



Vivir es increíble®

Informe Anual 2012

 **GNP**<sup>®</sup>  
SEGUROS

# Contenido

Misión, Visión y Valores	<b>1</b>
Cifras Financieras Relevantes	<b>2</b>
Informe del Presidente del Consejo de Administración	<b>3</b>
Informe del Director General al Consejo de Administración	<b>6</b>
Ventas	<b>8</b>
Siniestralidad	<b>10</b>
Productos y Servicios	<b>12</b>
Fuerza Productora	<b>16</b>
Servicio al Cliente	<b>18</b>
Resultado Técnico	<b>21</b>
Eficiencia Operativa	<b>22</b>
Inversiones	<b>24</b>
Resultados y Solvencia	<b>27</b>
Programas Sociales	<b>29</b>
Responsabilidad Social	<b>30</b>
Campaña de Publicidad	<b>33</b>
Empresas Filiales	<b>35</b>
Consejo de Administración	<b>38</b>
Funcionarios	<b>39</b>

## Nuestra misión

Nuestra misión es satisfacer las necesidades de protección, de previsión financiera y de servicios de salud de la sociedad mexicana.

## Nuestra visión

La visión de GNP define cuatro metas en las que debemos enfocarnos en 5 años. Esta visión se llama: “1 en 4 en 5”, lo que significa ser número 1 en 4 metas en 5 años.

**Número 1** en rentabilidad

**Número 1** en servicio al cliente

**Número 1** en eficiencia operativa

**Número 1** en atraer y retener a las personas más talentosas

Estos cuatro elementos de nuestra visión son integrales. Trabajamos en cada uno de ellos al mismo tiempo, sin sacrificar alguno para conseguir otros.

## Nuestros valores

### **Orientados al negocio**

Resultados

Responsabilidad

Innovación

### **Orientados a las personas**

Integridad

Colaboración

Pasión

Lealtad

### **Orientados al servicio**

“Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados como clientes.”

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A.B.

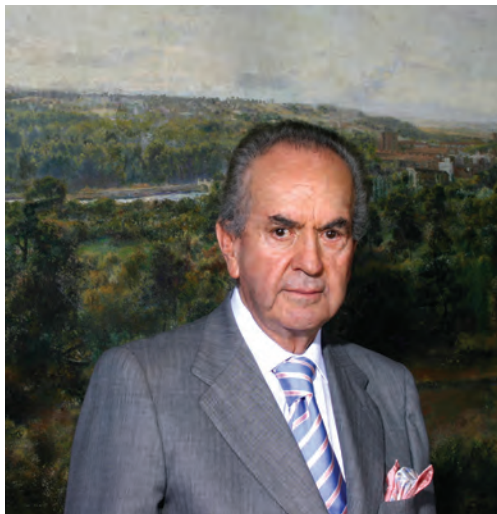
# Cifras financieras relevantes

(Cifras en millones de pesos corrientes)

CONCEPTO	2012	2011	VARIACIÓN REAL
	\$	\$	%
ACTIVOS TOTALES	<b>71,912</b>	65,944	5.3
RESERVAS TÉCNICAS	<b>56,985</b>	52,407	5.0
PATRIMONIO (1)	<b>6,789</b>	6,577	(0.3)
MARGEN DE SOLVENCIA	<b>1,483</b>	1,667	(14.1)
PRIMAS Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	<b>36,634</b>	32,448	9.0
PRIMAS EMITIDAS	<b>35,804</b>	31,695	9.1
UTILIDAD TÉCNICA (2)	<b>369</b>	711	(49.9)
GASTOS DE OPERACIÓN	<b>2,837</b>	2,764	(0.9)
PRODUCTOS FINANCIEROS	<b>3,381</b>	3,069	6.4
UTILIDAD SEGUROS	<b>663</b>	665	(3.7)
UTILIDAD NETA	<b>663</b>	665	(3.7)

(1) El Patrimonio, compuesto por el Capital Contable y las Reservas Patrimoniales, más el Embedded Value de la cartera de Vida, asciende a 11,207 y 11,110 millones de pesos en 2012 y 2011, respectivamente.  
(Nota: Considerando un Embedded Value con tasa al 10%).

(2) Excluyendo el Gasto Financiero de Vida, el Resultado Técnico es de 678 y 974 millones de pesos en 2012 y 2011 respectivamente.



**Lic. Alberto Baillères**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A. B.

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A. B.

## Informe Anual del Consejo de Administración a la Asamblea de Accionistas, correspondiente al ejercicio fiscal de 2012

### Señoras y señores accionistas:

En mi carácter de Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), y en nombre del mismo, tengo el gusto de presentar a ustedes un informe basado en el análisis de la información proporcionada por el Director General en su Informe Anual de la Marcha de la Sociedad, de los principales resultados obtenidos, de los aspectos sobresalientes del ejercicio fiscal de 2012, así como un informe de las principales actividades del Consejo de Administración.

Durante 2012, México alcanzó un crecimiento en su Producto Interno Bruto del 3.9%, a pesar de que la economía mundial tuvo un pobre desempeño. La incertidumbre financiera internacional no se ha disipado y las tasas de interés se mantienen en mínimos históricos.

Hemos concluido el ejercicio cívico “Nuestro México del Futuro”®, que reunió el testimonio de once millones de mexicanos acerca de su visión de futuro. Este recuento de esperanzas y confianza en el futuro promisorio del país fue entregado a los candidatos a la Presidencia de la República, quienes refrendaron su compromiso con este movimiento.

Orientados por nuestra Visión GNP de largo plazo, nos empeñamos en la estrategia aprobada de acrecentar nuestra participación en un mercado que se ha caracterizado por una creciente e intensa rivalidad, y una mayor especialización de algunos jugadores. Se consiguió que GNP se beneficiara de un crecimiento real en las primas vendidas del 9.1%, mientras que la industria creció a una tasa del 7.1% real. Por otro lado, nuestro índice combinado mejoró un punto porcentual con respecto a 2011.

Lo anterior nos permitió continuar posicionados como una de las empresas aseguradoras más sólidas en México y mantenernos confiados en nuestra misión de satisfacer las necesidades de protección y de previsión financiera de la sociedad mexicana.

Por su parte, la evaluación de la CONDUSEF de los seguros de autos calificó a GNP en el primer lugar, con 10 de calificación, entre más de veinte instituciones de seguros. El promedio obtenido por la industria fue de 8.4. Es un justo reconocimiento del compromiso que GNP tiene con la calidad y la confiabilidad del servicio que presta a sus clientes.



Además, por segundo año consecutivo, GNP consiguió el reconocimiento "Marcas de confianza" concedido por Reader's Digest.

Asimismo, se presentó el tercer Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP, realizado con base en los lineamientos establecidos por el *Global Reporting Initiative*, en el cual obtuvimos una calificación de A+.

Con respecto a los resultados financieros, el crecimiento en las ventas del 9.1% en términos reales se explica, principalmente, por la dinámica de ventas de los ramos de Vida, Automóviles y Daños, que fueron superiores en 7.5%, 20.1% y 14.0% a los de 2011, respectivamente. El monto de ingresos alcanzado refleja el mayor crecimiento obtenido desde hace más de 5 años y posiciona a GNP en el segundo lugar de ventas en el país dentro del sector asegurador.

Se destaca de los resultados la reducción en 5 puntos porcentuales del índice de siniestralidad del ramo de Automóviles, como consecuencia de la eficiencia lograda, principalmente en los procesos de suscripción y tarificación, así como de la menor tasa de robo de vehículos.

El resultado técnico consolidado en 2012 fue de 369 mdp, inferior en 49.9% al obtenido en 2011, como consecuencia del necesario financiamiento que demanda el incremento de ventas en el ramo de Vida Individual. En este sentido, cabe resaltar que el resultado técnico, sin considerar el ramo de Vida Individual, mejoró un 15.0% con respecto al resultado técnico de 2011.

Por su parte, los gastos operativos registraron una mejora de un punto porcentual en el índice de eficiencia en relación con el año anterior, como resultado de la ejecución disciplinada del gasto que venimos ejerciendo desde años anteriores.

Asimismo, los productos financieros se incrementaron un 6.4% en términos reales, a pesar de las bajas tasas de interés. Además, la utilidad consolidada generada del negocio de seguros en 2012 ascendió a 663 mdp, monto similar al resultado que incluye a las empresas filiales, y es inferior a la utilidad neta de 2011, en 3.7%. Este menor desempeño es resultado, en gran parte, del costo de adquisición que devenga el crecimiento en Vida Individual.

Para valorar con mayor precisión el desempeño financiero de la compañía, a la utilidad mencionada se le debe agregar el incremento devengado en el valor intrínseco de la cartera de Vida Individual, conocida como *Embedded Value*. En esta

ocasión, sin embargo, se generó una minusvalía por 115 mdp, los cuales están afectados en 219 mdp por la disminución en el tipo de cambio, ya que el valor de los activos en dólares, para el negocio de Vida Individual, representa el 73.0% del total de la cartera. Con esta minusvalía, el valor presente de las utilidades futuras de este negocio, descontadas a una tasa de interés real del 10.0%, es de 4,418 mdp, cuando en 2011 fue de 4,533 mdp. Actualmente, el patrimonio de la compañía es de 11,207 mdp, que se compone del valor del capital contable, de 6,789 mdp, y de los 4,418 mdp provenientes de las utilidades devengadas del negocio de Vida (*Embedded Value*).

Finalmente, como método de valuación de la creación de valor, GNP utiliza el denominado Valor Económico Agregado (VEA), del que se deriva la estimación de la rentabilidad real del capital anualizada que resultó ser del 2.6%. No obstante, la rentabilidad sin considerar los resultados de Vida Individual, dicha alícuota alcanza el 10.2%.

El margen de solvencia ascendió a 1,484 mdp, monto que refleja la solidez financiera de la institución.

Con estos resultados se ratificaron las evaluaciones por parte de distintas calificadoras: Standard & Poor's nos otorgó la calificación de "mxAA+" (Excelente) en escala nacional y de "BBB" (Muy bien) en una escala global, con una perspectiva estable; por su parte, A.M. Best, especialista en seguros, nos otorgó la calificación de "A" (Excelente), con una perspectiva estable.

Los estados financieros, las notas anexas a los mismos y las principales políticas y criterios contables seguidos en la preparación de la información financiera fueron dictaminados por los auditores externos y se incluyen como parte del Informe del Director General.

Se presenta a consideración de esta Asamblea el informe de las políticas y criterios contables que sirvieron de base para la preparación de los estados financieros y que comprenden, entre otras: las bases de presentación, consolidación y políticas contables significativas, mismos que fueron dictaminados por los auditores externos.

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, el cual se basó en el dictamen del auditor externo y demás información relevante rendida por los funcionarios de la institución, consideró que las políticas y los criterios contables y de información son adecuados, suficientes y se aplicaron de manera consistente. Por lo tanto, y en opinión del mencionado Comité, el Informe

del Director General que se presenta a esta Asamblea de Accionistas refleja razonablemente la situación financiera y los resultados de la sociedad.

En apego a las políticas establecidas para evaluar el desempeño de los funcionarios de alto nivel, y con base en los resultados obtenidos en los contratos de desempeño, fueron determinados los incrementos de sueldo y los beneficios aprobados por el Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones. Los beneficios consisten en un bono anual basado en el desempeño, seguros de vida y de gastos médicos, así como las prestaciones de ley, entre otras.

El Consejo de Administración participó activamente en el establecimiento de las estrategias para la conducción del negocio, aprobando el nuevo Plan Estratégico de la compañía. Este Plan contempla que GNP se mantenga como empresa líder en los segmentos de mercado más atractivos en términos de crecimiento y rentabilidad, a través del fortalecimiento de sus canales de distribución, la mejora constante de la eficiencia operativa y mediante la prestación de un servicio de la más alta calidad a sus clientes.

Además, el Consejo de Administración participó en otras actividades que, por su importancia, se mencionan a continuación:

- Se aprobó el Plan Operativo y el Presupuesto para el ejercicio de 2013.
- Se aprobó la creación de comités dirigidos a cumplir y a darle seguimiento técnico a las políticas de suscripción, valuación de reservas, inversiones, que procuran, entre otras metas, la de controlar los rangos adecuados de riesgo de la compañía.
- Se aprobó la creación de la Dirección de PyMES, que informa directamente a la Dirección de Seguros Corporativos.
- Se aprobaron los nuevos programas de reaseguro de Vida, Gastos Médicos, Automóviles y Daños.
- Se aprobó el lanzamiento de los siguientes productos:
  - En Gastos Médicos: Riesgo Selecto, para las ciudades de México y Monterrey.
  - En Seguros Corporativos: GNP Cuida tu Salud, producto que busca contribuir a mejorar la salud de los trabajadores.
- Se aprobó la venta de Médica Integral GNP, y con ella se lograron condiciones favorables para GNP y sus clientes.

El Consejo de Administración revisó y ratificó las resoluciones del Comité Ejecutivo, además de los informes y los resultados del programa de trabajo del contralor normativo. De igual manera, se revisaron y se aprobaron los estados financieros de la sociedad, presentados en los diferentes periodos del ejercicio fiscal de 2012; para ello, se contó con el apoyo de diversos comités sugeridos por el Código de Mejores Prácticas Corporativas que operan en forma cotidiana.

En opinión del Consejo de Administración, el Informe del Director General que se presenta a esta Asamblea de Accionistas refleja razonablemente la situación financiera, los resultados obtenidos por la sociedad, así como los aspectos sobresalientes de la marcha de la sociedad durante 2012.

Señoras y señores accionistas:

Apreciamos el mejor desempeño de la compañía en materia de ventas y resultado técnico. No obstante lo anterior, la sociedad está empeñada, y con una estrategia clara, en mejorar la rentabilidad de sus operaciones y en ser más productiva en un mercado muy competido y dinámico.

En nombre del Consejo de Administración, agradezco a sus miembros y a los del Comité Ejecutivo por su preciada colaboración, a los accionistas por la confianza que depositan en nosotros y a nuestros colaboradores por su compromiso y lealtad en las actividades cotidianas: sin todos ellos, no podríamos llevar a cabo nuestra razón de ser que consiste en satisfacer las necesidades de protección, de previsión financiera y de servicios de salud de todos los mexicanos.

#### **Lic. Alberto Baillères**

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A. B.



**Alejandro Baillères**  
DIRECTOR GENERAL  
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A.B.

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A. B.

## Informe de la marcha de la Sociedad presentado por el Director General al Consejo de Administración, correspondiente al ejercicio fiscal de 2012

**Señor Presidente del Consejo, señoras y señores consejeros:**

En mi carácter de Director General de Grupo Nacional Provincial (GNP), y de acuerdo con lo establecido en la Ley del Mercado de Valores, a continuación someto a su consideración el Informe Anual correspondiente al desempeño y a los resultados obtenidos por la sociedad durante el ejercicio fiscal de 2012.

Como actor responsable de la sociedad y convencido del promisorio futuro de México, durante 2012, GNP continuó con el movimiento "Nuestro México del Futuro"<sup>®</sup>, con el que logramos recolectar más de once millones de visiones que reflejan el país que anhelan mexicanos de todas las edades y estados de la República. Este movimiento concluyó con la entrega del libro *Nuestro México del Futuro* a los candidatos que contendieron por la presidencia de la República.

En 2012, prevaleció la incertidumbre financiera internacional como resultado del aplazamiento de las medidas necesarias para rescatar a las economías desarrolladas. Las extraordinarias medidas monetarias han deprimido las tasas de interés a niveles no vistos en lustros, lo que ha afectado especialmente la rentabilidad del ramo de seguros de vida.

Por otro lado, el sector asegurador nacional se vio influido por una creciente competencia, motivada por la entrada de nuevas compañías y por la implementación de estrategias más agresivas por parte de las compañías existentes. Todo esto representó para el mercado un crecimiento real aproximado del 7.1%, mientras que GNP mostró un crecimiento real del 9.1%. Las ventas alcanzadas por GNP nos ubican en el segundo lugar del sector asegurador y en el primer lugar de las compañías multilínea.



Así, nos honra mucho y apreciamos la merecida distinción de “Guerrero Azteca, como Asegurador Distinguido” que la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) le concedió a Don Alberto Baillères por su sobresaliente y trascendente trayectoria como Presidente Ejecutivo de GNP y por 45 años en la industria aseguradora mexicana.

El ejercicio de 2012 significó un año de grandes oportunidades para GNP, entre las que destaca la consolidación de nuevos servicios otorgados como parte de nuestra oferta de valor. Esto nos ha permitido mejorar el índice de renovación de nuestra cartera y acrecentar de forma importante el volumen de clientes.

Por su parte, la CONDUSEF dio a conocer los resultados del Calificador del Seguro de Casa Habitación y del Seguro de Automóviles, que incluye dentro de esta evaluación a más de veinte instituciones de seguros, entre las cuales GNP obtuvo la máxima calificación de 10.

Las evaluaciones otorgadas por parte de distintas calificadoras reflejan, una vez más, el resultado de nuestros esfuerzos: Standard & Poor’s nos otorgó la calificación de “mxAA+” (Excelente) en escala nacional y de “BBB” (Muy bien) en una escala global, con una perspectiva estable; por su parte, A.M. Best, especialista en seguros, nos otorgó la calificación de “A” (Excelente), con una perspectiva estable.

A lo largo de este periodo, nos hemos esforzado por avanzar en la consecución de nuestra Visión. A continuación, señalamos los principales resultados que nos han permitido avanzar en cada una de las metas de nuestra Visión:

- Logramos avanzar en nuestro programa de crecimiento al incursionar en nuevos sectores con resultados favorables. Se mejoraron los procesos de suscripción, y destacan los resultados obtenidos en el ramo de Automóviles. Esto nos llevó a reducir el índice de siniestralidad de dicho ramo en 5 puntos porcentuales.
- En términos de Servicio al Cliente, hemos reforzado las áreas de atención y desarrollado portales tecnológicos que nos permiten estar a la vanguardia. Lo anterior se refleja en el Estudio de Satisfacción General de Clientes e Intermediarios y Representantes de los Canales de Distribución, en el cual hemos mejorado 5 puntos porcentuales.
- Por lo que toca a la Eficiencia Operativa, continuamos poniendo en práctica iniciativas que contribuyan a la optimización del gasto.
- En cuanto a la Atracción y Retención de Talento, GNP sigue siendo una opción atractiva para las nuevas generaciones. En GNP, hemos logrado alcanzar altos índices de satisfacción de nuestro personal.



## Ventas

GNP generó un incremento real en sus ingresos consolidados del 9.1% con respecto al año anterior<sup>1</sup>. Esto representa el mayor crecimiento en ventas obtenido durante los últimos 5 años.

En el ramo de Vida, las ventas alcanzaron 14,978 mdp, lo que representa un incremento real del 7.5% en relación con los 13,456 mdp obtenidos en 2011. Destaca el segmento Individual que generó un crecimiento del 13.4% en ventas iniciales. En cuanto a la cartera de renovación, se presentó una mejora relevante en el índice de conservación, que alcanzó niveles superiores a lo prescrito por las mejores prácticas.



**Visión transformadora**

<sup>1</sup> Los ingresos sin consolidar fueron de 35,798 mdp en 2012, y de 31,488 mdp en 2011.

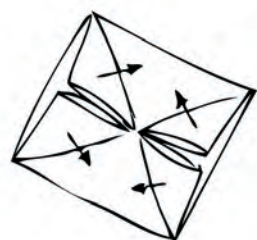
En 2012, el ramo de Automóviles generó un crecimiento importante en ventas al lograr una producción de 7,742 mdp durante el ejercicio, lo que representó un aumento real del 20.1% con respecto al año anterior. Destacan las ventas obtenidas a través de bancos y agencias automotrices de autos nuevos.

Otro de los ramos que destacó en cuanto a su captación fue el de Daños, que contribuyó con primas por 2,624 mdp en 2012: un 14.0% real más que el año anterior. Este incremento fue consecuencia de una mayor conservación, así como de la captación de nuevos negocios alineados a nuestros parámetros de riesgo.

GNP: VENTAS POR RAMO (cifras nominales)				
Ramo	2012	2011	Variación Nominal	Variación Real
	mdp	mdp	%	%
Vida	<b>14,978</b>	13,456	11.3	7.5
Gastos Médicos y Accidentes	<b>10,454</b>	9,588	9.0	5.3
Automóviles	<b>7,742</b>	6,223	24.4	20.1
Daños	<b>2,624</b>	2,222	18.1	14.0
Total Primas (cifra consolidada)*	<b>35,804</b>	31,695	13.0	9.1
Fondos en Administración	<b>830</b>	753	10.1	6.3
Total Primas más Fondos en Administración	<b>36,634</b>	32,448	12.9	9.0

\* La cifra incluye ingresos de filiales por 6 mdp en 2012, y por 206 mdp en 2011.

En 2012 se logró el mayor crecimiento en ventas de los últimos 5 años. El incremento real con respecto a 2011, en los ingresos consolidados es de 9.1%, en los ramos de Vida 7.5%, Automóviles 20.1%, Daños 14.0% y GMM 5.3%.



**resultados increíbles.**

# Siniestralidad

En este periodo, destaca la importante reducción del índice de siniestralidad del ramo de Automóviles, el cual disminuyó en 5 puntos porcentuales con respecto al año anterior, para alcanzar un índice a prima devengada del 64.6%. Esto fue producto de la mejora sustancial en los procesos de suscripción y tarificación, además del efecto favorable de la reducción en el índice de robo de automóviles registrado en el sector.

Por otra parte, se han emprendido acciones de contención de costos para el ramo de Gastos Médicos, al mejorar las relaciones y las condiciones contractuales con los principales proveedores del ramo. Esto nos ha permitido mantener, y en algunos casos disminuir, nuestros índices de siniestralidad, a la vez que logramos mejorar la oferta de valor para nuestros asegurados.

El índice de siniestralidad de Automóviles disminuyó 5 puntos porcentuales y logró un índice a prima devengada del 64.6%, producto de la mejora en procesos de suscripción y tarificación.





Vialidad responsable,  
un gran paso al crecimiento  
de una cultura positiva.





# Productos y Servicios

La empresa continúa desarrollando nuevas ofertas de valor que sean competitivas y acordes con las necesidades de protección de nuestros clientes. Como testimonio de esto, se enuncian las principales acciones realizadas en las distintas áreas clave de GNP.

## SEGUROS DE PERSONAS

Una de las fortalezas de GNP ha sido, sin lugar a dudas, su constante innovación en la oferta de valor para mantener la más completa y competitiva plataforma de productos en el mercado. Durante el 2012, lanzamos al mercado las siguientes innovaciones:

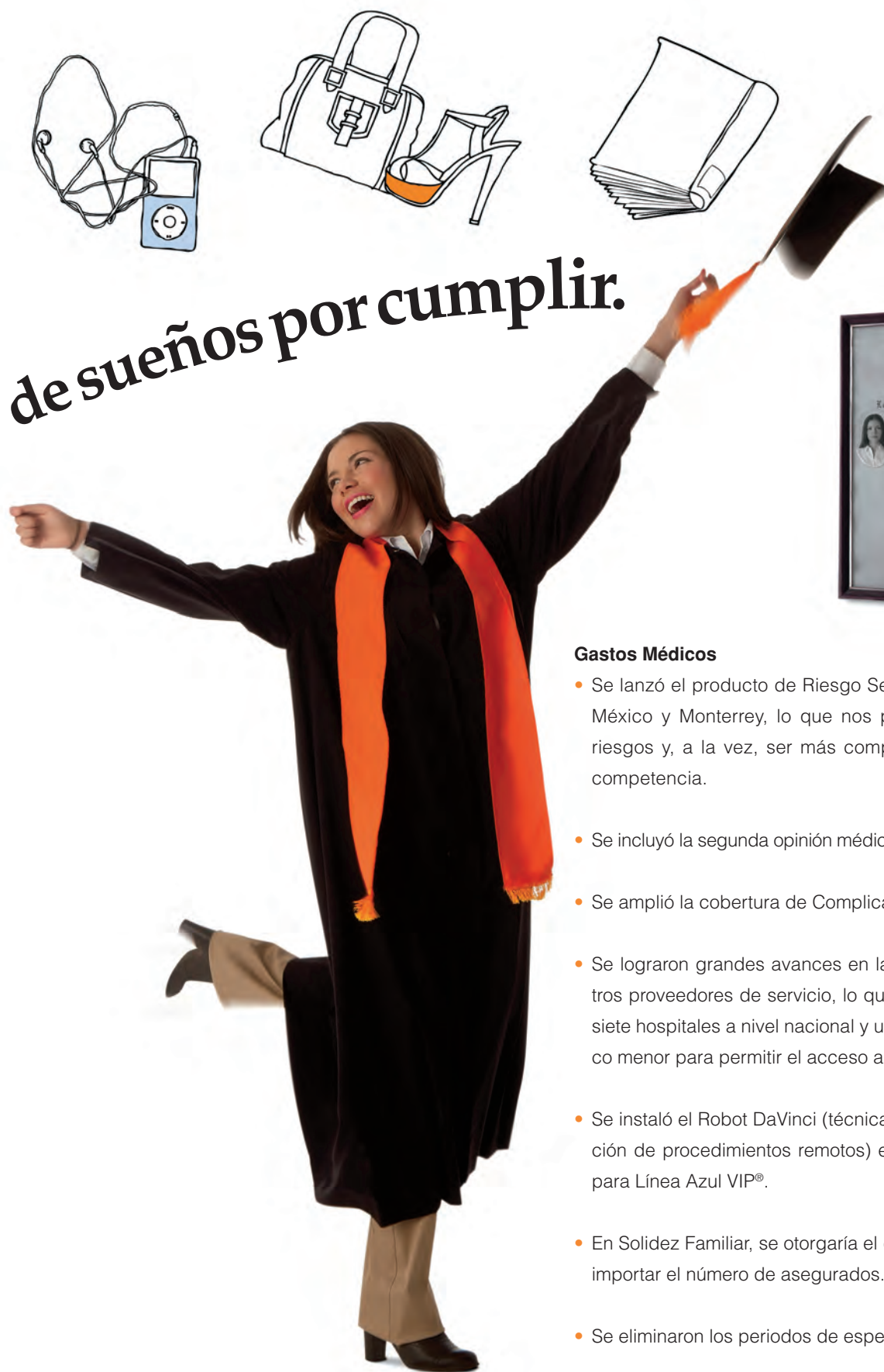


**Cada etapa de vida, un sin fin**



### Vida Individual

- Se amplió la cobertura de Muerte Accidental para el Contratante (MAC) que complementa los beneficios de protección y mejora los beneficios de recuperación para el cliente en la gama de planes de ahorro.
- Se mejoraron sustancialmente los Seguros Prorrogados con beneficios adicionales, que ofrecen la alternativa de continuidad de coberturas con el mayor alcance del mercado.
- Se amplió la gama de opciones para la administración del ahorro generado por nuestros clientes, al lanzar rentas vitalicias con periodo de garantía, rentas vitalicias sin periodo de garantía, rentas temporales y rentas heredables.



de sueños por cumplir.

#### Gastos Médicos

- Se lanzó el producto de Riesgo Selecto para las ciudades de México y Monterrey, lo que nos permite acceder a mejores riesgos y, a la vez, ser más competitivos en costo contra la competencia.
- Se incluyó la segunda opinión médica en todos nuestros planes.
- Se amplió la cobertura de Complicaciones del Embarazo.
- Se lograron grandes avances en las negociaciones con nuestros proveedores de servicio, lo que nos permitió reclasificar a siete hospitales a nivel nacional y ubicarlos en un nivel jerárquico menor para permitir el acceso a más asegurados.
- Se instaló el Robot DaVinci (técnica especializada en la aplicación de procedimientos remotos) en todos los procedimientos para Línea Azul VIP®.
- En Solidez Familiar, se otorgaría el derecho de póliza único, sin importar el número de asegurados.
- Se eliminaron los periodos de espera en Vínculo Mundial®.
- En Conexión, se incluyó la cobertura de Complicaciones del Embarazo y la opción de Enfermedades Catastróficas en el Extranjero.

# Un ambiente de colaboración asegura el éxito.





### SEGUROS CORPORATIVOS

Para GNP, las empresas son el reflejo de las personas que las conforman, pues el conjunto de sus sueños y sus visiones determinan su rumbo y su alcance. Con esta filosofía, y como parte de su compromiso con México, GNP diseñó el producto “GNP Cuida tu Salud”. Éste se propone contribuir a mejorar la salud de los trabajadores, lo que genera un ambiente de bienestar que favorece la vida familiar, social y, de manera natural, la vida laboral que se refleja en una mayor productividad.

En Seguros Corporativos, reconocemos el potencial económico de la pequeña y mediana empresa y, en consecuencia, hemos dirigido nuestros esfuerzos en el diseño de productos, beneficios y canales de distribución que verdaderamente satisfagan las necesidades de aseguramiento de este importante segmento de mercado.

### SECTOR PÚBLICO

El sector público representa una oportunidad importante de crecimiento para GNP. En consecuencia, GNP está haciendo esfuerzos para atender mejor a este sector y aprovechar las capacidades de la compañía para participar de una forma más eficaz en este mercado.

En 2012, las ventas a este segmento crecieron en 12.0%, y se ha trabajado para que algunas cuentas importantes, que tradicionalmente se adjudicaban directamente, se abrieran a proceso de licitación pública, lo que genera una gran oportunidad de negocio. Asimismo, se concretaron convenios con algunas dependencias gubernamentales para la comercialización de productos de otras líneas, con lo que busca ofrecer soluciones integrales de aseguramiento de los trabajadores de este sector.

### SEGUROS DE AUTOMÓVILES

En los segmentos tradicionales, continuamos basando el crecimiento en la atracción de negocios nuevos, así como en la renovación de negocios ya existentes que nos permita lograr la consolidación de Auto Único®, producto innovador lanzado al mercado por GNP en 2011.

### CANALES ALTERNOS

En este segmento, avanzamos en la construcción de distintos canales de distribución, así como en la consolidación de los negocios y alianzas existentes. Buscamos el acceso de nuevos clientes y la conservación de los actuales para que mantengan el crecimiento de largo plazo.

GNP continúa innovando la oferta de valor en todos sus ramos para satisfacer las necesidades de protección y previsión financiera de los mexicanos, conservando su competitividad en el mercado.

## Fuerza Productora

Sin duda alguna, nuestra fuerza productora —agentes, corredores y despachos— son actores clave, ya que gracias a ellos y a su profundo compromiso, GNP es una de las empresas más grandes y diversificadas del sector.

Preocupados por mejorar las herramientas y los servicios para la fuerza de ventas, GNP dirigió sus esfuerzos en desarrollar e implantar las siguientes acciones:

- Se creó el Instituto de Desarrollo y Especialización de Asesores de Seguros (IDEAS), un centro de enseñanza donde se les ofrece a los agentes un verdadero plan de carrera que promueve la permanencia en el sector y su arraigo a GNP.
- Se desarrolló un cotizador y proyector de estudios para tabletas electrónicas y cualquier teléfono inteligente.

Además, se continuaron los esfuerzos para incrementar el número de agentes profesionales, por lo que en 2012 se abrió la oficina de Santa Fe para atender a la zona poniente de la Ciudad de México. Esta plaza cuenta con 12 directores de agencia noveles y 120 agentes.

Es importante mencionar que la Asociación de Promotores de Agentes A.C. (ASPRO-GAMA) le entregó a Adolfo Díaz, Director de Agencia de GNP, el trofeo George Holden. Este premio reconoce el mejor desempeño como promotor del sector asegurador mexicano durante 2011 en ventas de Vida Individual, conservación de cartera, reclutamiento y desarrollo de agentes noveles y consolidados. El trofeo George Holden se creó en 1997, y en nueve de sus quince entregas lo han recibido directores de agencia de GNP.

Nuestra Fuerza Productora es pieza clave para el crecimiento, por ello se desarrollaron acciones que promueven entre los agentes la permanencia en el sector y arraigo a GNP.





**Pequeñas acciones  
nos llevan a resultados trascendentes.**



## Servicio al Cliente

A lo largo del tiempo, el compromiso principal de GNP ha sido, sin duda, prestar un servicio de excelencia a toda persona que lo requiera, condición esencial para el crecimiento y el desarrollo de la empresa. Para esto, las áreas de atención a clientes cuentan con 181 centros de atención presencial y un centro de atención telefónica que, en conjunto, atienden 4.5 millones de trámites anualmente.

El servicio de excelencia es condición esencial para el crecimiento de GNP, que atiende 4.5 millones de trámites anualmente.





# Generar acciones positivas para servir a México.



Ser parte de la solución y no del problema,



garantiza bienestar.





## Resultado Técnico

El resultado técnico consolidado de 2012 fue de 369 mdp, que, comparado con el de 2011 de 711 mdp, representa un decremento real del 49.9%. Esta desviación se origina, en mayor medida, en el ramo de Vida Individual, debido al importante crecimiento de las ventas iniciales y a la mayor conservación. Dicho crecimiento generó un mayor financiamiento de la cartera a nivel global, cuyos beneficios se irán devengando a lo largo de la vida de los contratos.

Sin embargo, considerando los resultados sin el efecto del ramo de Vida Individual, se observa que el resto de los ramos mejoró su resultado técnico en un 15.0% real, en relación con el del 2011, resultado apreciable dado el entorno de rivalidad en la industria.

El resultado técnico consolidado de 2012 fue de 369 mdp. Considerando los ramos de Gastos Médicos Mayores, Autos y Daños su resultado técnico mejoró un 15% real.

GNP: RESULTADO TÉCNICO POR RAMOS				
Concepto	2012	2011	Variación Nominal	Variación Real
	mdp	mdp	%	%
Vida Individual	(1,754)	(1,159)	(51.3)	(46.1)
Resto de los Ramos	1,724	1,448	19.1	15.0
Total GNP*	369	711	(48.1)	(49.9)

\* El total GNP considera el Resultado Técnico Consolidado.



# Eficiencia Operativa

Por tercer año consecutivo, seguimos manteniendo un compromiso de estricta observancia del control y seguimiento de los gastos de operación, sin mermar el servicio al cliente. De esta manera, logramos mejorar en un punto porcentual el índice de eficiencia operativa, en relación con las primas emitidas el año anterior.

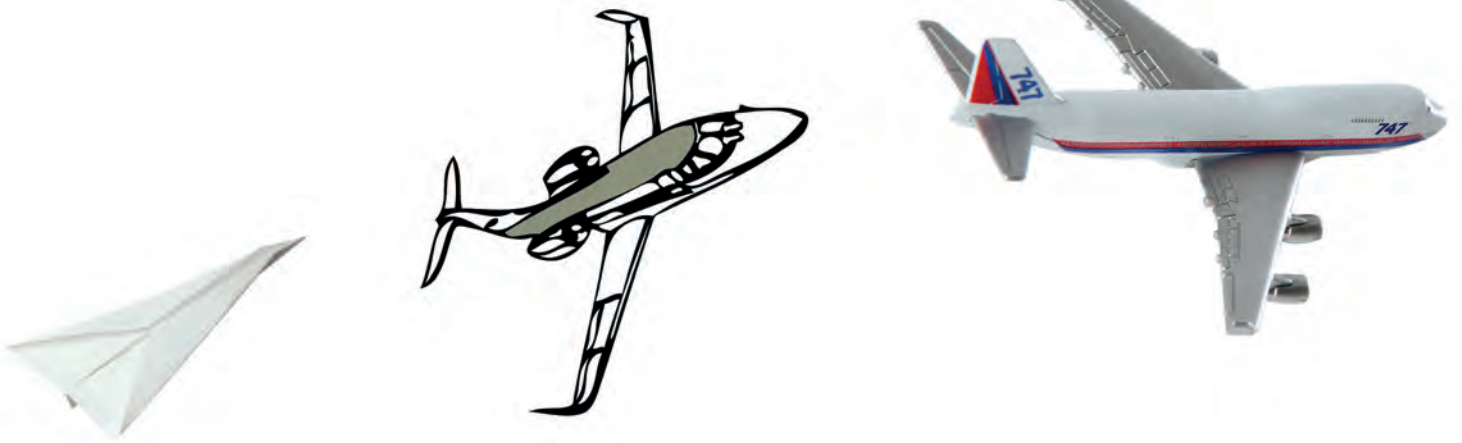
Asimismo, en 2012 se implantó un laboratorio para desarrollar aplicaciones para dispositivos móviles y se liberaron nuevos cotizadores para los ramos de Gastos Médicos, Autos y Vida en versiones para iPhone, iPad y otros dispositivos con sistema operativo Android. Asimismo, se diseñó una aplicación denominada GNP Conect@móvil en la cual el cliente puede reportar un siniestro de automóviles, solicitar un servicio de asistencia vial, consultar sus pólizas de cualquier ramo y enlazarse con un representante sin tener que marcar un número.

GNP se mantiene a la vanguardia en Eficiencia Operativa, mejoró un punto porcentual el índice de eficiencia operativa e implantó un laboratorio para desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles.

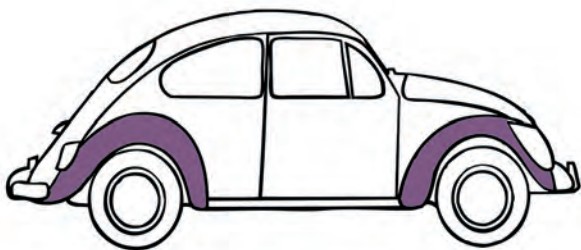


**La mejora continua**





**nos mantiene a la vanguardia.**



# Inversiones

Al cierre de 2012, el valor de la cartera de inversión ascendió a 56,050 mdp, lo que significó un crecimiento real del 3.0% respecto del año anterior.

Los productos financieros registraron un incremento real del 6.4% en relación con el ejercicio de 2011, con lo que se alcanzó un monto de 3,381 mdp. Estos resultados se obtuvieron a pesar del escenario de reducción de tasas de interés y de la volatilidad observada en los mercados de capital y cambiarios.

Durante el 2012, conservamos la certificación ISO 9001:2000 en la versión ISO 9001:2008, así como la autorización para operar instrumentos derivados, lo que refleja los esfuerzos empleados para conseguir un manejo eficiente y transparente de las inversiones.

## La perseverancia construye





El valor de la cartera de inversión presentó un crecimiento real de 3.0% y los productos financieros registraron un incremento real del 6.4%, a pesar de la volatilidad de los mercados.

**un mejor futuro.**





**El encuentro**

**con tu interior**

**te regala equilibrio en todos los sentidos.**



## Resultados y Solvencia

La utilidad consolidada ascendió a 663 mdp, destacando el crecimiento del ramo de Automóviles, el mejor índice de rentabilidad de los últimos 6 años.

La utilidad consolidada generada en el negocio de seguros en 2012 ascendió a 663 mdp. La utilidad neta consolidada, que incluye el resultado de las empresas filiales, fue similar y mostró un decremento del 3.7% con respecto a 2011. Este resultado se debió al crecimiento del ramo de Vida Individual que, como mencionamos, generó un mayor esfuerzo de financiamiento equivalente a un punto porcentual de las primas del año.

Cabe destacar que en el ramo de Automóviles crecimos a una tasa de dos dígitos: el mejor índice de rentabilidad de los últimos 6 años. Esto se debió a la continua mejora de nuestro modelo de suscripción y tarificación, que ha permitido una mejor selección del perfil riesgo-retorno y, en consecuencia, una menor siniestralidad.

A la utilidad consolidada debe añadirse el aumento del valor intrínseco de la cartera de Vida Individual, conocida como *Embedded Value*. En 2012, a nuestro pesar, se generó una minusvalía de 115 mdp, con respecto al año anterior, los cuales están afectados en 219 mdp por la disminución en el tipo de cambio, ya que el valor de los activos en dólares, para el negocio de Vida Individual, representa el 73.0% del total de la cartera. El valor de las utilidades futuras del negocio alcanzó en 2012 la cifra de 4,418 mdp (utilizando una tasa de interés real del 10.0% para su cálculo), mientras que en 2011 fue de 4,533 mdp. Dicho valor, sumado al capital contable, que fue de 6,789 mdp, produce un valor patrimonial de 11,207 mdp.

Considerando que GNP utiliza el método de creación de valor denominado Valor Económico Agregado (VEA), la rentabilidad anualizada real del capital fue del 2.6%. No obstante, la rentabilidad, sin considerar los resultados de Vida Individual, alcanza una tasa del 10.2%.

Con estos resultados, el margen de solvencia resultante al cierre del ejercicio de 2012 fue de 1,484 mdp, cuando en 2011 fue de 1,667 mdp. Estos montos confirman la fortaleza financiera de la compañía.

Más que un gol, la oportunidad





**de mejorar la vida de miles de personas.**

## Programas Sociales

Gracias a los programas sociales que hemos apoyado e impulsado, GNP ha logrado beneficiar a más de 1.3 millones de personas.

El programa Gol por México que compartimos con Fundación Televisa cumplió su octavo aniversario en 2012. Gracias a este programa, más de 900,000 personas que viven en condiciones desfavorables se han beneficiado con acciones dirigidas a apoyar a mujeres embarazadas y a mejorar la nutrición infantil, la salud, la educación y la vivienda.

Apoyamos, además, dos extensiones de Gol por México:

- Penalti por México: con su novena temporada, ha logrado beneficiar a 585 jóvenes becados durante 3 años en comunidades indígenas mazahuas, tarahumaras y del estado de Oaxaca.
- Gol por México Verde: gracias al cual se han reforestado 266 hectáreas de bosques mexicanos.

Por otro lado, los resultados del programa Medallas por la Educación® suman 3,083 becas para maestros y 311 para jóvenes de niveles medio superior y superior.

Finalmente, se lanzó un nuevo programa social: “Vivir es increíble ayudando a los demás”. Así, a través de un programa de televisión de paga, se canalizan semanalmente recursos a diferentes fundaciones.

La suma de programas sociales de GNP han logrado beneficiar a más de 1.3 millones de personas.

# Responsabilidad Social

Se concluyó el tercer informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP con base en los lineamientos establecidos por el *Global Reporting Initiative*.

Es importante destacar que GNP obtuvo la calificación más alta (A+) del *Global Reporting Initiative*, por su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Por otro lado, GNP es la primera aseguradora reconocida por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) como una institución comprometida con la inclusión.

Asimismo, por noveno año consecutivo, obtuvimos la certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG) otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres, con un nivel de cumplimiento de 98 en una escala de 100, la más alta obtenida hasta el momento.

Finalmente, GNP será la primera aseguradora en certificarse en la Norma de Igualdad ante el Gobierno Federal, e incorporará, en una sola estrategia, equidad de género, diversidad y responsabilidad social.

GNP continúa fortaleciendo su responsabilidad social, al ser la primera aseguradora en certificarse en la Norma de Igualdad ante el Gobierno Federal.





La igualdad de oportunidades  
nos fortalece.



Vivir es increíble®





## Campaña de Publicidad

Nuestra comunicación tiene como objetivo difundir ideas y pensamientos optimistas que inspiren la construcción de un México grandioso y aclamen el gozo y la fortuna de vivir; ambas metas se reflejan en nuestro lema “Vivir es increíble”®.

Con motivo de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos 2012, GNP se unió a esta gran celebración a través de una campaña que refleja el gran esfuerzo de los atletas a lo largo de su vida: entrenamientos, eliminatorias, lesiones, nuevas marcas, todo por llegar a una meta: competir y expresar con cada logro que “Vivir es increíble”®.

GNP diseña campañas de publicidad enfocadas a inspirar a los mexicanos a construir un México grandioso y contagiar nuestro lema “Vivir es increíble”®.



# Trabajar en la misma sintonía





## Empresas Filiales

### MÉDICA INTEGRAL GNP

Se concretó la venta de Médica Integral GNP, y con ello se lograron condiciones favorables para GNP y se mantuvieron los niveles de satisfacción y de servicio para nuestros clientes.

### MÉDICA MÓVIL

En función de nuestras metas de servicio al cliente, GNP se mantiene como una empresa líder en atención médica de urgencia con un alto nivel de calidad en sus servicios. Por otro lado, de acuerdo con nuestras metas de rentabilidad, Médica Móvil ha contribuido a mejorar el costo de siniestralidad en atención de los asegurados de Gastos Médicos.

### GNP COMERCIALIZADORA DE SALVAMENTOS

Esta filial contribuyó a mejorar los resultados de la siniestralidad de Automóviles, a través de 15 centros de custodia y remate distribuidos en México, que operan con procesos muy eficientes y rentables.

### VALMEX SOLUCIONES FINANCIERAS

Para cumplir con el plan de negocios establecido, la cartera de Valmex ha mostrado un crecimiento real del 19.7% respecto de 2011, al pasar de 407 mdp a 505 mdp. Hemos sido muy prudentes en el análisis y la autorización de nuevas operaciones y en la atención eficiente y oportuna de la cartera vencida que, al cierre del ejercicio, representaba el 1.0% de la cartera total. La utilidad del ejercicio ascendió a 16 mdp. La calificadora Fitch Ratings ratificó la calificación corporativa A+ (mex)' para mediano y largo plazo, y de F1 (mex)' para el corto plazo.

### CRÉDITO AFIANZADOR

El crecimiento real de las ventas representó un 16.5% con respecto a 2011, en gran medida por las mejoras en el proceso de venta de Fianza Garantizada en los diferentes estados de la República, así como por la venta de la fianza de fidelidad a los agentes de seguros de GNP. La utilidad neta de 2012 fue de 8 mdp, lo que representó un 16.6% superior a lo presupuestado.

Las Empresas Filiales han permitido a GNP tener un mayor acercamiento con sus clientes y satisfacer sus necesidades de manera integral.



nos lleva a los mejores resultados.

Señoras y señores consejeros:

Lo que hemos alcanzado en este año refleja el compromiso de cada uno de los que formamos parte de esta gran empresa. Tenemos la convicción, la voluntad y la estrategia para alcanzar mejores resultados en términos de eficiencia y rentabilidad.

Agradezco, como cada año, al Presidente del Consejo, al Consejo de Administración y al Comité Ejecutivo su valioso apoyo, sus sabios consejos y, desde luego, a los accionistas la confianza que depositan en nosotros.

**Alejandro Baillères**

DIRECTOR GENERAL

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A.B.





# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## PRESIDENTE

Alberto Baillères

## CONSEJEROS PROPIETARIOS

### Alberto Baillères

Presidente de Grupo Bal, Presidente de Consejo de Grupo Nacional Provincial, Grupo Profuturo, Industrias Peñoles y Grupo Palacio de Hierro

(A)(B)(C)(2)

### José Luis Simón

Presidente de Consejo de Formas para Negocios

(D)(3)

### Max Michel Suberville

Presidente Honorario del Consejo de El Puerto de Liverpool

(3)

### Fernando Senderos

Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Grupo Kuo y Dine

(3)

### Carlos Orozco

Director Corporativo de Técnica Administrativa Bal

(A)(B)(C)(4)

### Norberto Domínguez

Patrono Presidente de Asociación Mexicana de la Cruz Blanca Neutral

(D)(3)

### Raúl Baillères

Gerente de Información Sectorial Estratégica de Técnica Administrativa Bal

(4)

### Juan Bordes

Director Corporativo de Técnica Administrativa Bal

(A)(C)(4)

### Arturo Fernández

Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México

(A)(B)(C)(4)

### Claudio Salomon

Consejero

(4)

### Rafael Mac Gregor

Director Corporativo de Técnica Administrativa Bal

(A)(C)(4)

### Alejandro Baillères

Director General de Grupo Nacional Provincial

(4)

### Dolores Martín

Directora de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa BAL

(4)

### Andreas Raczynski

Asesor de la Presidencia de Grupo Bal

(4)

## CONSEJEROS SUPLENTE

### Jaime Lomelín

Director Corporativo de Técnica Administrativa Bal

(4)

### Emilio Carrillo

Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa

(3)

### Tomás Lozano

Notario Público No.10 del D.F.

(3)

### Raúl Obregón

Director General de Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo

(3)(D)

### Eduardo Silva

Director General de Grupo Profuturo

(4)

### Luis Aguilar

Consultor Independiente

(3)

### Alejandro Paredes

Director General de Área Planeación y Evaluación de Técnica Administrativa Bal

(4)

### Juan Ignacio Gil

Director de Seguros Corporativos de Grupo Nacional Provincial

(4)

### Ricardo Acevo

Director de Área de Técnica Administrativa Bal

(4)

### Carlos A. Zozaya

Director de Sistemas de Grupo Nacional Provincial

(4)

### Rafael Fronjosá

Director de Seguros de Personas de Grupo Nacional Provincial

(4)

### Alejandro Hernández

Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México

(4)

### Octavio Figueroa

Director General de Administración y Finanzas de Técnica Administrativa Bal

(A)(C)(4)

### Gabriel Kuri

Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa Bal

(4)

## COMISARIO PROPIETARIO

Guillermo Babatz García

## COMISARIO SUPLENTE

Jorge Rico Núñez

## SECRETARIO

Jorge Siegrist Prado

- (A) Comité Ejecutivo
- (B) Comité de Evaluación y Compensación
- (C) Comité de Finanzas y Planeación
- (D) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

- (1) Consejero Patrimonial Independiente
- (2) Consejero Patrimonial Relacionado
- (3) Consejero Independiente
- (4) Consejero Relacionado

# FUNCIONARIOS

## PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Don Alberto Baillères

## DIRECTOR GENERAL

Alejandro Baillères

## DIRECTORES

Juan Ignacio Gil Antón

Seguros Corporativos

Rafael Fronjosá Curco

Seguros de Personas

Patricio José Margain Reyes Spíndola

Sector Público

Tonatiuh Gutiérrez Ramírez

Seguros de Automóviles

Germán Arturo Aguado Vanegas

Canales Alternos

Héctor Jesús Anaya Doll

Sistemas, Servicios y Operaciones

José Luis Gutiérrez Aguilar

Finanzas

Jesús Alfonso Zúñiga San Martín

Inversiones y Riesgos

Carlos Antonio Zozaya Gorostiza

Sistemas

Juan Gabriel Corvera Caraza

Jurídico

Alejandro Noriega Besga

Recursos Humanos y Servicios Administrativos

Jorge Alberto Guerrero Vidales

Planeación Estratégica

---

Diego Velázquez Graham

Contralor Normativo

Jaime Ignacio García Gutiérrez

Auditoría Interna





Grupo Nacional Provincial forma parte de Grupo Bal, uno de los conglomerados empresariales más importantes y diversificados del país, constituido por instituciones de gran prestigio:

**EN EL SECTOR ASEGURADOR Y AFIANZADOR:**

Grupo Nacional Provincial, S.A.B.  
Crédito Afianzador, S.A., Compañía Mexicana de Garantías

**EN EL SECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS:**

Médica Móvil, S.A. de C.V.

**EN EL SECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS PARA EL RETIRO Y DE PENSIONES:**

Grupo Profuturo, S.A.B. de C.V.  
Profuturo GNP, S.A. de C.V. Afore  
Profuturo GNP Pensiones, S.A. de C.V.

**EN EL SECTOR FINANCIERO:**

Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.  
Valmex Soluciones Financieras, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

**EN EL SECTOR COMERCIAL:**

Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.  
Tane, S.A. de C.V.

**EN EL SECTOR INDUSTRIAL:**

Industrias Peñoles, S.A.B. de C.V.  
Fresnillo plc

**EN EL SECTOR EDUCATIVO:**

Grupo Bal realiza una importante contribución a la educación y al desarrollo de profesionales preparados, a través de su labor filantrópica apoyando al:  
Instituto Tecnológico Autónomo de México, (ITAM).



Grupo Nacional Provincial S.A.B.  
Oficinas Corporativas  
Av. Cerro de las Torres No. 395,  
Campestre Churubusco, 04200, D.F.  
Tel. 5227 3999

[gnp.com.mx](http://gnp.com.mx)



GNP

