



Vivir es increíble®
Te aseguramos para que lo siga siendo.



Contenido

Misión, Visión y Valores	1
Cifras financieras relevantes	2
Informe del Presidente del Consejo de Administración	3
Informe del Director General al Consejo de Administración	6
Ventas	8
Siniestralidad	11
Productos y servicios	12
Fuerza productora	16
Servicio al cliente	19
Resultado técnico	20
Eficiencia operativa	23
Inversiones	24
Resultados y solvencia	27
Nuestra gente	28
Programas sociales	31
Responsabilidad social	32
Campaña de publicidad	35
Empresas filiales	36
Consejo de Administración	42
Funcionarios	43

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

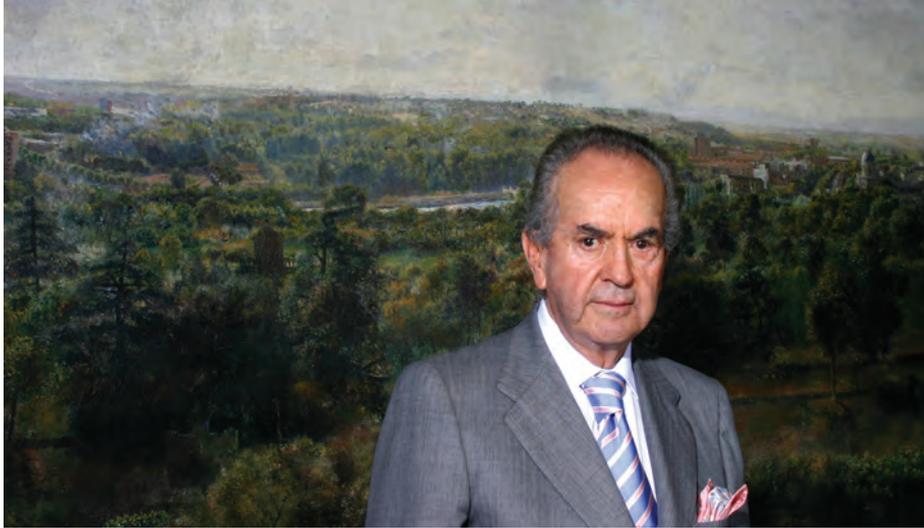
(Cifras Consolidadas en millones de pesos corrientes)

CONCEPTO	2011	2010*	VARIACIÓN REAL
	\$	\$	%
ACTIVOS TOTALES	66,025	56,259	13.0
RESERVAS TÉCNICAS	52,397	43,942	14.9
PATRIMONIO (1)	6,516	6,148	2.1
MARGEN DE SOLVENCIA	1,667	1,922	(16.5)
PRIMAS Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	32,448	28,285	10.5
PRIMAS EMITIDAS	31,695	27,734	10.1
UTILIDAD TÉCNICA (2)	720	554	25.2
GASTOS DE OPERACIÓN	2,798	2,396	(12.5)
PRODUCTOS FINANCIEROS	3,088	2,776	7.1
UTILIDAD SEGUROS	704	686	(1.1)
UTILIDAD NETA	700	687	(1.9)

* Cifras Históricas

(1) El Patrimonio, compuesto por el Capital Contable y las Reservas Patrimoniales, más el Embedded Value de la cartera de Vida, asciende a 11,049 y 10,585 millones de pesos en 2011 y 2010 respectivamente. (Nota: Considerando un Embedded Value con tasa al 10%).

(2) Excluyendo el Gasto Financiero de Vida, el Resultado Técnico es de 974 y 864 millones de pesos en 2011 y 2010 respectivamente.



GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A. B.

Informe Anual del Consejo de Administración a la Asamblea de Accionistas, correspondiente al ejercicio fiscal de 2011

Señoras y señores accionistas:

En mi carácter de Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., 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 2011, así como un informe de las principales actividades del Consejo de Administración.

Los desequilibrios de la economía internacional, no atendidos debidamente, se manifestaron en la incertidumbre prevaleciente, que a su vez se reflejó en la volatilidad de los mercados financieros. La economía mexicana logró un alentador crecimiento cercano al 4%, pero no fue ajena al impacto de la inestabilidad internacional expresada por los mercados financieros, especialmente en lo relativo a las reducidas tasas de interés y al comportamiento y la volatilidad del tipo de cambio. El sector asegurador ha resentido estos fenómenos y ha tenido que asimilar el comportamiento cambiario y el escenario de bajas tasas de interés, que afecta los ingresos financieros.

En GNP, continuamos esforzándonos por fortalecer nuestra mejora competitiva mediante acciones concretas para el desarrollo de nuevos negocios, productos y servicios para nuestros clientes. Estas acciones deben permitirnos mantener un crecimiento rentable de toda nuestra gama de productos y cumplir con nuestra misión de auxiliar a la sociedad en la previsión de los riesgos patrimoniales a los que está expuesta.

En 2011, GNP cumplió 110 años de vida. La permanencia de una compañía por un período tan prolongado es inusual en la historia económica; por eso, este aniversario nos llena de orgullo y satisfacción. Aprovechamos este acontecimiento para refrendar nuestra visión y compromiso con nuestros accionistas, asegurados y colaboradores.

Por otro lado, GNP recibió, por segunda ocasión, el reconocimiento internacional que concede la prestigiada publicación inglesa de finanzas internacionales World Finance como “la mejor aseguradora del año 2011 en México y Centroamérica”; le fue otorgado por contar con las mejores prácticas de negocio en el mercado, por brindar servicios distintivos a nuestros clientes, además de ofrecer un programa integral de desarrollo a nuestros colaboradores, entre otros aspectos.

Asimismo, como reflejo y expresión del compromiso social de GNP como empresa 100% mexicana, se presentó el segundo Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Además, es importante destacar que GNP obtuvo la calificación más alta (A+) del *Global Reporting Initiative* gracias a su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas hacia todos nuestros grupos de interés.

GNP ha continuado encabezando el movimiento social nacional “Nuestro México del Futuro”, que ha reunido, hasta el momento, más de siete millones de mensajes positivos a favor de nuestro país. Nos complace saber que todos ellos expresan una visión alentadora que vislumbra la grandeza y el futuro de México. En fechas próximas, entregaremos a los candidatos a la Presidencia de la República de los distintos partidos políticos, para su información o consideración, un documento con aproximadamente diez millones de opiniones de ciudadanos mexicanos. Esperando con esto, ser una aportación positiva a nuestro proceso democrático.

Con respecto a los resultados financieros, durante el ejercicio de 2011, Grupo Nacional Provincial vendió primas por 31,695 millones de pesos (mdp), un incremento real del 10.1% con respecto al año anterior. Si a esta cifra se le añaden los Fondos en Administración, los ingresos se elevan a 32,448 mdp, un 10.5% más que en el ejercicio anterior.

Este incremento de ventas se registró, principalmente, en los ramos de Vida y Gastos Médicos, que fueron superiores en 27.9% y 4.5% a los de 2010, respectivamente. El monto de ventas alcanzado coloca a GNP como la segunda compañía aseguradora en ventas del país, con una participación de mercado del 12.3%.

El costo de la siniestralidad como proporción de las primas retenidas devengadas se ubicó en 71%, dos puntos porcentuales por debajo del registrado el año anterior. Se destaca, en el ramo de Automóviles, el diseño y ejecución de un programa de transformación que permitió reducir en ocho puntos su índice de siniestralidad, para alcanzar el nivel más bajo observado en los últimos cinco años (70% y 78% en 2011 y 2010 respectivamente).

El resultado técnico consolidado fue de 720 mdp, superior en 25.2% real al obtenido en 2010, que fue de 554 mdp. El resultado técnico como proporción de las primas emitidas en 2011 es superior en 0.3 puntos porcentuales.

Por su parte, los gastos operativos registraron una mejora que se refleja en un menor índice del costo neto de operación sobre la prima emitida por 0.5 puntos porcentuales en relación con el año anterior, como resultado del esfuerzo de control de los gastos y de la mejora continua de los procesos. En este rubro, la Compañía tiene que seguir empeñándose para ser más competitiva.

Los productos financieros registraron un monto de 3,088 mdp, es decir, 7.1% en términos reales superiores a los del año anterior. Estos resultados se consiguieron a pesar del escenario de tasas de interés reducidas y de la volatilidad observada en los mercados de capital y cambiario.

La utilidad consolidada generada en el negocio de seguros en 2011 ascendió a 704 mdp. Al incorporar el resultado de las empresas filiales, la utilidad neta resulta ser de 700 mdp, que es ligeramente superior nominalmente a la de 2010, en un 1.8%. Aunque no nos satisfacen, cabe mencionar que en 2011 los resultados se vieron parcialmente afectados por las inversiones en una serie de proyectos estratégicos, cuyos beneficios se deberán devengar en los próximos años. 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*, que fue de 96 mdp. En consecuencia, con esta plusvalía, el valor presente de las utilidades futuras de este negocio es de 4,533 mdp (utilizando para su cálculo una tasa de interés real del 10%).

Actualmente, el valor patrimonial de la Compañía es de 11,049 mdp, que se compone del valor del capital contable, más las reservas patrimoniales por 6,516 mdp, y los 4,553 mdp provenientes de las utilidades devengadas del negocio de Vida. Finalmente, como método de valuación de la creación de valor, Grupo Nacional Provincial utiliza el denominado Valor Económico Agregado (VEA), y mediante él se estima que la rentabilidad real del capital anualizada fue de 5%.

Con estos resultados, el margen de solvencia alcanzó el monto de 1,667 mdp, lo que confirma la solidez financiera de la Sociedad. Esta solidez se refleja en las evaluaciones obtenidas por la Sociedad por parte de distintas calificadoras: Standard & Poors 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, AM BEST, especialista en

seguros, nos otorgó la calificación de “A-” (EXCELENTE) con una perspectiva estable, lo que sitúa a la empresa en un nivel competitivo frente a otras compañías en el ámbito internacional.

Los Estados Financieros de donde se desprenden los comentarios anteriores, así como las principales políticas y criterios contables seguidos en la preparación de la información financiera, fueron dictaminados por los auditores externos y se incluyen en el Informe del Director General.

De acuerdo con la opinión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias –que tomó en consideración el dictamen del Auditor Externo y otra información relevante rendida por los funcionarios de la Institución–, las políticas y los criterios contables y de información son adecuados y suficientes, y se han aplicado de manera consistente, por lo que el Informe del Director General que se presenta a esta Asamblea de Accionistas refleja razonablemente la situación financiera y los resultados de la Sociedad.

De conformidad con las políticas establecidas, el desempeño de los funcionarios de alto nivel se evalúa anualmente. Cada aumento de sueldo y beneficios debe ser autorizado por el Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones. Los incrementos de sueldo se realizan anualmente y los bonos se determinan con base en los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño. El paquete de remuneración de los funcionarios de alto nivel se compone de un sueldo base, prestaciones de ley y de otros beneficios.

El Consejo de Administración participó activamente en el establecimiento de las estrategias para la conducción del negocio, alineadas a la Visión 2012, así como en el seguimiento de las distintas acciones llevadas a cabo por la Empresa y por sus Empresas Filiales.

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

- Se aprobó la creación de la Dirección de Sector Público y Especializado como respuesta a las nuevas necesidades de la Organización.
- Se aprobaron los nuevos programas de reaseguro de los ramos de Vida, Gastos Médicos y Daños (que incluye Automóviles y BPE, así como Accidentes Personales).
- Se aprobó el lanzamiento de los siguientes productos:
 - En Vida: “Consolida Total”, “Fideicomisos GNP”, “Salud en Vida” y “Dotal Vitalicio”;

- En Gastos Médicos: “Cobertura para Grandes Familias”, “Vínculo Mundial”, “Solidez Familiar”, así como mejoras en “Línea Azul Versátil” y “Conexión Línea Azul”;
- En Automóviles: “Auto Único”, un nuevo producto que mejora la oferta de valor a clientes y agentes de una manera integral; con este paso, GNP demuestra su interés y su compromiso con la venta y el crecimiento de estos productos para personas.

El Consejo de Administración revisó y ratificó las resoluciones del Comité Ejecutivo, además de los informes y resultados del programa de trabajo del Contralor Normativo. Asimismo, se revisaron y se aprobaron los Estados Financieros de la Sociedad, presentados en los diferentes períodos del ejercicio fiscal de 2011; para ello, se contó con el apoyo de diversos Comités sugeridos por el Código de Mejores Prácticas Corporativas que operan en forma regular.

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, así como los aspectos sobresalientes de la marcha de la Sociedad durante 2011.

Señoras y señores accionistas:

La Sociedad mejoró en varios criterios de desempeño, pero no estamos aún satisfechos, y por ello estamos empeñados en redoblar esfuerzos para ser más eficientes y productivos. Refrendamos nuestro compromiso y nuestra responsabilidad con todas las personas relacionadas con GNP: con nuestros accionistas, para preservar y acrecentar su patrimonio, con nuestros asegurados, para protegerlos leal y eficazmente de las consecuencias económicas de los siniestros que puedan enfrentar, y con nuestros colaboradores, al brindarles un ambiente propicio de trabajo y desarrollo profesional.

En nombre del Consejo de Administración, agradezco a sus miembros y a los del Comité Ejecutivo por su valioso apoyo, a los accionistas por la confianza que depositan en nosotros y, desde luego, a nuestros colaboradores por su entrega y leal desempeño en sus labores diarias, sin las cuales no podríamos obtener los resultados informados.

Lic. Alberto Baillères

Presidente del Consejo de Administración
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 2011

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

En mi carácter de Director General de Grupo Nacional Provincial, 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 2011.

Durante este año, se lograron avances en la consolidación de nuevos mercados y se mejoraron varios criterios de desempeño. En particular, destaca el Programa de Transformación de Automóviles, cuyo resultado técnico presentó una mejora significativa, ya que pasó de una pérdida técnica de 97.7 mdp a una utilidad de 284.5 mdp.

En suma, algunos resultados del año son alentadores: las primas crecieron un 10.1% en términos reales, los resultados técnicos mejoraron en 25.2% y la utilidad logró mantenerse al mismo nivel del año anterior, lo que permitió canalizar importantes recursos a proyectos de crecimiento y eficiencia operativa. Los avances logrados nos mantienen en el rumbo de alcanzar nuestra visión de largo plazo, que es rectora de nuestros esfuerzos estratégicos para consolidar a la Empresa como líder del mercado asegurador en Rentabilidad, Eficiencia Operativa, Servicio al Cliente y Retención de Talento.

El resultado de estos esfuerzos se refleja en las evaluaciones obtenidas por parte de distintas calificadoras: Standard & Poors nos otorgó la calificación de “mxA++” (EXCELENTE) en escala nacional y de “BBB” (MUY BIEN) en una escala global, con una perspectiva estable; por su parte, AM BEST, especialista en seguros, nos otorgó la calificación de “A-”(EXCELENTE) con una perspectiva estable.

GNP, consciente de la importancia de contar con mejores condiciones de desarrollo para el país, siguió impulsando el movimiento social “Nuestro México del Futuro”, un ejercicio de imaginación y expresión ciudadana que invita a todos los mexicanos a reflexionar y a actuar en favor de nuestro país. Este movimiento iniciado en 2010 es todo un orgullo, ya que ha contado con la entusiasta participación de ciudadanos que se han sumado a esta cruzada; el movimiento ha logrado recolectar más de siete millones de mensajes positivos sobre el futuro México.

Estos mensajes serán compilados en un libro llamado El Decreto de Nuestro México del Futuro, que se le entregará a los distintos candidatos a la próxima Presidencia de la República. Con esta iniciativa buscamos reiterar la responsabilidad social y el compromiso que GNP tiene con México.

Con respecto al 2010 el incremento real de ingresos consolidados representan 10.1%, en Vida 27.9% y en GMM de 4.5%.

Ventas

Grupo Nacional Provincial obtuvo ingresos consolidados por 31,695 millones de pesos (mdp) en el ejercicio de 2011, lo que representa un incremento real de 10.1% con respecto al año anterior¹. Por otro lado, los fondos en administración ascendieron a 753 mdp.

El ramo de Vida generó ventas por 13,456 mdp, lo que significó un incremento real de 27.9% con respecto a los 10,133 mdp obtenidos en 2010. Este crecimiento se debe, en parte, a la póliza de la Administración Pública Federal que, aunque fue contratada en 2010, empezó a mostrar todos sus efectos en el siguiente ejercicio.

En Gastos Médicos, se logró un incremento real en ventas de 4.5% respecto del año anterior.

El ramo de Automóviles mostró una producción de 6,223 mdp en 2011, lo que representó una disminución real de 3.8% con respecto al año anterior. En este año, se revisó la estrategia de precios para los distintos productos, todo ello apegado a la estrategia de crecimiento y rentabilidad.

El ramo de Daños logró una captación de 2,222 mdp en 2011, que resultó un 9.2% real, menor a lo obtenido en el año anterior. Esta baja fue consecuencia de los esfuerzos que se realizaron para servir primordialmente a los segmentos de alto valor, lo que ocasionó la pérdida de algunas cuentas con baja rentabilidad.

GNP: VENTAS POR RAMO (cifras nominales)

Ramo	2011	2010	Variación Nominal	Variación Real
	mdp	mdp	%	%
Vida	13,456	10,133	32.8	27.9
Gastos Médicos y Accidentes	9,588	8,838	8.5	4.5
Automóviles	6,223	6,229	(0.1)	(3.8)
Daños	2,222	2,356	(5.7)	(9.2)
Total primas (cifra consolidada)*	31,695	27,734	14.3	10.1
Fondos en Administración	753	550	36.9	31.8
Total primas más Fondos en Administración	32,448	28,285	14.7	10.5

* La cifra incluye ingresos de filiales por 206 mdp en 2011, y por 178 mdp en 2010.

¹ Los ingresos sin consolidar fueron de 31,488 mdp en 2011, y de 27,555 mdp en 2010.



En 1962

Paquito, que soñaba con tener su propio auto, comparte con su hijo los mejores momentos.



Hoy el abuelo Paco
puede disfrutar plenamente de sus nietos porque
planeó como quería vivir su retiro.



Siniestralidad

En este período, el índice de siniestralidad disminuyó 1.8 puntos porcentuales, gracias a los esfuerzos de mejora de la suscripción y del control de costos.

En el año destaca la importante reducción del índice de siniestralidad del ramo de Automóviles, el cual disminuyó en alrededor de 8 puntos con respecto al año anterior, para alcanzar un índice a prima devengada del 70%.

Esto es producto de la puesta en marcha del Plan de Transformación que tiene como objetivo la mejora sustancial de los resultados de suscripción y tarificación de este importante ramo.

Por otra parte, se han mantenido las acciones de contención de costos para el ramo de Gastos Médicos, mediante la consolidación de las relaciones y de las condiciones de negociación con los principales proveedores del ramo, como la red de médicos, los hospitales y los grupos farmacéuticos.

El índice de siniestralidad disminuyó 1.8 puntos porcentuales, destacando el ramo de Automóviles, que redujo alrededor de 8 puntos su índice de siniestralidad.



Productos y servicios

La Empresa continúa desarrollando nuevas ofertas de valor que sean competitivas y acordes con las necesidades de protección de nuestros clientes.

SEGUROS DE PERSONAS

En el ramo de Vida, la innovación es parte fundamental de nuestra estrategia, por lo que el desarrollo de nuevos productos en materia de seguros de Vida Individual se concretó con los siguientes lanzamientos:

Consolida Total, un producto para el retiro con el que el asegurado podrá construir un fondo de ahorro garantizado que no pierde valor con el tiempo y que le permitirá gozar de los beneficios de un seguro de vida, además de innovadoras coberturas adicionales;

Fideicomisos GNP, que incluye el desarrollo de apoyos para la venta, la facilidad en su contratación, la agilidad en los procesos y un mayor soporte operativo de estos servicios;

Salud en Vida, un fideicomiso para quienes se preocupan por su salud a la edad de retiro, al reducir el riesgo de encarecimiento de su seguro de gastos médicos;

Dotal Vitalicio, que incluye mejoras importantes para el producto “Trasciende”, ya que otorga un beneficio de protección de por vida para el asegurado, además de cubrir cualquier objetivo de ahorro.

Asimismo, en Gastos Médicos se innovó la oferta de valor con los lanzamientos de los siguientes productos:

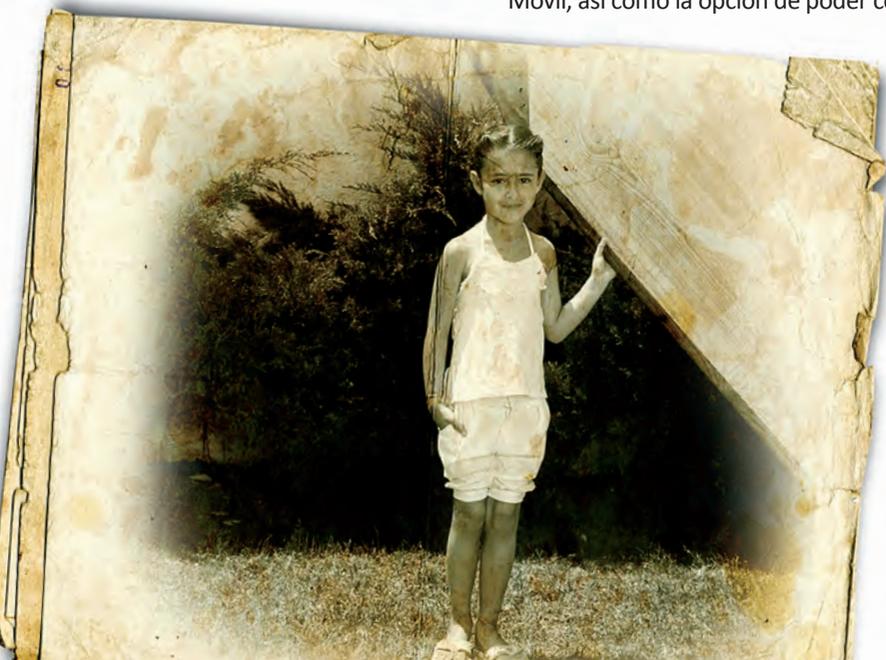
Cobertura para Grandes Familias, de Línea Azul VIP;

Vínculo Mundial, que permite acceder a una cobertura de gastos médicos internacional, ideal para quienes están por viajar al extranjero;

Solidez Familiar, es un esquema único en el mercado que cubre a las familias y no sólo a los individuos, lo que permite mejores condiciones de aseguramiento;

Mejoras sustanciales en Línea Azul Versátil, con nuevos deducibles, mayores sumas aseguradas y nueva cobertura de reducción de deducible por accidente;

Conexión Línea Azul, ahora con nuevos beneficios, ya que incluye la cobertura de Médica Móvil, así como la opción de poder contratar la cobertura de Emergencia en el Extranjero.



En 1968

Eva decidió que para vencer su miedo al mar aprendería a surfear, no sin antes contar con protección de un seguro, por si las dudas.



Hoy la abuela Eva

puede seguir disfrutando de su pasión por las olas
con la seguridad de que su familia sigue protegida.



SEGUROS CORPORATIVOS

El ejercicio 2011 se caracterizó por el posicionamiento de GNP en el segmento de negocio de Beneficios para Empleados. Las cifras de primas emitidas de los ramos de Vida y Gastos Médicos Mayores confirman nuestro liderazgo en el mercado asegurador, gracias a los esfuerzos de proximidad y atención personalizada hacia nuestros principales clientes y en los canales de distribución. Esta situación se refleja en nuestros índices de conservación y emisión de nuevos negocios.

También en este rubro destaca la consolidación de la estructura de servicio dirigida a la atención del sector público, lo cual permitirá fortalecer nuestra presencia en este importante nicho de mercado.

Durante 2011, se llevó a cabo el programa de “Administración de la Salud” para los colaboradores de GNP y de algunas empresas del Grupo BAL. Con este programa se busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores mediante la oportuna detección y aplicación de programas preventivos de salud. El programa es parte de las mejoras en la oferta de Gastos Médicos Mayores.

Por otro lado, para fortalecer la oferta de valor, se han lanzado diversos productos para la atención de mercados masivos. Entre ellos destacan “Vida Más”, para el seguro de Vida, y “Auto Más”, para el seguro de Automóviles, ambos diseñados para un segmento de mercado cuyas características de protección responden a necesidades muy específicas.

SEGUROS DE AUTOMÓVILES

Para adaptar la oferta de valor a las condiciones que demanda al mercado de automóviles (que cuenta con clientes cada vez más exigentes y con necesidades muy cambiantes) y para enfrentar el alto robo de automóviles, durante este año se modificaron los modelos de tarificación y suscripción, lo que permitió lanzar al mercado una innovadora oferta de valor en el segmento de seguros de personas denominado “Auto Único”.

La constante innovación en la oferta de valor de nuestros productos y servicios nos acerca cada vez más a nuestros clientes y nos permite satisfacer sus necesidades más eficientemente.



Fuerza productora

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

Para GNP es un orgullo el ingreso del señor Carlos Berard Morán a nuestro Salón de la Fama, en 2011. El Salón de la Fama, más que una designación o un reconocimiento, es el homenaje a los miembros de nuestra fuerza productora, cuya actuación personal y profesional se constituye en ejemplo de rectitud, honestidad, integridad, profesionalismo, eficiencia y, sobre todo, de un inquebrantable espíritu de servicio.

Hoy, GNP cuenta con 5,397 agentes y corredores especiales, que personifican a grandes emprendedores en sus distintas especialidades.

El profundo compromiso de nuestra fuerza productora nos ha convertido en una de las empresas más competitivas y diversificadas del sector.



A man in a black graduation gown and cap is sitting on a dark metal bench in a garden. He is smiling and looking towards a young boy standing next to him. The boy is wearing a light-colored short-sleeved shirt and denim shorts, and is adjusting the man's black graduation cap. The background is filled with lush greenery and trees.

En 1986

Tavo se graduó de prepa y pudo continuar con sus estudios universitarios, gracias al seguro educativo que sus padres contrataron desde que era niño.

Hoy mi tío Octavio

es maestro y contribuye a preparar a los
profesionistas, que como él, podrán cumplir
sus metas.



Servicio al cliente

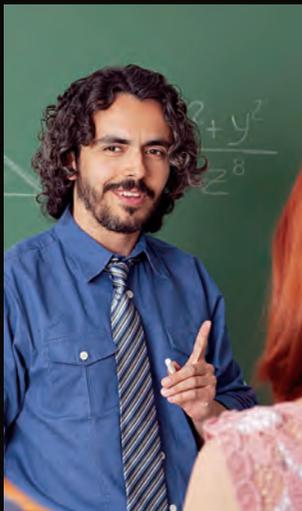
El servicio es uno de los elementos estratégicos para la Empresa. Actualmente, GNP cuenta con 51 oficinas y 130 centros de supervisión, así como un *Call Center*, cuyo objetivo es lograr satisfacer eficazmente los compromisos que ha asumido la Empresa frente a sus clientes.

Para el ramo de Automóviles, se llevó a cabo la centralización del servicio de "Cabinas Autos" a través de un solo *Call Center* a nivel nacional; asimismo, mejoró el proceso de atención de ajustes, valuación, venta de salvamentos y gestión con los proveedores.

Destaca el éxito de la instrumentación de la cartera de la Administración Pública Federal que, por su tamaño, requirió un equipo dedicado a satisfacer sus necesidades. Así, fue posible que durante el año se procesaran más de un millón y medio de transacciones que generaron primas superiores a los 31,000 mdp; asimismo, se atendieron más de un millón de siniestros, que representaron egresos por 13,045 mdp.

Por tercer año consecutivo, se mantuvo con gran éxito el "Día del Servicio", en el que se recibieron 256 ideas con el objeto de mantener al día nuestros procesos de servicio a nuestros clientes y fuerza productora.

Las transacciones realizadas en la cartera de la Administración Pública Federal registraron primas superiores a los 31,000 mdp.



Resultado Técnico

El Resultado Técnico 2011, tuvo un incremento real de 25.2%, destacando el ramo de Automóviles cuyo índice a prima emitida mejoró en 6.1 puntos.

El Resultado Técnico consolidado de 2011 fue de 720 mdp que, comparado con el de 2010 de 554 mdp, representa un incremento de 25.2% real. En la relación del Resultado Técnico a primas emitidas en el total de operaciones, el indicador mejoró 0.3 puntos porcentuales. Destaca nuevamente el ramo de Automóviles que pasó de -1.6% en 2010 a 4.6% en 2011; es decir, registró una mejora de 6.1 puntos.

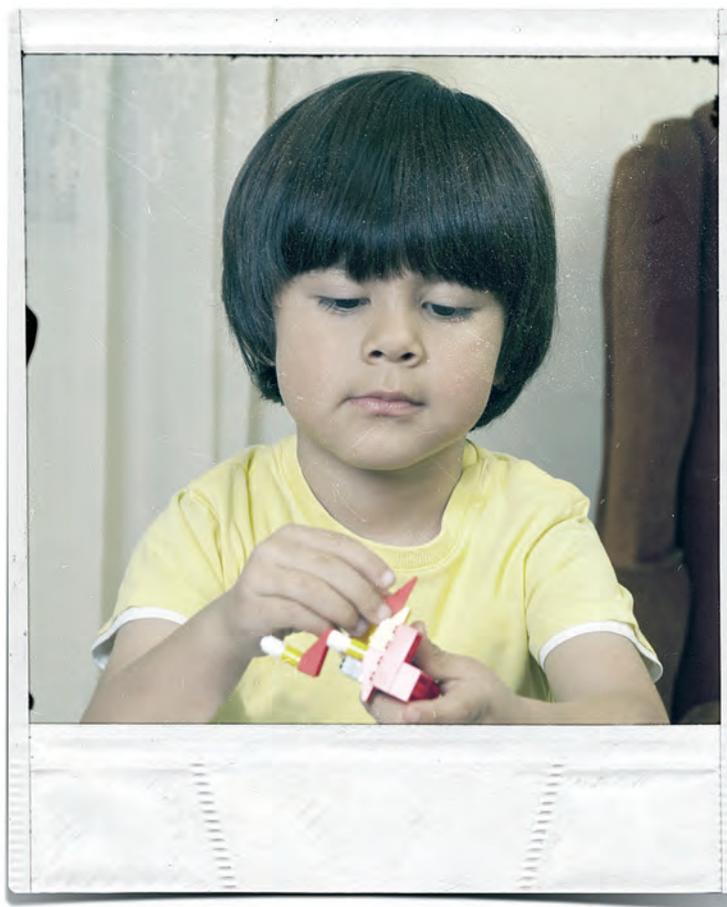
El ramo de Daños tuvo un crecimiento de 1.8 puntos porcentuales en 2011, para alcanzar un índice de resultados técnicos a primas emitidas de 12.2%, lo que sin duda representa un logro importante.

GNP: RESULTADO TÉCNICO POR RAMOS

(Índice de Resultado Técnico sobre primas) %

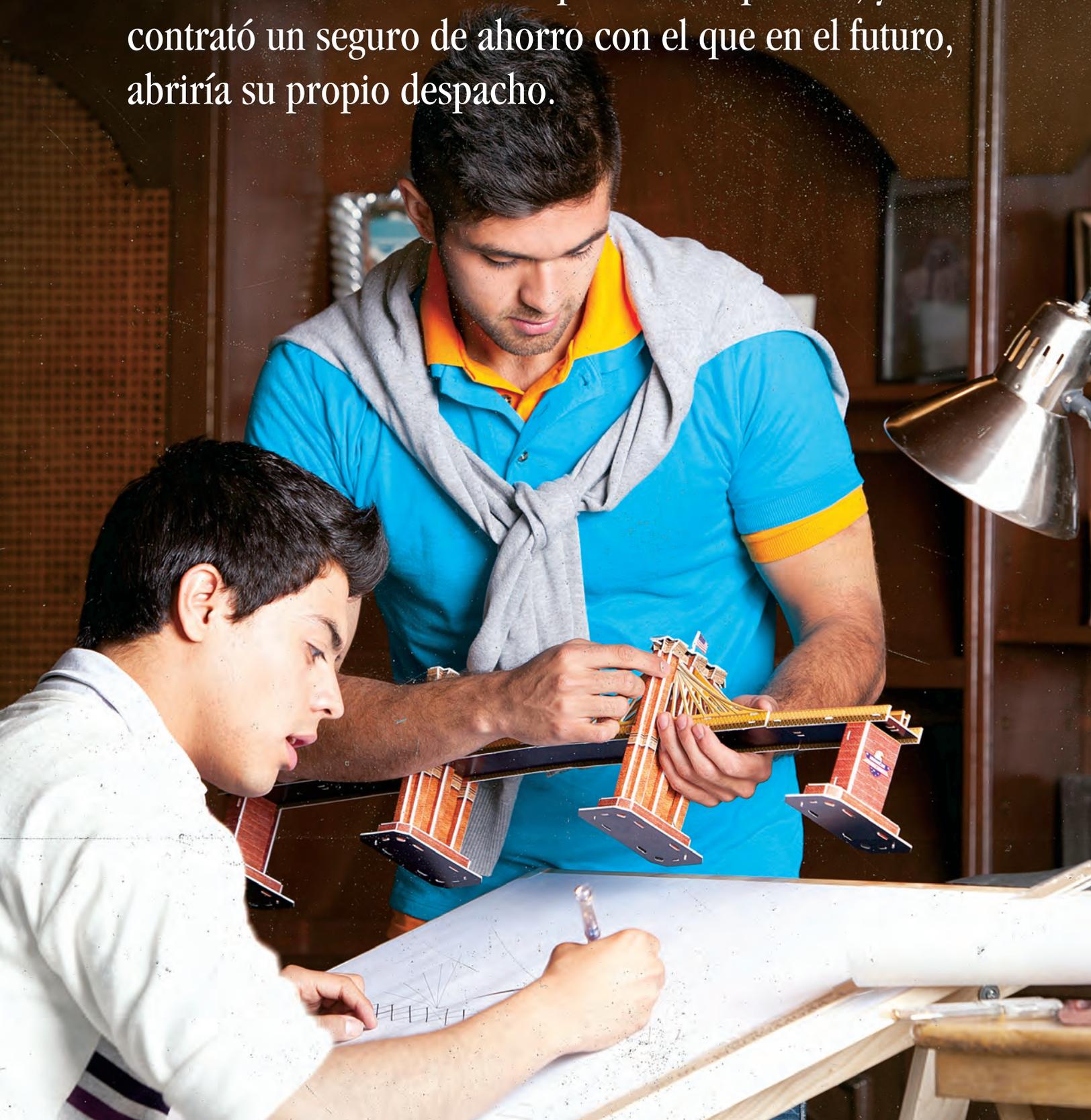
Concepto	2011	2010	Variación
	Índice	Índice	%
Vida	(6.6)	(7.0)	0.5
Gastos Médicos y Accidentes	6.4	9.4	(2.9)
Automóviles	4.6	(1.6)	6.1
Daños	12.2	10.4	1.8
Total GNP	2.3	2.0	0.3

Nota: Las cifras por ramo no están consolidadas.



En 1993

Lalo tenía la convicción de que sería arquitecto, y
contrató un seguro de ahorro con el que en el futuro,
abriría su propio despacho.



A man wearing a yellow hard hat and a blue and white checkered shirt is standing in front of a building with a grey facade. He is holding a white tablet in his right hand and a large blue rolled-up blueprint under his left arm. He is looking upwards and to the right. The sky is blue with scattered white clouds.

Hoy el primo Eduardo
diseña todo tipo de estructuras en su
propio despacho.

Eficiencia operativa

En 2011 inicia el programa de mejora operativa y tecnológica reforzando la calidad del servicio y nuestra eficiencia operativa.

Para mejorar la eficiencia operativa, la Empresa mantiene su compromiso de una estricta observancia del control y del seguimiento de los gastos de operación. El total de gastos de operación de la Empresa mostró una mejora en la relación con la prima emitida de 0.5 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

GNP: COMPARATIVO DE GASTOS

(Índice a primas %; cifras consolidadas)

Concepto	2011	2010	Variación
	Índice	Índice	%
Gastos de administración	8.5	8.7	0.3
Otros gastos de operación	(1.2)	(1.5)	(0.3)
Total costos de operación	7.2	7.2	0.0
Gastos de ajuste	2.8	3.3	0.5
Total gastos	10.0	10.5	0.5

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En 2011, se inició un importante programa de mejora operativa y tecnológica, cuyo objetivo es reforzar la operación de los procesos operativos clave del negocio, así como mejorar la calidad del servicio prestado a nuestros clientes y en los canales de distribución.

Durante el año, se renovó el 20% de la base de servidores donde se procesan aproximadamente 250 aplicaciones de negocio y departamentales; asimismo, se amplió la capacidad de almacenamiento de información a 210 terabytes, y se renovó el 70% de los *switches* de red local a nivel nacional, así como los dos equipos principales que soportan nuestra red de comunicaciones a escala nacional.



Inversiones

Al cierre del año, el valor de la cartera de inversión ascendió a 52,556 mdp, lo que significa un crecimiento real del 16.4% respecto del año anterior.

Los productos financieros registraron un monto de 3,088 mdp, lo que representa un incremento real de 7.1% con respecto al año anterior. Estos resultados se consiguieron a pesar del escenario de reducción de tasas de interés y de la volatilidad observada en los mercados de capital y cambiarios.

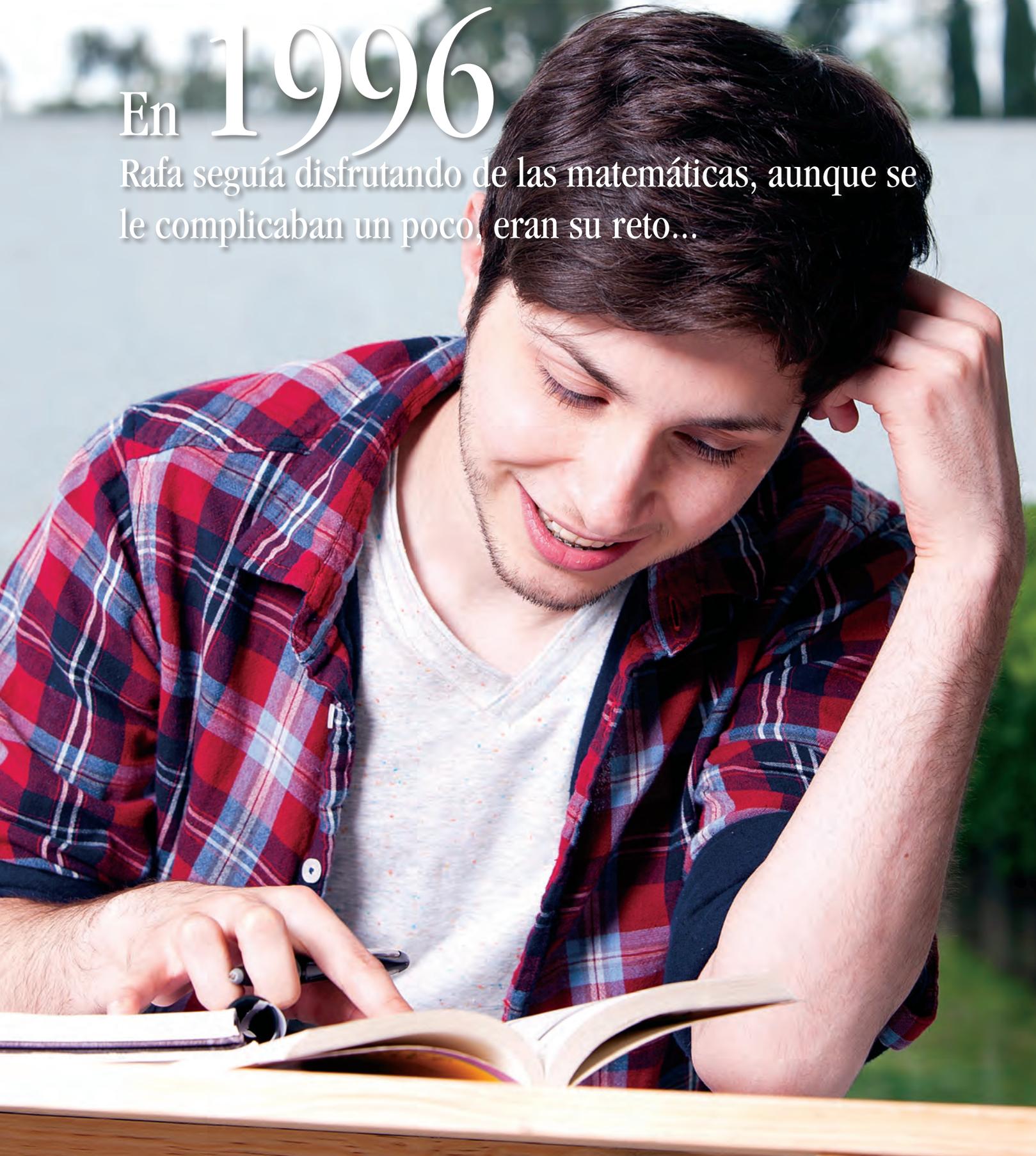
Asimismo, durante el 2011, se logró conservar la certificación ISO 9001:2000 en la versión ISO 9001:2008, lo que refleja los esfuerzos empleados para conseguir un manejo eficiente y transparente de las inversiones.

El volatil escenario económico no impidió que los productos financieros reportaran un incremento del 7.1% real.



En 1996

Rafa seguía disfrutando de las matemáticas, aunque se le complicaban un poco, eran su reto...





Hoy mi hermano Rafa conquista todo lo que se propone.



Resultados y solvencia

La utilidad consolidada generada en el negocio de seguros en 2011 ascendió a 704 mdp. La utilidad neta consolidada, que incluye el resultado de las empresas filiales, fue de 700 mdp. Ésta es prácticamente similar a la del año anterior. A la utilidad mencionada debe añadirse el aumento del valor intrínseco de la cartera de Vida Individual, conocida como Embedded Value, que tuvo un incremento de 96 mdp con respecto al año anterior. Esto permitió que el valor de las utilidades futuras del negocio alcanzara la cifra de 4,533 mdp (utilizando una tasa de interés real del 10% para su cálculo). Dicho valor añadido al capital contable y a las reservas patrimoniales, que suman 6,516 mdp, nos permitió alcanzar un valor patrimonial de 11,049 mdp. Considerando que Grupo Nacional Provincial utiliza el método de creación de valor, denominado Valor Económico Agregado (VEA), la rentabilidad anualizada real del capital fue de 5%.

Con estos resultados, el margen de solvencia alcanzó el monto de 1,667 mdp.

Considerando que GNP utiliza el método de Valor Económico Agregado (VEA), en 2011 reporta una utilidad anualizada real del capital de 5%.



Nuestra gente

En GNP estamos convencidos de que la capacitación y oportunidades de desarrollo son primordiales para propiciar las mejores condiciones de trabajo.

Sin duda alguna, la Empresa ha procurado que quienes integran GNP cuenten con todo el apoyo y se les brinden las oportunidades de desarrollo que les permitan llevar a cabo su tarea diaria con todo el entusiasmo y la motivación necesarios.

Una prueba de ello fueron los esfuerzos realizados para alinear la práctica interna de prevención de salud a las políticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud, que promueven mayor actividad física y alimentación saludable a través de la “Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud”.

En GNP estamos convencidos de que la capacitación es un sustento fundamental de la operación de la Empresa. Por esta razón, durante el año se impartieron 180 cursos en línea y 263 cursos presenciales, a 4,227 empleados.

Es importante destacar que fueron certificados 90 asesores del servicio de automóviles (ajustadores) en el estándar de competencia “Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de Automóviles” ante el CONOCER, avalado por la SEP. GNP ha sido la primera empresa en el sector en emprender esta iniciativa.



En 1998

Adriana se preparaba para ser una de las mejores profesionistas.





Hoy mi cuñada Adri
es una alta ejecutiva.

Programas sociales

GOL POR MÉXICO

El programa que compartimos con Fundación Televisa, “Gol por México”, cumplió su séptimo aniversario en 2011. Gracias a este programa, más de 867,000 personas que viven en condiciones desfavorables se han beneficiado con acciones de nutrición, salud, educación y vivienda. Además, a través de este programa, participamos con las siguientes acciones especiales:

Copa Oro 2011: con esta causa social dirigida a la educación, 370 jóvenes de diferentes estados recibieron becas por tres años.

Penalti por México: este año cumplió la séptima temporada. Actualmente, ya son 455 jóvenes becados durante tres años en comunidades indígenas mazahuas, tarahumaras y del estado de Oaxaca.

Goles Rosas: en octubre, el programa se unió al día mundial de lucha contra el cáncer de mama, gracias al cual se realizaron 400 mastografías para mujeres mazahuas.

Goles por Tabasco: con el programa en apoyo a las personas damnificadas por las inundaciones en Tabasco, se entregaron 3,800 despensas que favorecieron a 19,000 personas.

ESQUINAS ACCESIBLES GNP

En un esfuerzo conjunto que demuestra el gran potencial de los acuerdos entre asociaciones civiles, iniciativa privada y gobierno para mejorar el bienestar social, GNP impulsó la construcción de 336 esquinas accesibles distribuidas en las 16 delegaciones del Distrito Federal. Estas acciones contribuyen a crear una ciudad incluyente y refrenda nuestro compromiso como Empresa Socialmente Responsable.

JUEGOS PANAMERICANOS

En apoyo a la educación, GNP participó con obra social en los Juegos Panamericanos de 2011, mediante el programa “Medallas por la Educación”. Todas las medallas de los deportistas mexicanos se convirtieron en becas de capacitación para maestros. En total, se entregaron 2,760 becas para maestros por las medallas obtenidas y 137 becas más a través de redes sociales.

Gol por México celebra su séptimo aniversario logrando beneficiar a 867,000 personas de escasos recursos.



Responsabilidad social

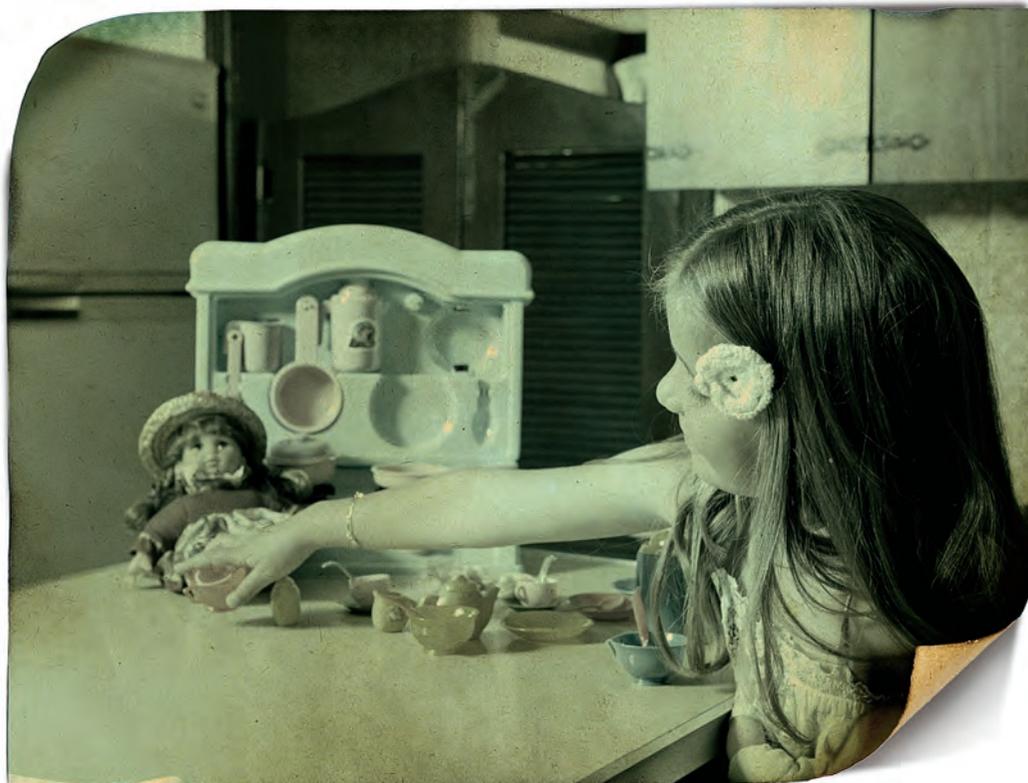
Por octavo año consecutivo fuimos reconocidos como una Empresa Socialmente Responsable, además de obtener la calificación más alta del Global Reporting Initiative por nuestra transparencia en la rendición de cuentas.

CALIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

GNP refrendó, por octava ocasión, la certificación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la certificación del modelo de Equidad de Género.

Para GNP, la Responsabilidad Social Empresarial es un elemento que le da viabilidad y permanencia a la Institución en el largo plazo, además de ser el factor para hacer compatibles sus objetivos con los valores y los principios éticos asumidos. GNP ha cumplido con sus compromisos en materia social y ambiental, que se revelan en el segundo informe de Responsabilidad Social Empresarial.

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.



En 2001

Beatriz disfrutaba de su embarazo con la tranquilidad de que su bebé y ella contarían con la mejor atención médica y hospitalaria.



Hoy mi hermana Beatriz
tiene dos hermosos hijos que ya van a la escuela.



Campaña de publicidad

Durante el año, además de continuar con el uso de nuestro eslogan “Vivir es increíble”, se realizaron competitivas campañas de producto para destacar sus características. En Automóviles mediante el concepto: “Protege tu auto con un seguro personalizado único”, y en el ramo de Daños Casa Habitación, diciendo: “Protegemos los grandes momentos que vives en tu casa”.

Se realizaron competitivas campañas publicitarias para destacar las características de nuestros productos y reafirmar el valor de ser la compañía más grande del país.



Empresas filiales

MÉDICA INTEGRAL GNP

Durante 2011, se proporcionaron más de 152,000 servicios en nuestras clínicas. Sin embargo, a finales del año, se decidió cerrar las cinco clínicas debido a que no se concretó la subrogación de cuotas en materia de seguridad social, una oportunidad prevista desde su apertura. Esta situación nos impidió conseguir una escala adecuada para la viabilidad del negocio.

Las primas emitidas de 2011 fueron por 213 mdp, con un incremento de 15% con respecto a las obtenidas el año anterior, debido al aumento de las cuentas de la cobertura de Grupo. En 2011, esto generó una pérdida de 39 mdp.

MÉDICA MÓVIL

GNP se mantiene como una empresa líder en atención médica de urgencia con un alto nivel de calidad en sus servicios. Médica Móvil ha contribuido a mejorar el costo de siniestralidad en atención de asegurados de Gastos Médicos GNP y de los asegurados de Médica Integral.

Durante 2011, se prestaron 53,894 servicios, de los cuales 4,748 correspondieron a Terapia Intensiva, 28,974 a Cuidados en el Hogar, 6,257 a Consultas Médicas Domiciliarias, 2,642 a Examen Médico Domiciliario y 11,273 a servicios de Orientación Médica Telefónica.



En 2003

mi papá me compró mi primer bicicleta.
¡Aprendí a andar en un solo día!





Hoy después de 10 años
sigo disfrutando del ciclismo y sueño con regalarle
aquella bici rosa a mi hija.

GNP COMERCIALIZADORA DE SALVAMENTOS

En 2011, esta empresa contribuyó a la mejora de la rentabilidad del ramo de Automóviles de GNP con la venta de 12,546 autos siniestrados en un monto de 528 mdp. Actualmente, GNP cuenta con 16 centros de custodia y remate, distribuidos en México, que operan con procesos muy eficientes y rentables.

VALMEX SOLUCIONES FINANCIERAS

Continuamos con nuestro Plan de Negocios para recuperar en un plazo de 4 años los niveles de rendimiento que se tenían antes de la crisis de 2009. Durante el 2011, se mantuvo un crecimiento constante de la cartera, que se vio reflejado en un incremento de más de 50.9% en las utilidades netas, al pasar de 7 mdp en 2010 a 10 mdp en el presente año.

Asimismo, se obtuvo de la CONDUSEF una calificación de 8.2 en relación con el cumplimiento de la normatividad, con lo que Valmex se colocó en el tercer lugar de cumplimiento en el sector de las SOFOMES.

Por otro lado, se mantuvo la vigilancia y el estricto control de la cartera. En este año, la cartera vencida representó sólo el 1.30% de la cartera total. 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

Continuamos como una empresa que otorga el servicio de afianzamiento a las empresas del Grupo BAL. Los esfuerzos dirigidos a mantener la rentabilidad del negocio y optimizar el uso del capital han permitido decretar un pago de dividendos por 41 mdp y un reembolso de capital por 20 mdp. La utilidad neta de 2011 fue de 17.5 mdp que, comparada contra el año anterior, representó un 6.9% de incremento.

El profundo compromiso que GNP tiene con sus clientes sigue fortalecido gracias al apoyo de las empresas filiales.



Señoras y señores consejeros:

Los resultados obtenidos indican que la Compañía va por el camino correcto para alcanzar su visión estratégica, son un aliciente para refrendar nuestro compromiso y para continuar superando los resultados financieros, los niveles de eficiencia y la solidez de nuestra solvencia. De igual manera, se mantendrán los esfuerzos de mejora continua de los niveles de servicio prestados a nuestros clientes.

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

(A)(C)(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 Suplentes

Jaime Lomelín (4)
Director General de Fresnillo plc

Emilio Carrillo (3)
Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa, S.C.

Tomás Lozano (3)
Notario Público No. 10 del D.F.

Raúl Obregón (3)(D)
Director General de Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo

Eduardo Silva (4)
Director General de Grupo Profuturo

Luis Aguilar (3)
Consultor Independiente

Alejandro Paredes (4)
Director General de Área Planeación y Evaluación de Técnica Administrativa Bal

Juan Ignacio Gil (4)
Director de Seguros Corporativos de Grupo Nacional Provincial

Ricardo Acevo (4)
Director de Área de Técnica Administrativa Bal

Carlos A. Zozaya (4)
Director de Sistemas de Grupo Nacional Provincial

Rafael Fronjosá (4)
Director de Seguros de Personas de Grupo Nacional Provincial

Alejandro Hernández (4)
Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México

Octavio Figueroa (A)(C)(4)
Director General de Administración y Finanzas de Técnica Administrativa Bal

Gabriel Kuri (4)
Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa Bal

Comisario Propietario

Guillermo Babatz García

Comisario Suplente

Roberto Reyes Chávez

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 y Especializado

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

Diego Durán Linares

Unidad de Eficiencia

Carlos Antonio Zozaya Gorostiza

Sistemas

Juan Gabriel Corvera Caraza

Jurídico

Alejandro Noriega Besga

Recursos Humanos

Jorge Alberto Guerrero Vidales

Planeación Estratégica

Diego Velázquez Graham

Contralor Normativo

Edgar Cruz Cruz

Oficial de Cumplimiento y Contraloría



Grupo Nacional Provincial S.A.B.
 Oficinas Corporativas
 Av. Cerro de las Torres No. 395,
 Campestre Churubusco, 04200, D.F.
 Tel. +52 (55) 5227 3999
gnp.com.mx

