

INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2009
QUE FORMULA EL CONSEJO DE ADMINISTRACION
CON FECHA 11 DE MARZO DE 2010

Situación de la Economía y del Sector Asegurador año 2009

Situación de la Economía año 2009:

Al cierre del año 2009, la economía española ha decrecido un 3,6%, la mayor caída de la actividad en las últimas décadas, en consonancia con el contexto macroeconómico mundial (en UEM el PIB ha caído un 4%).

El retroceso de la economía española se debe a una contracción de la demanda interna en un 6,4% corregida en parte por la contribución del sector exterior que ha crecido un 2,8% por la caída de las importaciones.

Esta contracción de la demanda interna es consecuencia al menor consumo de los hogares por la incertidumbre de la actual coyuntura, a la caída de la inversión en un 15,3% (principalmente, construcción residencial en un 24,5%) y corregida en parte por el mayor gasto de las Administraciones Públicas en un 3,8%.

El menor gasto de los hogares ha mostrado un leve repunte en el último trimestre del año derivado de las ventas de automóviles promovidas por las ayudas del Gobierno (Plan 2000E) y a cierta recuperación de la capacidad de gasto de los consumidores.

Por otro lado, la actuación de las Administraciones Públicas ha tenido un carácter expansivo como resultado de los planes de apoyo a la actividad que ha llevado a un deterioro de las cuentas públicas que han supuesto un déficit del 11,2% (en la UEM es del 6,4%) con un endeudamiento público del 54,3% (UEM es del 78,2%).

La tasa de inflación cerró en positivo (0,8%), tras mantenerse la mayor parte del año en tasas negativas, y con un diferencial con la zona Euro favorable a España. Este cambio de signo se explica por los precios de los productos energéticos.

En relación con el empleo, la tasa de paro se situó en el 18,8% debido a la destrucción de puestos de trabajo en la industria y en la construcción. El número de desempleados al cierre del 2009 es de 4.326.500, de los cuales 1.118.600 se han producido en el año 2009.

Por último, la mejoría de la situación económica y financiera del último trimestre ha supuesto una revisión al alza del crecimiento de la economía mundial aunque hay dudas sobre la recuperación una vez se eliminen los estímulos monetarios y fiscales. Las principales incertidumbres para el año 2010 son la tendencia al desapalancamiento del sector bancario, el ajuste del mercado de trabajo y el deterioro de las finanzas públicas (déficit públicos y endeudamiento).

Sector asegurador ejercicio 2009:

De acuerdo con las primeras estimaciones, el sector asegurador ha registrado un crecimiento del 1,2%, alcanzando un volumen total de primas de 59.884 millones de euros, un crecimiento muy inferior al ejercicio anterior (7,6%), si bien mejor que nuestra economía que ha decrecido un 3,6%.

Este incremento se debe al negocio de vida que ha crecido un 5,8% y que si bien es inferior al año anterior (15,3%), sin embargo, el comportamiento del ahorro gestionado es mejor con un crecimiento del 5,6% frente al 1,8% del año anterior.

Los seguros de no vida han registrado un decrecimiento del 2,6% influenciados por la situación económica del país, alcanzando un volumen de primas emitidas de 31.721 millones de euros. En el ejercicio anterior, estos seguros crecieron un 2,3%.

La Sociedad está implantada en todas las provincias. La cuota de mercado en No Vida por Comunidad Autónoma, en primas, es la siguiente:

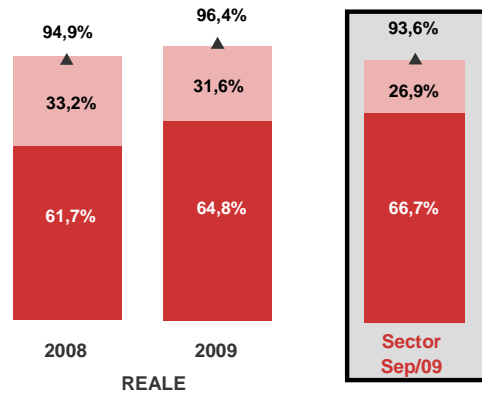
	Cuota de Mercado
Andalucía	2,3%
Aragón	2,9%
Asturias	2,9%
Baleares	1,0%
Canarias	2,5%
Cantabria	2,1%
Castilla La Mancha	3,5%
Castilla y León	4,2%
Cataluña	2,8%
Ceuta	0,3%
Extremadura	3,2%
Galicia	6,5%
La Rioja	3,2%
Madrid	1,4%
Melilla	0,3%
Murcia	2,9%
Navarra	2,3%
País Vasco	1,9%
Comunidad Valenciana	3,4%

Datos Icea 2008

Uno de los objetivos de la Sociedad es ofrecer a los clientes distintos medios de contratación o acceso a la Compañía para que elijan el que mejor se adapte a sus necesidades. En línea con esto, en el año 2009 se ha cerrado una alianza con Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón para la distribución de productos de seguros no Vida por parte de la red de distribución de la Caja; por la cual, la Sociedad compra el 50% del capital social de CAI Seguros y Reaseguros, S.A.

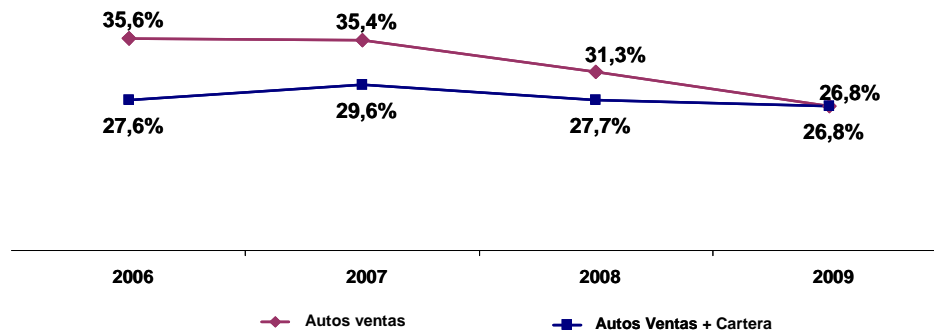
Rentabilidad Técnica:

En el año 2009, el ratio combinado del negocio retenido es del 96,4% frente al 94,9% del año anterior. El ratio del sector con datos a septiembre de 2009 es del 93,6%.



La política de la Sociedad en la selección del riesgo, gestión de los siniestros y contención del gasto ha sido, como siempre, rigurosa y, en este sentido, la siniestralidad del ejercicio ha aumentado debido a la reducción de las primas medias por la competencia existente en el mercado, siendo la calidad de la suscripción buena con una reducción de la frecuencia.

La evolución de la frecuencia de automóviles, que supone más del 60% del negocio de la Sociedad, es la siguiente:



La Sociedad ha establecido durante este ejercicio una política más austera de gastos, principalmente, en los gastos corrientes con el objetivo de reducir significativamente los mismos. En línea con esto se han mantenido los gastos de inversión para el desarrollo futuro de la Sociedad y para el conocimiento de la Marca y se han incrementado los gastos de personal con la incorporación de nuevas personas que están llevando a cabo nuevas actividades. Estas acciones han supuesto una reducción de los gastos en este ejercicio de 1,6 puntos sobre las primas retenidas.

Rentabilidad Financiera:

Las directrices de la Política general de inversiones se establecen desde el Comité de Inversiones del Grupo Reale Mutua y se rige por principios de prudencia manteniendo unos criterios conservadores de inversión.

En esta línea, el Consejo de Administración aprobó el 3 de agosto de 2007 la política sobre inversiones estratégicas de la Sociedad y los principios que estructuran la política de inversiones, aprobando los parámetros de exposición máxima al riesgo. Estos se revisan trimestralmente por el Comité de Inversiones del Grupo para adecuarlos a la situación económica de cada momento.

La cartera de Inversiones Financieras de la Sociedad al cierre del ejercicio 2009 asciende a 758 millones de euros, con un crecimiento del 0,7% sobre el año anterior.

Esta cartera de Inversiones se adecua a lo establecido en la Política General de inversiones, fijada y aprobada por el Consejo de Administración de la sociedad con fecha 3 de agosto de 2007.

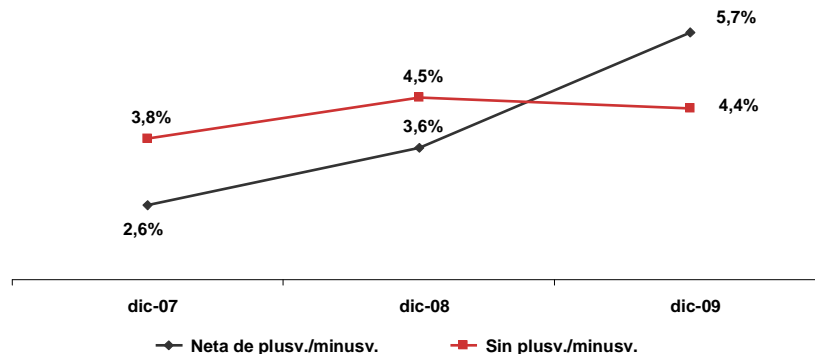
La distribución de las Inversiones financieras al cierre del ejercicio es la que se detalla a continuación:

	% sobre Cartera de Inversiones
Activos Monetarios	14,6%
Deuda Pública	35,2%
Deuda Privada	33,2%
Fondos de Inversión	6,7%
Renta Variable y Capital riesgo	0,4%
Empresas del Grupo	7,5%
Otros Activos Financieros	2,4%

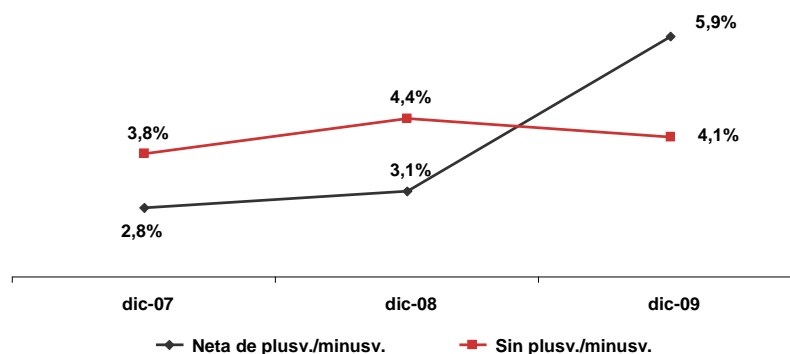
En referencia a los principales parámetros de Riesgo:

- La Duración media de la Cartera se sitúa en 1,68 años (ligeramente superior a la existente al cierre del ejercicio pasado 1,26 años).
- El Índice de Riesgo de Crédito se mantiene aproximadamente en niveles similares 0,38%, que equivale a un Rating medio de la Cartera de Aa3 (por Moody's) y de AA- (por Standard & Pooors).

La rentabilidad real efectiva obtenida en el presente ejercicio para la Cartera de Renta Fija antes de provisiones valorativas ha ascendido a un +4,4%, similar al ejercicio pasado. Una vez recogidas las correcciones de valor, la rentabilidad neta ha sido del +5,7% (+3,6% en el ejercicio 2008):



Una vez incorporado el resultado total neto obtenido en la gestión del resto de Carteras de Inversión (Fondos, Renta variable y Capital Riesgo), la rentabilidad total neta efectiva del ejercicio 2009 se ha situado en un +4,1%, frente al +3,1% logrado en el ejercicio pasado.



La totalidad de los activos financieros de la Sociedad se encuentran valorados a precios de mercado y las plusvalías puestas de manifiesto, que ascienden a 8,6 millones de euros netas de impuestos, están registradas como más Fondos Propios en el Balance de la Sociedad al 31 de diciembre de 2009.

Rentabilidad Inmobiliaria:

El objetivo de la Sociedad es disponer de inmuebles propios para el desarrollo de la actividad aseguradora. En este sentido, durante este ejercicio se ha continuado con la venta de inmuebles que no se estaban usando para la actividad comercial y se han adquirido nuevos locales comerciales para situarnos en zonas donde no teníamos una oficina (El Ferrol) o con el fin de disponer de locales comerciales propios en zonas donde estábamos alquilados (Málaga y Vigo).

Las inversiones inmobiliarias, sin instalaciones, ascienden a 104,7 millones de euros. Al 31 de diciembre de 2008 se han tasado todos los inmuebles y las minusvalías surgidas están registradas en los estados financieros a esa fecha de la Sociedad.

Del total de las inversiones inmobiliarias, se destinan a uso propio inmuebles por valor de 64,8 millones de euros y a alquiler inmuebles por importe de 39,9 millones de euros.

La rentabilidad de las inversiones materiales sobre el valor de tasación en el ejercicio 2009 ha sido del 3,4% y sobre el valor neto contable del 5,0%.

Situación patrimonial

El Patrimonio Neto de la Sociedad al cierre del ejercicio asciende a 378,5 millones de euros, esto supone un incremento del 8,4%.

En el año 2009, este Patrimonio representa el 27,1% del total del pasivo de la Sociedad frente a un 11,6% del sector (datos a septiembre 2009). Esta situación permite a la Sociedad acometer proyectos de futuro para el desarrollo sostenido del negocio sin que se genere ningún problema en su estructura financiera.

En lo que se refiere a la solvencia de la Sociedad:

- El estado de cobertura de provisiones técnicas presenta un excedente de 226,5 millones de euros frente a 173,6 millones del año anterior, lo que supone un incremento del 30,5%. Este excedente representa el 29,9% de las provisiones técnicas a cubrir.
- El margen de solvencia presenta también una tendencia positiva, cubriendo 3,3 veces la cuantía mínima legal exigida frente a 3,1 veces del sector (datos a 2008). El superávit es de 260,7 millones de euros frente a 229,3 millones del año anterior, lo que supone un incremento del 13,7%. Esto supone una garantía de futuro para todos los grupos de interés de la Sociedad.

Clientes

En la Sociedad, el cliente es el eje principal sobre el que gira toda la organización. Es el núcleo de la actividad de todas las áreas de negocio y uno de los valores fundamentales de la Sociedad.

Uno de los objetivos de la Sociedad es ofrecer un acceso multicanal a los asegurados. La presencia y la atención directa son las características que más valoran los clientes de la Sociedad. Por ello, se han potenciado los canales tradicionales con presencia en el territorio (corredores, agentes y agencias) y se han desarrollado otros como Internet o Contact Center, con el objetivo de que el cliente acceda a la Sociedad por el canal que estime oportuno.

La Sociedad ha puesto a disposición de sus clientes varias instancias a las que dirigir sus quejas y/o reclamaciones:

- **Servicio de Atención al Cliente.** El objetivo de este Departamento es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes. Actúa de manera autónoma y su dependencia jerárquica es del Consejero Delegado.

En el ejercicio 2009, se han tramitado un total de 1.615 quejas y reclamaciones. El plazo de respuesta de este Servicio es de 7 días y del total de quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, más de la mitad se resolvieron a favor del cliente; lo que muestra la objetividad e imparcialidad que se aplica en la tramitación de las mismas.

La calidad del servicio se muestra en el siguiente cuadro:

Conceptos	2008	2009
Plazo de Apertura	1,2	0,6
Plazo de Tramitación	5,8	6,9
Porcentaje de pendientes	2,3%	2,9%

- **Defensor del Asegurado.** Como segunda instancia, la Sociedad pone a disposición de sus clientes la figura del Defensor del Asegurado, para aquellos casos en los que el cliente no esté conforme con la resolución del Servicio de Atención al Cliente.

En el ejercicio 2009, ha tramitado un total de 103 reclamaciones y de éstas el 30% se resolvieron a favor del cliente.

- **Comisionado para la Defensa del Asegurado.** Este es un Organismo adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Desarrollar productos con responsabilidad es uno de los compromisos fundamentales de la Sociedad para ofrecer a nuestros clientes más servicio, más seguridad y más coberturas. La Sociedad desarrolla productos y servicios a medida, flexibles, competitivos y muy completos, partiendo siempre de unas características comunes:

- **Transparencia.** La Sociedad ha creado una nueva forma contractual más concisa, fácilmente comprensible y sencilla en la que figuran exclusivamente las garantías contratadas por el cliente, las coberturas están claramente explicadas y se reflejan los límites de la indemnización y la franquicia.
- **Calidad en el Servicio.** La Sociedad se ha preocupado por mantener siempre los más altos niveles de calidad en la prestación de los servicios ligados a cualquier siniestro. En línea con esto, en el 2008 la Sociedad adquiere el "Compromiso de Calidad Reale" ligado a los productos de Hogar y Comercios. Gracias a él, la Sociedad se compromete contractualmente a respetar unos plazos en la prestación de servicios y, si no los cumple, devuelve al cliente el importe de la prima.

Personas

La Sociedad considera que el equipo humano debe ser el valor central en cualquier plan o decisión empresarial. En un entorno como el actual, el desarrollo del talento es el principal factor diferencial de éxito.

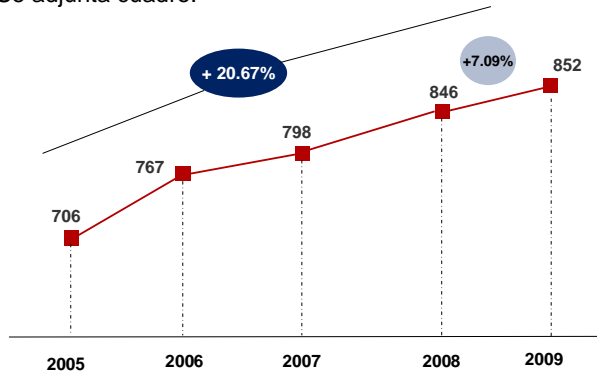
La apuesta de la Sociedad es crear un clima social que propicie la confianza y el compromiso entre todos. Para ello, se cuenta con unas condiciones laborales avanzadas y es necesario impulsar cada día un liderazgo participativo, la comunicación y el desarrollo personal.

Estructura de la Plantilla:

Al cierre de 2009, la plantilla estaba compuesta por 892 empleados frente a 882 del año anterior, con lo que la Sociedad está creando empleo en un entorno económico como el actual y todo el personal tiene contrato de trabajo indefinido.

En cuanto a la distribución por sexos, la plantilla está constituida en un 61% por hombres y en un 39% por mujeres.

Las primas gestionadas por empleado crecen todos los años, lo que supone una mayor productividad. Se adjunta cuadro:



Formación y Desarrollo Profesional:

Durante el ejercicio 2009 se han celebrado 137 acciones formativas, con una asistencia de 2.059 participantes. Esto ha supuesto que cada empleado ha realizado una media de 25 horas de formación, un total de 22.407 horas que representan una inversión de 826,9 miles de euros.

Conciliación de la Vida Laboral y Personal:

La Sociedad ha puesto en marcha numerosas medidas de conciliación:

- Se han ampliado los permisos en caso de nacimiento de hijo, matrimonio, enfermedad de familiares.
- En materia de protección de la maternidad, se reconoce a empleados con hijos menores de 5 años, el derecho a realizar una jornada continua y reducida sin disminución del salario.
- Se favorecen las labores de voluntariado mediante el reconocimiento de excedencias.
- Flexibilidad horaria de 2 horas y la jornada continua durante los meses de junio a septiembre
- Los hijos de empleados se benefician de ayudas para el disfrute de campamentos de verano.

En línea con todo esto, en el 2009 la Sociedad recibió la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Esta certificación supone un modelo de mejora continua sobre el que se han establecido planes de acción futuros.

Comunicación:

La Sociedad considera la comunicación interna una de las claves para involucrar a todo el equipo en el logro de unos objetivos comunes.

Para ello, se ha iniciado la implantación de un protocolo de comunicación interna para contribuir a que la información descienda a través de toda la línea de mando. Además, la Sociedad cuenta con diferentes canales y herramientas a través de los cuales todos los empleados están informados.

Tecnología

Durante el año 2009, la Sociedad ha llevado a cabo importantes inversiones tecnológicas orientadas a incrementar el número de servicios dirigidos a sus clientes, mediadores y proveedores en un entorno multicanal.

Así, comenzó el año con la puesta en marcha de una Oficina Virtual dirigida a sus clientes donde éstos pueden llevar a cabo diferentes operaciones como la consulta de pólizas, recibos o siniestros, el pago de recibos mediante tarjeta de crédito, la declaración de siniestros de autos y la modificación de la cuenta corriente bancaria donde se domicilian los pagos de los recibos. Mediante un nuevo WEB corporativo, los clientes acceden a todo tipo de contenidos e información sobre la Sociedad, sus servicios y productos, así como la posibilidad de obtener precios sobre diferentes productos (autos, motos y hogar), incluyendo la contratación online en un entorno seguro.

Consciente de la necesidad de prestar un servicio cada vez más próximo y diferencial a la mediación, durante el año 2009 se han llevado a cabo diferentes proyectos de integración tecnológica entre los sistemas corporativos de la Sociedad y las diferentes aplicaciones de gestión de corredurías presentes en el mercado, como es el caso de Soft QS, EBroker, MPM y Gecose. Gracias a estas inversiones y proyectos tecnológicos, la Sociedad simplifica los procesos administrativos y de gestión en las corredurías (tarificación, emisión, apertura de siniestros, consultas), generando con ellas un modelo de relación.

Toda esta oferta de integración de servicios se ha completado con una mayor presencia activa en los principales multitarificadores del mercado.

De acuerdo a una estrategia de relación multicanal, la Sociedad ha potenciado durante el 2009 su oferta de servicios prestados de forma telefónica mediante un Contact Center renovado tecnológicamente mediante tecnologías líderes del mercado, con la puesta en marcha de nuevos servicios, como el caso de fidelización de clientes, sobre nuevas infraestructuras. La especialización de los agentes que prestan los servicios y una mayor personalización de los servicios en los acuerdos con grandes distribuidores y operadores de banca seguros ha sido una constante durante el 2009 con el objetivo de estrechar las relaciones entre la Sociedad y sus clientes, mediadores y proveedores.

En el año 2009 se ha iniciado el Plan de Sistemas 2009 – 2012 cuyo objetivo es la renovación de las aplicaciones de negocio de la Sociedad con el fin de mejorar su usabilidad, el rendimiento, la capacidad de servicio multicanal, la orientación al cliente y la velocidad de puesta en el mercado de soluciones aseguradoras.

En línea con este proyecto, en el 2009 se ha iniciado la renovación de las aplicaciones de clientes, gestor de productos y suscripción (Autos y Hogar) que estarán operativas en el transcurso del año 2010.

En paralelo, se han cubierto las necesidades de soporte tecnológico para las alianzas de Banca Seguros de la Sociedad, dando soporte a los procesos que han surgido con este nuevo modelo de distribución.

Además, la Sociedad ha llevado a cabo otros proyectos de mejora tecnológica:

- Diseño del nuevo servicio de respaldo y recuperación ante desastres (BRS) con mayor capacidad de proceso y cobertura de servicios que se implantará en el 2010.
- Monitorización de Servicios de Negocio en tiempo real (Tango04). Además de unificar en una única herramienta toda la monitorización de las infraestructuras de la Sociedad, esta solución nos facilita visibilizar en tiempo real el "estado de salud" de los servicios de Negocio.
- Elaboración del Plan Director de Seguridad de la Sociedad (2010-2011). Las principales acciones que se están implantando:
 - Análisis de Riesgos tecnológicos de la Sociedad con respecto a la norma ISO27002 y elaboración de la herramienta de control con la que medir la evolución de los riesgos.
 - Revisión seguridad perimetral (prevención de intrusiones en los sistemas; IPS)

Responsabilidad Social

Los compromisos de la Sociedad en materia de Responsabilidad Social tienen su raíz en la Misión y en los Valores de Reale Mutua. Esto implica actuar conforme a unos principios que persiguen la creación de valor para la propia empresa, dentro del máximo respeto a todos los grupos de interés que contribuyen a su sostenibilidad.

En el ejercicio 2009, se ha realizado el primer informe de Responsabilidad Social de Reale Seguros que cubre el período del año 2008. La elaboración de esta Memoria es parte de un proceso más amplio para, a partir de la Misión y los Valores de la Sociedad, identificar y evaluar sus prácticas socialmente responsables y establecer e implantar planes de acción de mejora continua.

En este sentido, para la Sociedad la primera responsabilidad es asegurar la continuidad de la empresa y, en consecuencia, lograr resultados sostenibles que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes, crear riqueza y trabajo, contribuir al desarrollo de sus empleados y retribuir a su Accionista.

La Sociedad siempre ha apoyado y participado en programas y actividades que fortalecen y mejoran las comunidades donde está presente. Al mismo tiempo y a través de iniciativas de carácter solidario, la Sociedad contribuye al progreso y al bienestar destinando un 1% de los beneficios netos a la Fundación Reale.

Fundación Reale:

Los objetivos de la Fundación son:

- Promover el desarrollo y la divulgación de las Bellas Artes y la protección del patrimonio cultural, histórico y artístico.
- Defender y conservar la Naturaleza.
- Acción social, apoyando a colectivos desfavorecidos.
- Proteger la infancia y la juventud.
- Fomentar el deporte juvenil y amateur.

Las actividades realizadas por la Fundación en el ejercicio 2009:

- Concurso de Belenes: la Fundación Reale junto con la Comunidad de Madrid y la Asociación de Belenistas organizó la VIII Edición del Certamen de Belenes entre todos los escolares de la Comunidad de Madrid.
- Educación Ambiental: la Fundación Reale colabora con la Comunidad de Madrid en la construcción del Centro de Educación Ambiental de Bosque Sur, un plan que pretende regenerar ecológicamente el sur de Madrid y convertir al parque en el más grande de la Comunidad.
- Festival de Teatro Clásico de Mérida.
- Patrocinio del Club de Empresa por la Naturaleza: iniciativa organizada por WWF/ADENA, para incentivar la participación de las empresas en defensa del medio ambiente.
- Asociación Infantil Oncológica ASION: el objetivo es mejorar la calidad de vida del niño enfermo y su familia y poner en marcha programas de ayuda.
- Fundación Global Play: su objetivo es incrementar la asistencia escolar de niños y niñas en países en vías de desarrollo, a través de programas escolares asociados al deporte, la lectura y el juego, desarrollando en la actualidad sus acciones en Mali.
- Monasterio de Monserrat: la Fundación Reale ha seguido apoyando la restauración y estudio del fondo papirológico que actualmente conserva el Monasterio de Monserrat de Papiros y Tejidos Coptos.

- La Fundación Reale ha colaborado en la restauración del Retablo Mayor del Convento de las Descalzas Reales en Valladolid.
- Fundación Carriegos de León: la Fundación Reale colaborará en el desarrollo de actividades culturales y deportivas para pacientes con enfermedades neurogenerativas.

Acciones propias

Al 31 de diciembre de 2009, no existen acciones propias en poder de la Sociedad. Tampoco ha tenido acciones propias durante el ejercicio 2009.

Actividades de investigación y desarrollo

Durante el ejercicio 2009, no se han desarrollado proyectos significativos en materia de investigación y desarrollo.

Acontecimientos ocurridos con posterioridad al cierre del ejercicio 2009

Con fecha 26 de octubre de 2009 el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó la constitución de una sociedad de seguros de vida y gestora de fondos de pensiones con el objeto de disponer de una oferta global de productos para el mercado y nuestras redes de distribución.

El 13 de enero de 2010 se obtuvo la aprobación por parte de la autoridad supervisora italiana, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP) y con fecha 3 de febrero de 2010, tras obtenerse la autorización preceptiva del ISVAP, se constituyó Reale Vida y Pensiones, Sociedad Anónima de Seguros. El 15 de febrero de 2010, se solicitó a la autoridad supervisora española, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la autorización para operar en el ramo de vida y como gestora de fondos de pensiones y se espera que Reale Vida y Pensiones Sociedad Anónima de Seguros esté operativa el 1 de mayo de 2010.

Principales Riesgos e Incertidumbres

Con el objetivo de gestionar adecuadamente los riesgos que pueden afectar a la Sociedad, el Consejo de Administración, en su reunión del 3 de agosto de 2007 y en cumplimiento con el artículo 110 del ROSSP, aprobó los criterios generales para el establecimiento de un sistema de control interno y de gestión de riesgos adecuado, siendo éste el responsable último del establecimiento, mantenimiento y mejora del sistema de control interno, garantizándose su constante integridad, funcionalidad y eficacia, en coherencia con las dimensiones y la especificidad operativa de la empresa, así como con la naturaleza y la intensidad de los riesgos empresariales.

Para garantizar la adecuada gestión de riesgos, el Consejo de Administración, en dicha reunión de 3 de agosto de 2007, aprobó la creación de un departamento de Risk Management (integrado en el Departamento de Risk Management del Grupo) adaptado a la naturaleza, dimensión y complejidad de la actividad de la Sociedad, el cual responde ante el Consejero Delegado y el Consejo de Administración, con dependencia orgánica del Director General de Recursos y Medios.

La Sociedad dispone de un departamento de Auditoría Interna (integrado en el departamento de Internal Audit del Grupo) dependiendo directamente del Consejero Delegado. Con independencia de esto, el Consejo de Administración en su reunión de 3 de agosto de 2007 establece como principal función en relación con el control interno: la verificación y valoración de la eficacia y de la eficiencia del sistema de control interno y de gestión de riesgos; a parte de otras funciones y confirma su estructura organizativa dependiendo del Consejero Delegado.

La estrategia de asunción y gestión de los riesgos se encuentra orientada a una gestión prudente y coherente con el nivel patrimonial de la Sociedad. Tal estrategia se basa en principios de valoración de los riesgos que consideran los aspectos relativos a la importancia, el impacto económico y probabilidad de ocurrencia. Trimestralmente, se presenta en el Consejo de Administración el resultado de la medición y control de riesgos.

En relación con la política de cesión a reaseguro de la Sociedad, ésta se basa en las siguientes premisas:

- Acuerdos con las principales reaseguradoras nacionales e internacionales de reconocida solvencia patrimonial.
- El programa de cesión de reaseguro se estudia y se decide de forma anual por parte del Director General de Negocio y es aprobado por el Consejero Delegado, considerando la mejor opción de cesión de acuerdo con los riesgos asumidos por la Sociedad.

Asimismo, en esa misma reunión, el Consejo de Administración aprobó la política global de inversión. Esta política fue comunicada, por parte del Consejo de Administración, a la Dirección General, que controla el ciclo operativo completo con el apoyo de la Dirección de Administración y Financiera de la Sociedad.

Esta política global de inversiones se basa en los principios que se resumen a continuación:

- Con carácter general la Sociedad mantiene su tesorería y activos líquidos equivalentes en Sociedades financieras de elevado nivel crediticio.
- En relación con el riesgo de crédito asociado a los instrumentos financieros, la política establecida por la Sociedad se basa en dos principios básicos:
 - a. Prudencia: el riesgo de crédito se limita por una exigencia de calificación crediticia media de la cartera de obligaciones como mínimo de A3.
 - b. Diversificación: la cartera de inversiones está constituida en su mayor parte por obligaciones procedentes de emisores que dispongan de una buena calificación crediticia, gubernamentales o de grupos privados principales.
- Una exposición reducida de la cartera en títulos de renta variable.
- El riesgo de mercado medido a través de la duración media de la cartera se mantendrá en valores en torno a 2,0 años.
- Únicamente se admite la adquisición de títulos estructurados y derivados con finalidades de reducción del riesgo de inversión y que prevean el reembolso total del valor nominal a su vencimiento.

Con periodicidad trimestral, la Dirección General informa al Consejo de Administración de la evolución de la Cartera Inversiones y del cumplimiento de los parámetros de control correspondientes al riesgo financiero.

Durante el ejercicio 2009 se ha iniciado un proyecto del Grupo Reale Mutua con el objetivo de identificar las principales áreas de mejora y definir las acciones necesarias para converger con los requisitos del nuevo sistema de solvencia (Solvencia II) aplicables a todas las sociedades del Grupo.

Sobre la base de los objetivos del nuevo sistema de Solvencia, se ha aprobado un Plan de Acción, tanto para el Pilar I como para el Pilar II, cuyos objetivos son:

- a) Pilar I: cumplir con todos los requisitos para cuantificar las necesidades de capital en función de los riesgos asumidos de acuerdo con el modelo estándar de Solvencia II. En paralelo, se van a desarrollar modelos internos para conocer el impacto que tienen en los requerimientos de capital. Estos trabajos se van a llevar a cabo para todas las Sociedades que forman parte del Grupo Reale Mutua y para el Grupo consolidado (Pilar I).
- b) Pilar II: adecuación del sistema de gobierno y organización con el sistema de gestión de riesgos a la luz de los requisitos del Pilar II.

Previsiones para el ejercicio 2010

Los objetivos para el año 2010 son:

- Mejorar el nivel de beneficios y facturación de primas del ejercicio 2009.
- Desarrollo de nuevos negocios basados en soluciones integrales para segmentos de clientes.
- Reducción del ratio de anulaciones: Mantenimiento de clientes.
- Aumento del Margen Técnico.
- Reducción de los Gastos de Gestión.

Para la consecución de los anteriores objetivos, la Compañía realizará durante el ejercicio los siguientes proyectos y/o planes de acción:

1. Constitución de la compañía de Vida para disponer de una oferta global de productos para el mercado y nuestras redes de distribución, que estará operativa a partir del 1 de mayo de 2010.
2. Desarrollo del Ramo de Salud mediante un acuerdo de Reaseguro con una entidad de primer orden especializada en este ramo, que estará disponible a partir del 1 de mayo de 2010.
3. Desarrollo del Ramo de Decesos.
4. Fuerte desarrollo de los nuevos negocios aseguradores dirigidos a segmentos concretos de clientes: Transportistas, Agricultores, Expatriados, Panaderos y Federados de Golf, entre otros. Todo ello dotará a nuestra red comercial de una oferta completa que satisfaga las necesidades de los clientes.
5. Implantar de una manera definitiva las acciones de venta cruzada definidas e incrementar el ratio de pólizas por cliente.
6. Optimizar la red de mediación.
7. Mejorar la eficiencia y productividad de la red comercial interna.
8. Segmentar la red de mediación (Agentes y Corredores) y desarrollar una oferta de valor individualizada atendiendo al perfil de cada segmento.
9. Continuar con el desarrollo de las alianzas o acuerdos de distribución con entidades financieras.
10. Definir e implantar un Modelo avanzado de Gestión de Clientes: Conocimiento, Plan de Retención y Fidelización, Nuevo Modelo de Relación, Servicio de Calidad y Diseño y desarrollo de Propuestas de Valor.
11. Implantar acciones para optimizar la gestión de cobro de recibos y para mejorar el ratio de retención de clientes.
12. Implantar un modelo de gestión del Contact Center que ofrezca servicios integrales y especializados, tanto para clientes como para mediadores.
13. Establecer medidas de suscripción rigurosas para ramos con resultados no adecuados a los objetivos de la Sociedad.
14. Reducir los costes de los siniestros mediante la puesta en marcha de diversas acciones correctoras y la optimización de la gestión de recobros
15. Revisión del actual modelo de retribución comercial y definición de un nuevo sistema más efectivo y alineado con el objetivo global de la Compañía.

16. Definir e implantar un área de Organización y Procesos con más responsabilidades que lleve a una mejora de la eficiencia de las operaciones y de la calidad del servicio.
17. Continuar con acciones para el conocimiento y desarrollo de la Marca.
18. Implantar un modelo de desarrollo de las personas que forman parte de la empresa: claridad en la definición de objetivos y la asignación de responsabilidades, desarrollo del conocimiento, dotación de medios y autonomía de gestión y compromiso con sus objetivos individuales y los resultados de la Sociedad.

Consejo de Administración

No se han producido variaciones en el Consejo de Administración desde el 1 de enero de 2009 hasta el 11 de marzo de 2010.

El Consejo de Administración está integrado por:

D. Iti Mihalich	Presidente
D. Antonio Viñuela	Consejero Delegado
D. Annibale Avogadro di Collobiano	Vocal
D. Sergio Finesso	Vocal
D. Luigi Lana	Vocal
D. Massimo Luvie	Vocal
D. Enrico Marengo di Moriondo	Vocal
D. Lodovico Sella	Vocal
D. Ricardo Olagüe	Secretario no Consejero

**CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2009
QUE FORMULA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CON FECHA 11.03.2010**

DILIGENCIA que extendo yo el Secretario para hacer constar que el Consejo de Administración de **REALE SEGUROS GENERALES, S.A.**, en su reunión del día 11 de marzo de 2010, ha formulado las **Cuentas Anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo y Memoria)**, así como el **Informe de Gestión** y la **propuesta de aplicación del resultado**, correspondientes al ejercicio 2009.

Las mencionadas **Cuentas Anuales**, extendidas en ____ hojas numeradas del 1 al _____, ambos inclusive, y el **Informe de Gestión**, extendido en ____ hojas numeradas del 1 al _____, ambos inclusive, que forman parte de este documento, se encuentran visadas en todas sus hojas por mí, el Secretario del Consejo de Administración, sirviendo la presente como diligencia acreditativa de la firma y conocimiento de su contenido por todos y cada uno de los ocho miembros del Consejo de Administración, quiénes en prueba de conformidad firman a continuación:

Iti Mihalich
Presidente

Antonio Viñuela
Consejero Delegado

Annibale Avogadro di Collobiano
Vocal

Sergio Finesso
Vocal

Luigi Lana
Vocal

Massimo Luvie
Vocal

Enrico Marengo de Moriondo
Vocal

Lodovico Sella
Vocal

Ricardo Olagüe
Secretario no consejero