</b>	<b>(27,2)%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(17,2)	(1,0)	(3,1)	1.618,1%	(67,8)%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>(64,6)</b>	<b>(41,6)</b>	<b>(51,1)</b>	<b>55,2%</b>	<b>(18,6)%</b>
Ingresos netos de las inversiones	247,2	189,2	166,2	30,7%	13,9%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	(0,3)	0,0	(100,0)%	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	(2,5)	(8,3)	(3,4)	(69,9)%	142,5%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	1,7	4,4	(99,4)%	(60,9)%
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>180,1</b>	<b>140,7</b>	<b>116,0</b>	<b>28,0%</b>	<b>21,3%</b>
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>180,1</b>	<b>140,7</b>	<b>116,0</b>	<b>29,8%</b>	<b>21,3%</b>
Impuesto sobre beneficios	(45,5)	(27,6)	(16,7)	64,9%	64,8%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>134,6</b>	<b>113,1</b>	<b>99,3</b>	<b>19,0%</b>	<b>13,9%</b>
Socios externos	(21,1)	(13,5)	(6,5)	56,3%	108,2%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>113,5</b>	<b>99,6</b>	<b>92,8</b>	<b>13,9%</b>	<b>7,3%</b>

MILLONES DE EUROS

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	70,1	66,0	63,0
Ratio de gastos del seguro directo	30,3	29,8	30,1
Ratio combinado neto de reaseguro	103,7	102,8	103,0

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
BRASIL	1.419,3	1.190,8	959,6	19,2%	24,1%
MEXICO	392,3	387,6	310,9	1,2%	24,6%
PUERTO RICO	318,0	276,7	270,9	14,9%	2,2%
VENEZUELA	483,9	306,3	296,6	58,0%	3,3%
ARGENTINA	378,9	310,9	275,7	21,9%	12,7%
CHILE	148,4	120,7	119,6	23,0%	0,9%
COLOMBIA	199,9	139,0	104,6	43,8%	32,9%
PERÚ	107,5	64,0	60,1	67,9%	6,6%
EL SALVADOR	34,2	33,5	32,0	2,1%	4,7%
PARAGUAY	28,0	15,1	9,1	86,0%	64,6%
URUGUAY	25,5	11,3	11,7	124,7%	(2,9)%
REPÚBLICA DOMINICANA	63,4	64,9	10,8	(2,3)%	501,0%
ECUADOR	8,8	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.607,9</b>	<b>2.920,7</b>	<b>2.461,7</b>	<b>23,5%</b>	<b>18,6%</b>

MILLONES DE EUROS

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
Inversiones financieras y tesorería	2.587,7	2.395,6	1.895,7	8,0%	26,4%
Total activo	4.805,5	4.389,5	3.443,5	9,5%	27,5%
Patrimonio neto	1.122,1	1.204,2	936,7	(6,8)%	28,6%
ROE	10,2%	9,8%	10,6%	4,0%	(7,5)%

MILLONES DE EUROS

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
Provisiones técnicas a cubrir	2.566,0	2.014,0	1.641,9	27,4%	22,7%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	415,0	327,9	214,2	26,6%	53,1%
Cuantía mínima del margen de solvencia (consolidado)	1.023,0	549,0	472,0	86,3%	16,3%
Margen de solvencia (consolidado)	1.112,0	1.243,6	832,8	(10,6)%	49,3%
Nº veces cuantía mínima	1,1	2,3	1,8	(51,3)%	28,1%

MILLONES DE EUROS

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
Expedientes tramitados en el año	10.206	10.184	9.611	0,2%	6,0%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Andrés Jiménez Herradón	
VICEPRESIDENTE	Gregorio Robles Morchón	Presidente
CONSEJERO DELEGADO	Javier Fernández-Cid Plañiol	
VOCALES	Matías Amat Roca <sup>(1)</sup>	
	Ignacio Baeza Gómez	
	Ricardo Blanco Martínez	
	Victor Bultó Millet	
	Rafael Casas Gutiérrez	
	Antonio Eraso Campuzano	
	José Manuel Fernández Norniella <sup>(2)</sup>	
	Luis Hernando de Larramendi Martínez	Vocal
	Antonio Huertas Mejías	
	Filomeno Mira Candel	
	Alfonso Rebuelta Badías	Vocal
	Domingo Sugranyes Bickel	
Esteban Tejera Montalvo		
VOCAL SECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez	

(1) En representación de Mediación y Diagnósticos, S.A.

(2) En representación de Valoración y Control, S.L.

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

Durante el ejercicio 2008, MAPFRE INTERNACIONAL ha desarrollado sus actividades en un entorno marcado por la volatilidad de los mercados financieros internacionales, que ha condicionado las actividades enfocadas a la expansión del negocio, y ha afectado los resultados financieros de alguna de sus filiales.

En línea con los objetivos marcados en el plan estratégico de la Unidad ha proseguido la búsqueda de oportunidades de adquisición en los mercados considerados estratégicos para la Unidad: Europa Mediterránea y Portugal, Estados Unidos y China.

El hecho más destacable del ejercicio ha sido la adquisición de la entidad norteamericana THE COMMERCE GROUP INC., que ha supuesto la mayor inversión en la historia del Grupo.

Como estaba previsto, en 2008 la Unidad ha dedicado gran parte de sus esfuerzos a potenciar la gestión de sus filiales y de acuerdo con los parámetros del Grupo MAPFRE, con especial atención a las últimas adquisiciones en Turquía y Estados Unidos.



Consejo de THE COMMERCE GROUP celebrado en Webster, Massachusetts (Estados Unidos)

## Principales actividades

Se ha reforzado el equipo de gestión, potenciando la utilización de herramientas y procesos propios de la Unidad encaminados al establecimiento de las vías necesarias de información y control periódico de la gestión de las filiales.

Los esfuerzos se han centrado en un apoyo informático en aquellas filiales que lo requerían, y en la aportación de productos y procesos de gestión en respuesta a las necesidades detectadas. En todos estos casos, la colaboración con las empresas de seguro directo del Grupo en España ha sido muy satisfactoria.

Desde el punto de vista de la expansión de las actividades, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Adquisición de la totalidad de las acciones de THE COMMERCE GROUP INC., en Estados Unidos mediante una inversión de 1.515,4 millones de euros. Esta entidad opera principalmente en los ramos de Automóviles y Hogar, y es líder en dichos ramos en el estado de Massachusetts, en el que tiene su sede.



Sede de THE COMMERCE GROUP en Massachusetts (Estados Unidos)

- Se han realizado importantes esfuerzos en el proceso de búsqueda de oportunidades de desarrollo en el mercado chino.

Se han realizado tres ampliaciones de capital, por un total de 1.887,2 millones de euros con la siguiente finalidad:

- Compra de las acciones de THE COMMERCE GROUP INC.
- Adquisición de las participaciones que tenían otras sociedades del Grupo MAPFRE en GENEL SIGORTA, de Turquía (80 por ciento); MAPFRE SEGUROS GERAIS, de Portugal (25 por ciento); y CATTOLICA, de Italia (3,92 por ciento).
- Suscripción de la Ampliación del capital de MAPFRE USA, para la integración de MAPFRE INSURANCE COMPANY (Nueva Jersey).

Al cierre del ejercicio 2008, las filiales de MAPFRE INTERNACIONAL han alcanzado un volumen de primas de 1.119,4 millones de euros, lo que representa un incremento del 353,9 por 100 sobre el ejercicio anterior, y se ha obtenido un beneficio consolidado antes de impuestos y minoritarios de 99,7 millones de euros, lo que representa un incremento del 317,1 por 100 sobre el resultado del ejercicio precedente. Estas cifras incluyen la totalidad del negocio directo en Portugal y sólo los siete últimos meses de THE COMMERCE GROUP INC., ya que esta entidad forma parte del perímetro de consolidación desde el mes de junio.

Sí bien el volumen de negocio y el resultado obtenido representan un incremento significativo con respecto al ejercicio precedente, este último es inferior al presupuestado, debido al impacto que la crisis financiera ha ocasionado en la cartera de inversiones de la nueva filial norteamericana.

## Sociedades filiales

- THE COMMERCE GROUP INC. (Estados Unidos) ha contabilizado en el ejercicio 2008 primas por importe de 1.244,9 millones de euros, y ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 45,1 millones de euros. Este resultado es inferior al presupuestado, debido al severo deterioro de los



mercados financieros norteamericanos, que han repercutido en la cartera de inversiones de la compañía.

La empresa ha mantenido su posición de liderazgo en el mercado de Massachussets, afectado por un proceso de desregulación parcial del ramo de automóviles, y un ratio combinado de 96,6 por 100, similar a ejercicios anteriores y en línea con las estimaciones iniciales.

Los trabajos de integración de THE COMMERCE GROUP INC en el Grupo MAPFRE prosiguen de acuerdo con los planes establecidos, con actuaciones en las áreas de Información Contable y Gestión mensual, Inversiones, Tecnología, Auditoría y Control Interno, y Recursos Humanos.

La inclusión del negocio de COMMERCE en las cuentas de MAPFRE INTERNACIONAL se ha producido a partir del mes de junio, fecha en que se materializó la adquisición de sus acciones.

— GENEL SIGORTA (Turquía) ha contabilizado en el ejercicio 2008 primas por importe de 232 millones de euros, con incremento del 269 por 100 sobre el ejercicio precedente, y ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 59,1 millones de euros, superior al presupuestado, que supone un incremento del 440 por 100 respecto de 2007.

De acuerdo con el plan de negocio diseñado para esta entidad tras su incorporación al Grupo MAPFRE, se ha potenciado el desarrollo de los ramos de Automóviles, Vida y Salud; Y se ha comenzado el diseño de un sistema tecnológico avanzado basado en la plataforma TRONWEB, semejante al establecido en la mayoría de las compañías del Grupo, para su implantación en 2010.

— MAPFRE SEGUROS GERAIS (Portugal) ha contabilizado en 2008 primas por importe de 143,9 millones de euros, y ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 8,5 millones de euros. La entidad ha tenido una evolución sensiblemente mejor que la del resto del mercado.

Se han integrado con éxito el equipo y la cartera de la Agencia de MAPFRE CAUCIÓN y CRÉDITO, si bien el negocio ha sufrido un deterioro por el entorno financiero, de gran influencia en este ramo.

Continúan los esfuerzos para dinamizar la RED territorial en un entorno de gran competencia. Se prevé que en 2009 inicie operaciones la nueva sociedad de Vida.

— MAPFRE INSULAR (Filipinas) ha contabilizado primas por importe de 21,8 millones de euros, y ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 3,2 millones de euros. Las primas han aumentado un 3,2 por 100 con respecto al ejercicio precedente, y el resultado ha mejorado en un 37,6 por 100 respecto de 2007.

En 2008 se ha reforzado la imagen de MAPFRE INSULAR como especialista del mercado en Seguros de Automóvil; Se han llevado a cabo acciones encaminadas a impulsar la venta cruzada, y se ha continuado desarrollando la red agencial; Se ha establecido un nuevo acuerdo de colaboración con una entidad local que dispone de una red de distribución propia muy

extensa, con lo que ya son dos las entidades que comercializan productos de MAPFRE INSULAR.

— El volumen de primas contabilizado por MAPFRE USA (Estados Unidos) ha ascendido a 16,2 millones de euros, con incremento del 10,9 por 100 respecto al ejercicio precedente, y el beneficio antes de impuestos a 0,5 millones de euros.

Se ha comenzado a operar en el estado de Arizona, y se ha impulsado el ramo de Auto Privado en la Florida, con la introducción de un nuevo producto, la adaptación de sistemas informáticos al entorno web, y el lanzamiento de campañas comerciales específicas; y se ha iniciado el proceso de integración de la sociedad en THE COMMERCE GROUP INC.

## Sociedades participadas

— La participación del 21 por 100 que tiene la Entidad en MIDDLESEA (Malta), que se presenta por el método de puesta en equivalencia, ha generado un resultado de 85.000 euros.

— La participación del 8,48 por 100 que tiene la Entidad en CATTOLICA ASSICURAZIONI (Italia) ha generado un resultado de 5,7 millones de euros. Esta participación no se consolida, y figura en el balance de la Sociedad como inversión disponible para la venta.

## Perspectivas

Se prevé que, a partir del 1 de enero de 2009 se integren funcionalmente en MAPFRE INTERNACIONAL los negocios de GLOBAL RISKS y MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO, para potenciar estos negocios en colaboración con las filiales del Grupo en el exterior.

Los planes estratégicos elaborados por las distintas filiales prevén mantener el crecimiento de sus respectivos negocios y resultados, pese al negativo contexto económico actual.

Tras las adquisiciones realizadas en 2007 y 2008, los esfuerzos de la Entidad se centrarán fundamentalmente en consolidar y potenciar la gestión de sus entidades filiales, si bien continuarán estudiándose oportunidades de inversión en los mercados definidos como estratégicos, que se dirigirán hacia operaciones de seguro de líneas personales. Sin embargo la evolución de los mercados financieros internacionales condicionará la decisión respecto a la adquisición de nuevas compañías.



## UNIDAD INTERNACIONAL<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF	2008	2007	2006	VAR. % 08/07	VAR. % 07/06
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	1.119,4	246,6	185,7	353,9%	32,8%
Primas imputadas del ejercicio	1.158,1	231,9	184,1	399,5%	26,0%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(852,1)	(168,6)	(133,7)	405,3%	26,1%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(293,8)	(60,5)	(57,3)	385,8%	5,5%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>12,2</b>	<b>2,7</b>	<b>(6,9)</b>	<b>346,5%</b>	<b>(139,5)%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(144,2)	(41,2)	(32,8)	249,7%	25,9%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	98,5	21,7	24,5	353,6%	(11,3)%
Comisiones y participaciones	25,7	12,6	6,1	103,4%	106,5%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(20,0)</b>	<b>(6,9)</b>	<b>(2,2)</b>	<b>(190,8)%</b>	<b>(218,3)%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(1,9)	(2,5)	(0,1)	(25,6)%	4890,2%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>(9,6)</b>	<b>(6,6)</b>	<b>(9,1)</b>	<b>44,5%</b>	<b>(27,5)%</b>
Ingresos netos de las inversiones	99,3	34,9	18,6	184,3%	87,7%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	(0,1)	(1,6)	1,2	(94,2)%	(228,1)%
Otros ingresos y gastos no técnicos	4,6	(3,1)	(0,3)	(246,4)%	949,7%
Resultados de participaciones minoritarias	(1,3)	1,3	1,3	(200,6)%	(3,6)%
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>92,9</b>	<b>24,8</b>	<b>11,7</b>	<b>274,4%</b>	<b>112,6%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	0,0	0,0	0,0	(100,0)%	-
Gastos de explotación	(2,9)	(0,6)	(0,1)	405,3%	1028,0%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	9,7	(0,4)	0,2	(2.844,3)%	(320,0)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>6,8</b>	<b>(0,9)</b>	<b>0,1</b>	<b>(845,1)%</b>	<b>(930,9)%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>99,7</b>	<b>23,9</b>	<b>11,8</b>	<b>317,1%</b>	<b>102,9%</b>
Impuesto sobre beneficios	(34,8)	(4,3)	(2,5)	705,4%	73,4%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>65,0</b>	<b>19,6</b>	<b>9,3</b>	<b>231,6%</b>	<b>110,8%</b>
Socios externos	(9,8)	(2,3)	(0,7)	323,1%	217,3%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>55,2</b>	<b>17,3</b>	<b>8,6</b>	<b>219,3%</b>	<b>101,7%</b>

MILLONES DE EUROS

(1) Incluye MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE SEGUROS GERAIS, MAPFRE USA, MAPFRE INSULAR y las Agencias de MAPFRE VIDA y CAUCIÓN y CRÉDITO en Portugal. El año 2007 incluye el cuarto trimestre de GENEL SIGORTA, y el año 2008 GENEL SIGORTA y 7 meses de THE COMMERCE GROUP.



Consejo de THE COMMERCE GROUP celebrado en Webster, Massachusetts (Estados Unidos)

Encuentro internacional sobre Historia del Seguro, celebrado con motivo de la conmemoración del 75 aniversario de MAPFRE.

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	71,0%	67,1%	72,5%
Ratio de gastos del seguro directo y aceptado	27,8%	30,5%	28,3%
Ratio combinado neto de reaseguro	98,6%	101,1%	102,3%

<b>DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
PORTUGAL	143,9	148,0	151,0	[3]%	(2)%
TURQUÍA	232,0	62,9	0,0	269%	-
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	721,6	14,6	16,1	4.848%	(9)%
FILIPINAS	21,8	21,1	18,5	3%	14%
<b>TOTAL</b>	<b>1.119,4</b>	<b>246,6</b>	<b>185,7</b>	<b>354%</b>	<b>33%</b>

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR, % 08/07</b>	<b>VAR, % 07/06</b>
Empleados	3,321	898	552	270%	63%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE EJECUTIVO	Rafael Senén García	Presidente	
VICEPRESIDENTE	Antonio Miguel-Romero de Olano	Vicepresidente	Presidente
VOCALES	Javier Álvarez Oblanca	Vocal	Vocal
	Gerardo Hernández de Lugo		
	Augusto Huéscar Martínez	Vocal	Vocal
	José Emilio Jimeno Chueca		
	Pedro de Macedo		
	Antonio Núñez Tovar	Vocal	
	Juan Antonio Pardo Ortiz		
	Agustín Rodríguez García		
	Esteban Tejera Montalvo		
	PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L. Representante Rodolfo Benito Valenciano		
VALORACIÓN Y CONTROL, S.L. Representante Enrique de la Torre			
SECRETARIOS	Félix Mansilla Arcos	Secretario	
	M <sup>a</sup> Luisa Linares Palacios		Secretaria

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

Esta Unidad -cuyas entidades operan en el seguro de Asistencia, en otros seguros especiales y en la prestación de diferentes servicios en el ámbito internacional- ha tenido una evolución muy positiva en 2008, habiendo alcanzado unos ingresos totales de 450 millones de euros, frente a 438 en 2007, a pesar de la cesión del negocio de viajes; y un beneficio de operaciones de 20,7 millones antes de impuestos, con incremento de un 16 por 100 sobre el año anterior, y de 10,8 millones después de impuestos, superior en un 43 por 100 al del ejercicio precedente.

Siguiendo las directrices fijadas en el plan estratégico de la Unidad, se ha prestado especial atención a incrementar de forma sostenible el volumen y la rentabilidad de las operaciones, mediante el desarrollo de nuevos productos aseguradores con márgenes superiores a los obtenidos de los productos tradicionales; a equilibrar la aportación de las diferentes áreas geográficas y líneas de negocio al resultado; a diseñar procesos eficientes que redunden en una mejora del servicio y una reducción de los gastos de gestión; y a continuar la expansión internacional para posicionar a la Unidad como un operador relevante en el mercado mundial.

En esta línea, a comienzos de 2008 se transfirió a CARLSON WAGONLIT TRAVEL (CWT) el negocio del sector turístico que desarrollaban VIAJES MAPFRE S.A. y otras filiales de la Unidad.

## Principales actividades

### Nuevos productos

- Se ha lanzado un producto de garantía destinado a aseguradoras, que permite a estas entidades ofrecer coberturas para ciertos eventos de avería mecánica a sus clientes del ramo de Automóviles.
- Se ha incorporado a la cartera de productos la asistencia a vehículos de recreo, con un completo programa totalmente implantado en los Estados Unidos.
- Se ha desarrollado un programa integral de servicios auxiliares a la tramitación de siniestros, que permite a las compañías aseguradoras aprovechar la experiencia de la Unidad en gestión de redes de prestadores y los medios tecnológicos, para optimizar sus procesos de negocio.
- La oferta comercial en algunos países latinoamericanos ha incorporado un producto de garantía sobre aparatos electrodomésticos, comercializado a través de cadenas de distribución especializadas.

### Acción comercial

- Se han registrado importantes avances en la comercialización del seguro de viaje a través de redes propias en Latinoamérica, y cerrando los primeros acuerdos corporativos en Europa Occidental.



Inauguración de la oficina de MAPFRE ASISTENCIA en Dubai

MAPFRE ASISTENCIA en la India

- Se han firmado un acuerdo de gran potencial con una entidad mediadora de referencia en el Reino Unido, para la comercialización de productos de asistencia al hogar en este mercado a través de marketing directo.
- Se ha dado un fuerte impulso a la presencia de la Unidad en licitaciones de ámbito transnacional, con la coordinación del área creada al efecto en Madrid, obteniendo la adjudicación de algunos importantes contratos de asistencia al vehículo y seguro de viaje.
- Se ha lanzado un plan de comercialización de contratos corporativos en determinados países europeos, con importantes logros en el primer año, particularmente en Italia.

### Gestión técnica y servicio al cliente

- Se ha potenciado la metodología de gestión de servicios "Futura", implantándola en nuevas Unidades de Negocio, y extendiéndola a un elevado número de prestadores, al tiempo que se han incrementado sus funcionalidades, con importantes resultados en términos de rapidez y calidad de la atención al cliente.
- Se ha conseguido la certificación ISO 9001 en Filipinas, y se han renovado los certificados de esta clase previamente obtenidos por otras compañías de la Unidad.
- Se ha implantado un sistema de planificación y control en los centros de atención telefónica de Estados Unidos y Brasil, que se ha revelado como una excelente herramienta para mejorar la asignación de recursos y el servicio al cliente.
- Se ha constituido un área de control interno cuyas competencias alcanzan a todos los procesos de negocio de la organización, y se ha formulado un primer plan de actividades en este ámbito.

### Sistemas de información y tecnológicos

- El centro de proceso de datos corporativo en Miami está operativo, y se han constituido y estructurado los equipos regionales que van

a mantener las aplicaciones de negocio en lo sucesivo. Para permitir el uso en remoto de estas aplicaciones, se han migrado varias implantaciones del sistema Ama a la versión "web".

— Se han puesto en marcha en Latinoamérica las primeras actividades de prestación de servicios a clientes mediante dispositivos telemáticos.

— Se ha desarrollado una nueva aplicación para la emisión por Internet de pólizas de Seguros de Viaje, accesible a través de páginas de intermediarios y también abierta directamente al público.

— Se ha diseñado una "intranet" corporativa destinada, entre otros objetivos, a intensificar la comunicación corporativa y la gestión del conocimiento.

### Actividad internacional

— Se han constituido nuevas sociedades prestadoras de servicios en Libia, Egipto y Jordania, y una oficina comercial en Dubai (Emiratos Árabes Unidos).

— Con la firma de contratos en ocho nuevos países, se ha incrementado hasta treinta y nueve el número de mercados de Asia y África en los que se suscriben operaciones de reaseguro sin establecimiento permanente.



Visita de Sonny Perdue,  
Gobernador del Estado  
de Georgia (Estados Unidos)

## Perspectivas

La Unidad prevé continuar desarrollando en 2009 los productos en que se ha centrado la estrategia de los últimos años: el Seguro de Viaje, encuadrados en el ramo de Pérdidas Pecuniarias (como el Seguro de Garantía), y las distintas modalidades de Seguros de Protección de Compras de automóviles. Las redes de distribución propias tendrán un papel esencial en el desarrollo de estos productos, sin olvidar la importancia creciente de otros canales, como el marketing telefónico. La difusión de las mejores prácticas de la organización será un aspecto a potenciar.

La Asistencia al Vehículo seguirá siendo el producto de mayor peso en la cartera, con importantes perspectivas de desarrollo en mercados emergentes. Los esfuerzos en esta línea de negocio se centrarán en diseñar nuevas coberturas, y en innovar en la prestación de servicios y en las modalidades de comercialización, con el objetivo de lograr un crecimiento sostenido y una mejora gradual de los márgenes unitarios.

En el plano de la expansión internacional, se prevé incrementar la implantación en Asia y África, con especial énfasis en el desarrollo de las actividades en los grandes países de la zona, e igualmente aprovechar oportunidades que se puedan presentar en Europa del Este, particularmente en el mercado ruso. Estos objetivos de negocio se verán apoyados por un intenso esfuerzo para lograr la eficiencia operativa, especialmente en la gestión de las redes de prestadores de servicios; la rentabilización de los desarrollos tecnológicos realizados en los últimos años; el fomento de sinergias a nivel regional; y la búsqueda de economías de escala para profundizar en la reducción de los indicadores de gasto.

La mejora de los mecanismos de control interno será una prioridad en todos los niveles de la organización; y se mantendrá un alto nivel de coordinación con otras Unidades de MAPFRE, tanto para la búsqueda común de oportunidades de negocio como para la ejecución de actividades de soporte.

En lo que respecta a la gestión de los recursos humanos, será una prioridad la aplicación de los planes de desarrollo formulados a nivel internacional, que implican un gran esfuerzo en la formación y gestión del talento.



Oficina de MAPFRE ASISTENCIA en Polonia



<b>CUENTA DE RESULTADOS NIIF</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
<b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas emitidas	301,5	314,8	296,3	(4,2)%	6,2%
Primas imputadas del ejercicio	316,5	291,2	263,5	8,7%	10,5%
Siniestralidad [incluye gastos imputables a prestaciones]	(197,5)	(181,6)	(180,8)	8,8%	0,4%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(96,2)	(84,4)	(65,2)	14,0%	29,4%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>22,8</b>	<b>25,3</b>	<b>17,4</b>	<b>(9,9)%</b>	<b>45,0%</b>
<b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>0,0</b>				
Primas y variación provisión primas no consumidas	(26,0)	(26,2)	(20,8)	(1,0)%	25,9%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	13,7	11,4	9,1	19,7%	25,9%
Comisiones y participaciones	12,4	14,6	11,7	(14,5)%	24,1%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>0,2</b>	<b>(0,2)</b>	<b>0,0</b>	<b>(169,6)%</b>	<b>2.200,0%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(3,6)	(3,9)	(2,1)	(7,2)%	87,4%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>19,3</b>	<b>21,2</b>	<b>15,3</b>	<b>(8,6)%</b>	<b>37,9%</b>
Ingresos netos de las inversiones	1,9	(2,6)	0,0	-	-
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	(0,1)	(0,1)	1,2	11,1%	(107,7)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	0,0	-	-
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>21,1</b>	<b>18,5</b>	<b>16,5</b>	<b>14,1%</b>	<b>12,0%</b>
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>					
Ingresos de explotación	124,3	113,9	117,1	9,1%	(2,7)%
Gastos de explotación	(124,0)	(112,8)	(116,3)	9,9%	(3,0)%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	(1,0)	(1,8)	(2,7)	(43,5)%	(31,6)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,4	0,2	(0,4)	52,2%	(165,7)%
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(0,5)</b>	<b>(2,2)</b>	<b>(32,7)%</b>	<b>(75,1)%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>20,7</b>	<b>17,9</b>	<b>14,3</b>	<b>15,5%</b>	<b>25,5%</b>
Impuesto sobre beneficios	(7,3)	(5,0)	(3,3)	47,2%	50,9%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	(1,5)	(4,3)	0,0	(65,1)%	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>11,9</b>	<b>8,6</b>	<b>11,0</b>	<b>38,1%</b>	<b>(21,5)%</b>
Socios externos	(1,1)	(1,0)	(1,0)	5,8%	1,0%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>10,8</b>	<b>7,6</b>	<b>10,0</b>	<b>42,6%</b>	<b>(23,8)%</b>

MILLONES DE EUROS

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	62,4%	62,4%	68,6%
Ratio de gastos del seguro directo	31,6%	30,3%	25,6%
Ratio combinado neto de reaseguro	93,4%	92,0%	93,7%

<b>DETALLE DE FACTURACIÓN POR DIVISIONES</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Seguros y Servicios (Primas)	325,9	314,8	296,3	3,5%	6,2%
Seguros y Servicios (Otros ingresos)	118,1	99,7	109,5	18,4%	(9,0)%
Viajes	6,2	24,3	22,9	(74,5)%	6,1%
<b>TOTAL</b>	<b>450,2</b>	<b>438,8</b>	<b>428,8</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,3%</b>

<b>DETALLE DE FACTURACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
España	31,1	67,8	69,4	(54,2)%	(2,3)%
Resto Países Unión Europea	199,1	196,1	182,5	1,5%	7,4%
América	194,8	155,9	162,8	25,0%	(4,3)%
Resto del Mundo	25,2	19,0	14,1	32,7%	35,2%
<b>TOTAL</b>	<b>450,2</b>	<b>438,8</b>	<b>428,8</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,3%</b>

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Inversiones y tesorería	91,4	89,1	71,3	2,6%	25,0%
Total activo	372,8	386,4	369,3	(3,5)%	4,6%
Patrimonio neto	123,8	114,7	97,8	8,0%	17,2%
ROE	9,3%	7,3%	10,7%	26,7%	(31,4)%

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Provisiones técnicas a cubrir	48,2	51,3	41,4	(6,2)%	24,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	4,9	6,2	3,1	(21,5)%	102,5%
Cuantía mínima del margen de solvencia	29,9	29,3	24,1	2,1%	21,4%
Margen de solvencia	122,8	117,4	98,6	4,6%	19,0%
Nº veces cuantía mínima	4,1	4,0	4,1	2,5%	(2,0)%

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Empleados	3.520	3.239	2.924	8,7%	10,8%
Expedientes tramitados en el año (miles)	5.052	4.374	3.810	15,5%	14,8%
Número de asegurados (millones)	70,2	66,8	67,2	5,1%	(0,6)%

## Órganos de gobierno\*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Comisión Directiva	Comité de Cumplimiento
PRESIDENTE	Andrés Jiménez Herradón		
VICEPRESIDENTE	Matías Salvá Bennasar	Vicepresidente	Presidente
CONSEJERO DELEGADO	Pedro de Macedo Coutinho de Almeida	Presidente	
VOCALES	Ángel Alonso Batres		
	Ricardo Blanco Martínez		
	José Carlos Contreras Gómez <sup>(1)</sup>		
	Javier Fernández-Cid Plañiol	Vocal	
	Lorenzo Garagorri Olavarrieta		
	Amparo Larrondo Climent <sup>(2)</sup>		
	Rolf Mehr (Vaudoise Assurances Holding)		
	David Moore (Shelter Mutual Insurance Company)		
	Juan Antonio Pardo Ortiz		
	George A. Prescott (Ecclesiastical Insurance Office)	Vocal	
	Claudio Ramos Rodríguez	Vocal	
	Ermanno Rho <sup>(3)</sup>		
	Gregorio Robles Morchón		Vocal
	Agustín Rodríguez García	Vocal	Vocal
	Francisco Ruiz Risueño		Vocal
	Rafael Senén García		
Domingo Sugranyes Bickel	Vocal		
SECRETARIO	Miguel Gómez Bermúdez	Secretario	

(1) En representación de PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L.

(2) En representación de MEDIACIÓN Y DIAGNÓSTICOS, S.A.

(3) En representación de SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONE

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





MAPFRE RE ha registrado un destacado incremento de primas y de ingresos, así como un excelente resultado, lo que le ha permitido reforzar su posición en el mercado y mantener unas elevadas calificaciones financieras en un difícil entorno.

El crecimiento de primas logrado denota el potencial de desarrollo de la entidad tanto con los actuales clientes y mercados como con otros nuevos, y contrasta con la reducción de primas registrada por la mayoría de los operadores, debida a la competencia y al aumento de las retenciones por las entidades aseguradoras. El incremento de los resultados se ha conseguido en un entorno marcado negativamente por la ocurrencia de importantes catástrofes, como el huracán *Ike*, y por la importante crisis económica y financiera que se ha intensificado durante la segunda mitad del ejercicio.

## Principales actividades

— Se ha creado la Dirección Regional para Europa Continental, y se ha reforzado el equipo humano de las oficinas de Bruselas, Munich y Milán, con objeto de apoyar la expansión y los servicios en esta importante región.

— Se ha reorganizado el centro de Gestión de México, reforzando su equipo y nombrando un nuevo Gerente General, que ejercerá la supervisión de la Oficina de Caracas y del área de Centro América.

— El 17 de noviembre se promulgó la autorización para que MAPFRE RE DO BRASIL Companhia de Resseguros inicie sus operaciones como reasegurador local en el mercado de Brasil. Esta nueva filial, que tendrá su sede en la ciudad de São Paulo, permitirá completar la presencia de MAPFRE RE en Latinoamérica y consolidar su liderazgo en esa importante región. Para lograr este objetivo, se está dotando a la entidad con un personal altamente cualificado, y con avanzados sistemas informáticos que permitirán una ágil gestión, un eficiente control de las operaciones y un eficaz servicio a los clientes. Asimismo, se mantiene la inscripción de MAPFRE RE como Reasegurador Eventual.

— Ha continuado la reorganización del Área de Resto del Mundo (África, Asia y Australasia) dotándola de nuevo personal y medios, lo que permitirá ampliar el número de mercados en los que desarrolla su actividad.

— Se ha creado una Subdirección General para atender la gestión y el desarrollo del negocio Facultativo, entre cuyos objetivos se incluye promover y coordinar los conocimientos técnicos junto a los diferentes Centros de Gestión.

— Se ha mantenido y reforzado el papel de MAPFRE RE como reaseguradora de las entidades del Grupo, incorporando los programas de reaseguro de las nuevas entidades adquiridas por MAPFRE INTERNACIONAL y MAPFRE AMÉRICA.

— Se han desarrollado programas de formación y servicios para clientes, que se han concretado en la celebración del segundo Seminario Internacional para Cedentes de lengua no española, y en el desarrollo de programas concretos para las filiales del Grupo en Brasil y España. Cabe destacar el patrocinio de MAPFRE RE del Seminario Internacional sobre Catástrofes celebrado en Madrid, y los seminarios sobre reaseguro de Vida celebrados en Colombia, Brasil y Siria. Se han celebrado veinte cursos de formación, repartidos entre Latino América, Asia y Europa, con asistencia de más de 520 participantes, y cursos de formación en el uso de las nuevas herramientas informáticas para el personal de la sede central y de los centros de gestión de Europa.

— Se han renovado los *rating* de fortaleza financiera asignados por S&P (AA/negativo) y AM Best (A+/estable) que se encuentran entre los más altos del mercado, y confirman la solidez de la entidad y su prudente gestión.

## Sociedades filiales

— Las entidades filiales de Chile han registrado ingresos por un importe de 6,3 millones de euros, han alcanzado un beneficio de 1,5 millones de euros, y mantienen unos fondos propios de 48 millones de euros.

— La nueva filial MAPFRE RE DO BRASIL ha alcanzado unos ingresos de 2,3 millones de euros y un beneficio de 1,6 millones de euros, principalmente originado por rendimientos financieros, y ha finalizado el ejercicio con unos fondos propios de 22,5 millones de euros.

## Perspectivas

MAPFRE RE mantendrá el desarrollo prudente de su cartera de negocios en un mercado que se estima continuará afectado por una fuerte inestabilidad y volatilidad financiera, pero en el que se esperan unas condiciones estables, y en algunos casos una mejora debida a los deficientes resultados registrados en el ejercicio por el conjunto del mercado, y a la dificultad para cubrir las necesidades de nuevos capitales.

En el entorno actual, la política de continuidad y la estabilidad de MAPFRE RE le permitirán beneficiarse de unas nuevas perspectivas de desarrollo.

<b>CUENTA DE RESULTADOS NIIF</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
<b>REASEGURO ACEPTADO</b>					
Primas aceptadas	1.778,6	1.601,2	1.437,7	11,1%	11,4%
Primas imputadas del ejercicio	1.709,6	1.486,4	1.276,9	15,0%	16,4%
Siniestralidad [incluye gastos imputables a prestaciones]	(1.061,0)	(824,0)	(738,1)	28,8%	11,6%
Gastos de explotación y otros gastos técnicos	(465,6)	(406,4)	(394,7)	14,6%	3,0%
<b>RESULTADO DEL REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>183,0</b>	<b>256,0</b>	<b>144,2</b>	<b>(28,5)%</b>	<b>77,6%</b>
<b>REASEGURO RETROCEDIDO</b>					
Primas y variación provisión primas no consumidas	(571,8)	(480,9)	(399,3)	18,9%	20,4%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	318,7	194,3	223,9	64,0%	(13,2)%
Comisiones y participaciones	123,7	104,4	95,4	18,5%	9,4%
<b>RESULTADO DEL REASEGURO RETROCEDIDO</b>	<b>(129,3)</b>	<b>(182,2)</b>	<b>(80,0)</b>	<b>(29,0)%</b>	<b>127,8%</b>
Otros ingresos y gastos técnicos	(1,2)	(0,3)	(0,6)	337,9%	(54,4)%
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>52,4</b>	<b>73,5</b>	<b>63,6</b>	<b>(28,8)%</b>	<b>15,8%</b>
Ingresos netos de las inversiones	97,8	66,0	54,7	48,7%	20,2%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	0,0	-	-
Otros ingresos y gastos no técnicos	(2,6)	(5,2)	(2,6)	(49,1)%	100,2%
Resultados de participaciones minoritarias	0,4	0,6	0,0	(33,3)%	-
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>148,0</b>	<b>134,9</b>	<b>115,8</b>	<b>9,7%</b>	<b>16,5%</b>
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>148,0</b>	<b>134,9</b>	<b>115,8</b>	<b>9,7%</b>	<b>16,5%</b>
Impuesto sobre beneficios	(44,3)	(43,9)	(38,6)	1,0%	13,7%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,6	(3,2)	0,0	-	-
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>104,2</b>	<b>87,8</b>	<b>77,2</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,7%</b>
Socios externos	0,0	0,0	0,0	(160,0)%	(350,0)%
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>104,2</b>	<b>87,8</b>	<b>77,2</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,7%</b>

MILLONES DE EUROS



Pedro de Macedo entrega un certificado en el I Seminario Internacional de Reaseguro, que se celebró en Madrid

<b>RATIOS SEGURO NO VIDA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ratio de siniestralidad del seguro directo	61,7%	53,1%	56,9%
Ratio de gastos del seguro directo	27,2%	28,4%	31,4%
Ratio combinado neto de reaseguro	95,5%	91,6%	92,3%

<b>DETALLE DE PRIMAS ACEPTADAS</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
No Vida	1.654,8	1.477,9	1.336,6	12,0%	10,6%
Vida	123,9	123,2	101,0	0,5%	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.778,6</b>	<b>1.601,2</b>	<b>1.437,7</b>	<b>11,1%</b>	<b>11,4%</b>

MILLONES DE EUROS

<b>MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Inversiones y tesorería	1.826,6	1.659,2	1.486,3	10,1%	11,6%
Total activo	3.130,7	2.879,9	2.660,6	8,7%	8,2%
Patrimonio neto	742,8	725,2	647,1	2,4%	12,1%
ROE	14,2%	12,8%	12,2%	10,2%	4,9%

MILLONES DE EUROS

<b>DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Provisiones técnicas a cubrir	1.960,2	1.723,9	1.539,3	13,7%	12,0%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	413,6	406,8	386,9	1,7%	5,2%
Cuantía mínima del margen de solvencia	249,1	223,1	201,2	11,7%	10,9%
Margen de solvencia (Consolidado)	716,0	692,3	605,9	3,4%	14,3%
Nº veces cuantía mínima	2,9	3,1	3,0	(7,4)%	3,1%

MILLONES DE EUROS

<b>OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>VAR. % 08/07</b>	<b>VAR. % 07/06</b>
Número medio de empleados	269	258	256	4,3%	0,8%
% comisiones sobre primas emitidas reaseguro aceptado	27,6%	26,1%	28,9%	5,7%	(9,7)%
% de gastos de gestión interna sobre primas aceptadas	1,9%	2,3%	2,3%	(17,4)%	0,0%



Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**

Imprime: **MONTERREINA**

Fotografías de los elementos ilustrativos: Jorge Gil Rodríguez

Depósito legal: XXXXXXXXXXXXX

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.

Esta publicación ha sido impresa con procesos respetuosos con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.