

Informe Anual 2004

SISTEMA **MAPFRE**



MAPFRE

Contenidos



4	Órganos de gobierno
7	EL SISTEMA MAPFRE
8	Información general
10	Implantación en España
12	Implantación internacional
14	Ratings
16	Organigrama
19	Acontecimientos relevantes del ejercicio
25	Informe de gestión consolidado 2004
26	Contexto de mercado
28	Evolución de los mercados aseguradores
33	Evolución del negocio
46	Principales actividades del ejercicio
62	Auditoría externa
62	Implantación de las NIIF
63	Perspectivas
65	Cuentas Anuales Consolidadas 2004
66	Balance
70	Cuenta de Pérdidas y Ganancias
73	Memoria
73	Información General sobre la Entidad y su Actividad
74	Sociedades Dependientes, Asociadas y Multigrupo
75	Bases de Presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas
78	Distribución de Resultados
78	Normas de Valoración
91	Información sobre Ciertas Partidas del Balance y de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias
113	Información sobre el Seguro de Vida
119	Distribución Territorial del Negocio
119	Situación Fiscal
127	Información del Seguro de No Vida
128	Otra Información
131	Acontecimientos Posteriores al Cierre
132	Estado de Flujos de Tesorería Consolidado
132	Estado de Cobertura de Provisiones Técnicas
134	Estado de Margen de Solvencia Consolidado
136	Cuadro de Sociedades Dependientes y Asociadas (Anexo 1)
164	Resumen del Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidados de MAPFRE INVERSIÓN
165	Informe de auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas 2004
169	Informe de Gobierno corporativo
191	Informe de Responsabilidad Social Corporativa
192	Introducción
194	Principios Institucionales recogidos en el Código de Buen Gobierno (2002)
196	MAPFRE y sus empleados
201	MAPFRE y clientes
210	MAPFRE y sus accionistas
214	MAPFRE y sus mediadores
216	MAPFRE y sus proveedores
219	MAPFRE y el medio ambiente
230	Reconocimientos y menciones

Órganos de Gobierno



Consejo de Administración

Comisión Directiva Comisión de Control Institucional Comité de Auditoría Comité de Nombramientos y Retribuciones Comité de Cumplimiento

Presidente

D. José Manuel Martínez Martínez

PRESIDENTE	PRESIDENTE	PRESIDENTE	PRESIDENTE	
------------	------------	------------	------------	--

Vicepresidente Primero

D. Filomeno Mira Candel

VICEPRESIDENTE PRIMERO	VICEPRESIDENTE PRIMERO			
------------------------	------------------------	--	--	--

Vicepresidente Segundo

D. Francisco Ruiz Risueño

VICEPRESIDENTE SEGUNDO	VICEPRESIDENTE SEGUNDO	VICEPRESIDENTE	VICEPRESIDENTE	PRESIDENTE
------------------------	------------------------	----------------	----------------	------------

Vicepresidente Tercero

D. Alberto Manzano Martos

VICEPRESIDENTE TERCERO	VICEPRESIDENTE TERCERO	VOCAL SECRETARIO	VOCAL SECRETARIO	
------------------------	------------------------	------------------	------------------	--

Consejero Delegado

D. Santiago Gayarre Bermejo

VOCAL				
-------	--	--	--	--

Vocales

D. Rafael Beca Borrego

D. Eduardo Fernández de la Fuente

D. Juan Fernández-Layos Rubio

D. Rafael Fontoira Suris

D. Rafael Galarraga Solores

D. Pedro Guillén García

D. Luis Hernando de Larramendi M.

D. Sebastián Homet Duprá

D. Andrés Jiménez Herradón

D. Luis Leguina Cebreiros

D. Rafael Márquez Osorio

D.^a Francisca Martín Tabernero

D.^a. M.^a. Carmen Merillas Zarzuelo

D. Antonio Miguel-Romero de Olano

D. Alfonso Rebuelta Badías

D. Agustín Rodríguez García

D. Matías Salvá Benassar

D. Domingo Sugranyes Bickel

D. Francisco Vallejo Vallejo

D. Primitivo de Vega Zamora

	VOCAL			
VOCAL	VOCAL		VOCAL	VOCAL
VOCAL				
VOCAL				
	VOCAL	VOCAL		
				VOCAL
	VOCAL			
	VOCAL		VOCAL	VOCAL
	VOCAL			VOCAL
		VOCAL	VOCAL	
VOCAL				
		VOCAL	VOCAL	
VOCAL				

Secretario

D. José Manuel González Porro

--	--	--	--	--

Director General

D. Antonio Huertas Mejías

--	--	--	--	--





EL SISTEMA MAPFRE

Información general

EL SISTEMA MAPFRE (en lo sucesivo "MAPFRE" o "el Sistema") es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y en otros 38 países.

Dichas actividades se desarrollan a través de 244 sociedades, que se agrupan en unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los altos órganos directivos del Sistema, a los que corresponde fijar las directrices generales y las políticas comunes a que debe atemperar su actuación el conjunto del Grupo, y aprobar los objetivos y líneas estratégicas de las distintas unidades y sociedades, así como las decisiones e inversiones más importantes.

La entidad matriz del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA ("MAPFRE MUTUALIDAD") que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España. Integran además el Sistema 102 sociedades mercantiles domiciliadas en España y 141 en otros países, y seis fundaciones privadas que desarrollan actividades no lucrativas como contribución del Sistema a los intereses generales de la sociedad.

La mayoría de las sociedades mercantiles antes mencionadas (203) se agrupan en la sociedad holding CORPORACIÓN MAPFRE, cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona en el Mercado Continuo, y forman parte del índice IBEX 35, que agrupa a los treinta y cinco valores con mayor volumen de contratación y liquidez de los mercados españoles, así como de los índices internacionales "DOW JONES Stoxx Insurance" y "FTSE Euromid".



MAPFRE tiene establecida una importante alianza estratégica con la CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID ("CAJA MADRID"), matriz del cuarto mayor grupo financiero español. Dicha alianza responde al objetivo de conseguir una gestión más eficiente de los negocios asegurador y bancario de ambos grupos a través de:

- La integración parcial de dichos negocios en España a través del holding MAPFRE-CAJA MADRID y del BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE, con participación mayoritaria de MAPFRE en las entidades aseguradoras, y de CAJA MADRID en las bancarias.
- El máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes de ambos grupos en la distribución de productos bancarios y aseguradores.
- El reparto entre ambos grupos de los resultados de las actividades integradas, correspondiendo a MAPFRE el 51 por 100 de los resultados de la actividad aseguradora y el 49 por 100 de los de la actividad bancaria, y a CAJA MADRID el 49 por 100 de los primeros y el 51 por 100 de los segundos.

Esta alianza se complementa con otras participaciones de CAJA MADRID en entidades del Sistema (MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE AMÉRICA VIDA), y de MAPFRE en sociedades del Grupo CAJA MADRID (GESMADRID, CAJA MADRID PENSIONES y CAJA MADRID BOLSA).

La entidad matriz del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España

Implantación en España

MAPFRE tiene la Red Comercial más amplia del Seguro Español y una de las más dimensionadas del conjunto de las entidades financieras. Al cierre del ejercicio 2004 integraban dicha Red:

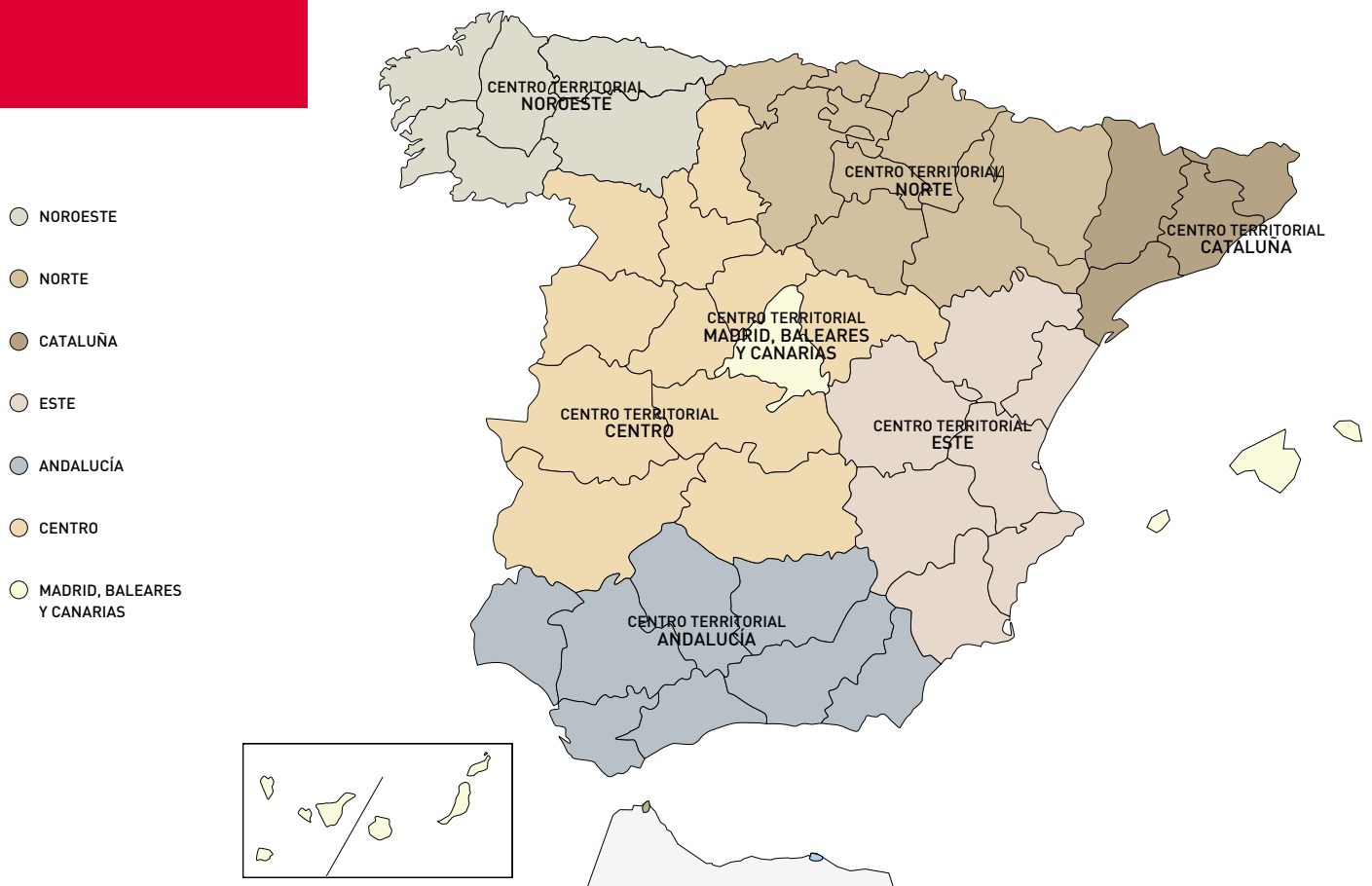
- 352 Oficinas Directas, dotadas con director y personal propios.
- 2.289 Oficinas Delegadas, a cargo de un agente profesional.
- 147 oficinas de la red de MAPFRE FINISTERRE.
- 21.247 agentes y colaboradores.

Red de oficinas en España Año 2004



El conjunto de estas oficinas se agrupa actualmente en cuarenta gerencias, órganos que dirigen y coordinan la actuación de la Red en un área determinada, que coincide normalmente con una o varias provincias, que se agrupan en siete Direcciones Generales Territoriales (Andalucía; Cataluña; Centro; Este; Madrid, Baleares y Canarias; Noroeste; Norte).

Subcentrales MAPFRE



Implantación internacional

Además de en España, las sociedades del Sistema operan en un total de 38 países.

En 14 de ellos el Sistema cuenta con sociedades que operan en Seguro Directo; la mayor implantación internacional corresponde a la actividad de Asistencia, que tiene presencia directa en 37 países; y existen oficinas de representación para la aceptación de Reaseguro en 16 países. En el conjunto de esos países el Sistema contaba al cierre del ejercicio 2004 con 1.024 oficinas y un total de 9.562 empleados.

Por áreas geográficas, la mayor implantación se da en el continente americano (21 países), seguido de Europa (13), Asia (3) y África (1).



La mayor implantación internacional corresponde a la actividad de Asistencia, que tiene presencia directa en 37 países



- ASISTENCIA
- REASEGURO
- SEGURO DIRECTO

Ratings

De acuerdo con la práctica habitual en los mercados financieros, MAPFRE MUTUALIDAD, CORPORACIÓN MAPFRE y algunas otras sociedades del Sistema, en unos casos por exigencias legales y en otros por razones de conveniencia de MAPFRE para favorecer la emisión de deuda, se han sometido al análisis de diversas agencias de calificación de riesgos.

El cuadro siguiente refleja las calificaciones o ratings asignadas a las principales sociedades del Sistema de acuerdo con las escalas internacionales que utilizan dichas agencias. Además, existen algunas otras calificaciones asignadas a otras filiales en las que se aplican escalas locales.

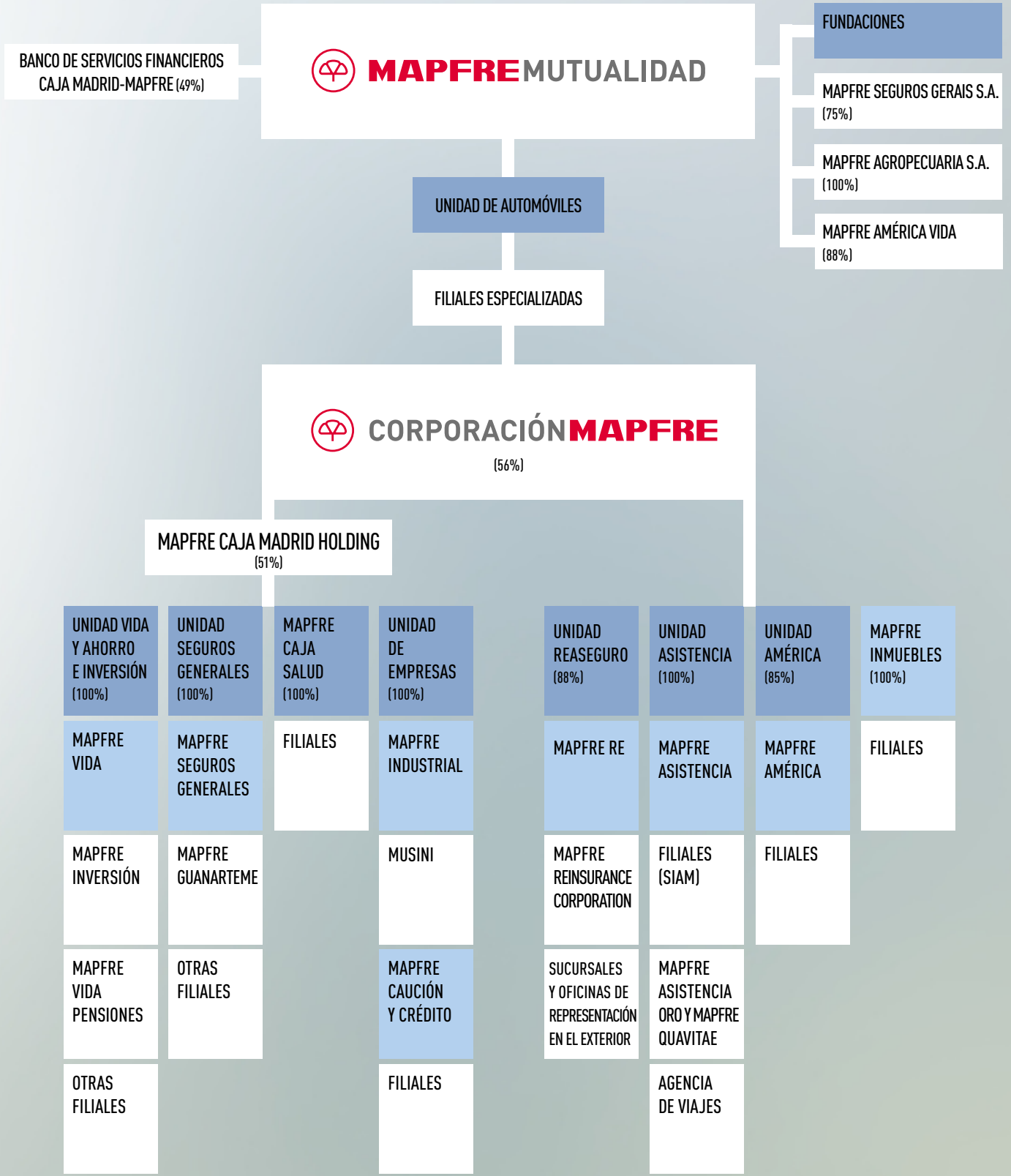
Merece destacarse que en el ejercicio 2004 STANDARD & POOR'S ha ratificado los *ratings* asignados a las principales entidades del Sistema: MAPFRE MUTUALIDAD ("AA"), CORPORACIÓN MAPFRE ("AA-") y MAPFRE RE ("AA-"). Por otra parte, A.M. BEST ha confirmado igualmente los *ratings* ya concedidos a MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE RE y MAPFRE ASISTENCIA "A+" y MOODY'S ha ratificado el rating concedido a MAPFRE ASISTENCIA "A1".

Estas excelentes calificaciones de las entidades del Sistema reflejan la confianza que las mismas merecen a las mencionadas agencias por la fortaleza de su capitalización, de su posición en los negocios y de sus resultados operativos.


ENTIDAD	Standard & Poor's		A.M. Best	
	2003	2004	2003	2004
MAPFRE MUTUALIDAD	AA (Excelente) Perspectiva estable	AA (Excelente) Perspectiva estable	A+ (Superior) Perspectiva positiva	A+ (Superior) Perspectiva positiva
CORPORACIÓN MAPFRE	AA- (Excelente) Perspectiva estable (rating crediticio del emisor)	AA- (Excelente) Perspectiva estable (rating crediticio del emisor)	aa- Perspectiva positiva (rating crediticio del emisor)	aa- Perspectiva positiva (rating crediticio del emisor)
MAPFRE RE	AA- (Excelente) Perspectiva estable	AA- (Excelente) Perspectiva estable	A+ (Superior) Perspectiva positiva	A+ (Superior) Perspectiva positiva
MAPFRE REINSURANCE CORPORATION	--	--	A (Excelente) Perspectiva estable	A (Excelente) Perspectiva estable
MAPFRE PRAICO	--	--	A (Excelente) Perspectiva estable	A (Excelente) Perspectiva estable
MAPFRE TEPEYAC	--	--	A- (Excelente) Perspectiva estable	A- (Excelente) Perspectiva estable

ENTIDAD	MOODY'S		A.M. Best	
	2003	2004	2003	2004
MAPFRE ASISTENCIA	A1 Perspectiva estable	A1 Perspectiva estable	A+ (Superior) Perspectiva estable	A+ (Superior) Perspectiva estable

Organigrama







*Acontecimientos
relevantes del
ejercicio*

Acontecimientos relevantes del ejercicio

ENERO

- (15.01.04)** • MAPFRE INVERSIÓN lanza un nuevo fondo de inversión garantizado, cuyos partícipes se benefician de la revalorización media de los índices IBEX 35, Standard & Poor's, FTSE 100 y Eurostoxx 50.
- (28.01.04)** • MAPFRE es elegida como una de las tres mejores empresas para trabajar en Portugal, según un estudio divulgado por la revista especializada lusa "Exame".
- (30.01.04)** • El Centro Integrado de Servicios de MAPFRE SEGUROS GENERALES obtiene el certificado oficial de calidad ISO UNE 9001:2000.

MARZO

- (04.03.04)** • MAPFRE se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), que implica el compromiso de que todas las entidades del Sistema apoyen y desarrollen los principios de dicho pacto referentes al respeto de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales y la Protección del Medio Ambiente.
- (06.03.04)** • El Consejo de Administración de CORPORACIÓN MAPFRE aprueba una ampliación de capital por importe de 500 millones de euros.
- (06.03.04)** • Se celebran las juntas generales de MAPFRE MUTUALIDAD y CORPORACIÓN MAPFRE, en las que se aprueban sus Cuentas Anuales del ejercicio 2003 y la gestión de sus Consejos.
- (08.03.04)** • El Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR), en su edición de 2004, destaca nuevamente a MAPFRE como entidad española mejor valorada en el sector asegurador, ascendiendo hasta el puesto 11º en el conjunto de empresas españolas, siendo la cultura corporativa y la calidad laboral los aspectos que reciben mayor puntuación.
- (17.03.04)** • MAPFRE dota, a través de sus Fundaciones, un fondo de 1.000.000 de euros para la concesión de becas para la readaptación profesional de las personas incapacitadas por el atentado terrorista del 11-M.

ABRIL

- (13.04.04)** • Queda suscrita la ampliación de capital de CORPORACIÓN MAPFRE por importe de 500 millones de euros. Tras esta ampliación, los fondos propios consolidados de CORPORACIÓN MAPFRE ascienden a 1.589 millones de euros.
- (15.04.04)** • MAPFRE y SOL MELIA suscriben un acuerdo para participar conjuntamente en MELIATOUR, tour operador especialista en emisión de paquetes vacacionales. El acuerdo suscrito contempla el control de la gestión de la entidad por MAPFRE.

MAYO

- (21.05.04)** • La agencia de calificación de riesgos A.M. BEST confirma el rating de fortaleza financiera "A+" (superior) de MAPFRE MUTUALIDAD y MAPFRE RE, considerando su posición de liderazgo en España e Iberoamérica, un nivel de capitalización consolidada muy fuerte y unos resultados excepcionales. Asimismo, confirma el rating "aa-" para la emisión de deuda de CORPORACIÓN MAPFRE.

JUNIO

- (11.06.04)** • La agencia de calificación de riesgos de crédito STANDARD & POOR'S confirma los ratings de fortaleza financiera "AA" (Excelente) de MAPFRE MUTUALIDAD y "AA-" (Excelente) de MAPFRE RE, así como el rating "AA-" para la emisión de deuda de CORPORACIÓN MAPFRE. Estas calificaciones reflejan una capitalización extremadamente fuerte ("AAA"), unos resultados excelentes, una sólida posición de liderazgo en los mercados de España e Iberoamérica, y una gestión del grupo muy positiva
- (21.06.04)** • MAPFRE adquiere una participación mayoritaria en QUAVITAE, empresa española líder en la atención sociosanitaria integral a personas mayores. Esta adquisición implica el desarrollo de un nuevo proyecto conjunto del SISTEMA MAPFRE y el Grupo CAJA MADRID en el sector de la Tercera Edad.
- (24.06.04)** • El Portal de MAPFRE recibe por segundo año consecutivo el premio "Los Favoritos de Expansión" como uno de los mejores servicios españoles de Internet.
- (25.06.04)** • MAPFRE ASISTENCIA lanza en Europa el Seguro de Garantía Mecánica para Vehículos Usados.
- (27.06.04)** • MAPFRE INMUEBLES está presente en la VI edición del Salón Inmobiliario de Madrid.

JULIO

- (02.07.04)** • Volkswagen of America adjudica a ROAD AMERICA, filial de MAPFRE ASISTENCIA, el servicio de asistencia en carretera veinticuatro horas en Estados Unidos para más de 1,2 millones de vehículos.
- (02.07.04)** • La FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA firma un acuerdo con la Fundación Adecco para facilitar la integración laboral de discapacitados.
- (05.07.04)** • Los trabajadores de MUSINI se adhieren al convenio colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador con efecto 1 de enero de 2004, dando por cerrado el proceso de integración de MUSINI en MAPFRE.
- (23.07.04)** • MAPFRE SEGUROS GENERALES lanza la póliza "365", un Seguro Mixto de Accidentes e Incapacidad Temporal dirigido principalmente a profesionales autónomos.

AGOSTO

- (24.08.04)** • Se constituye ROAD CHINA ASSISTANCE, primera sociedad del SISTEMA MAPFRE en el mercado chino. Con esta nueva compañía MAPFRE ya está presente de forma directa en 39 países.

SEPTIEMBRE

- (05.09.04)** • MAPFRE PRAICO pone en marcha en Puerto Rico el INSTITUTO MAPFRE DE SEGURIDAD VIAL dedicado a la investigación y educación para evitar la siniestralidad en carretera y celebra la Primera Semana MAPFRE de Seguridad Vial. Asimismo se distribuyen kits de educación vial en 2.100 escuelas de Sao Paulo (Brasil).
- (10.09.04)** • La FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS incorpora el Doctorado en Ciencias del Seguro a su programa de formación.
- (15.09.04)** • MAPFRE VIDA lanza TodoVIDA10, un seguro de vida-riesgo con amplias coberturas orientado a la protección de la economía familiar.
- (20.09.04)** • La acción de CORPORACIÓN MAPFRE es incluida en el prestigioso índice europeo FTSE EURO-MID, que integra a los valores cotizados de mediana capitalización más representativos de la zona Euro que cumplen determinados criterios de capitalización, liquidez y transparencia.
- (20.09.04)** • MAPFRE SEGUROS GENERALES presenta un seguro específicamente diseñado para el colectivo de personas inmigrantes y residentes en España.
- (23.09.04)** • El Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD aprueba un amplio conjunto de decisiones estratégicas y nombramientos que introducen importantes modificaciones en la estructura empresarial y directiva del grupo con efectos del 1 de enero de 2005.

OCTUBRE

- (07.10.04)** • MAPFRE RE comunica que la estimación del conjunto de daños a su cargo provocados por los Huracanes "Charley", "Frances", "Iván" y "Jeanne" se eleva a 25 millones de euros, cifra que no afecta a sus previsiones de beneficio.
- (21.10.04)** • MAPFRE AMÉRICA anuncia que prevé participar mayoritariamente en la constitución de una entidad aseguradora en la República Dominicana, que se estima iniciará sus operaciones en 2005, con una inversión equivalente a 2.235.000 euros.
- (25.10.04)** • Se celebra la III Conferencia Internacional sobre "Automoción y Urbanismo: la ciudad ideal" organizada por MAPFRE y la Fundación Eduardo Barreiros.
- (28.10.04)** • El Consejo de Administración de CORPORACIÓN MAPFRE acuerda abonar a partir del 19 de noviembre de 2004 un dividendo a cuenta de 0,15 euros por acción, superior en un 36% al pagado en noviembre de 2003.

NOVIEMBRE

- (05.11.04)** • MAPFRE entra en el mercado inmobiliario brasileño junto a la compañía estatal Caixa Económica Federal mediante la creación de MAPFRE CONSORCIO INMOBILIARIO, que tendrá como objetivo facilitar la compra de inmuebles comerciales y residenciales en todo el país.
- (10.11.04)** • MAPFRE ARGENTINA obtiene el "Premio Prestigio Seguros 2004" otorgado por el Centro de Estudios de Opinión Pública y Comunica, por liderar el ranking de las mejores empresas del mercado asegurador, ocupando el primer puesto en calidad de productos y servicios, solvencia económica y cuidado del medio ambiente, entre otros aspectos.
- (11.11.04)** • MAPFRE SEGUROS GENERALES recibe el trofeo "Excelente" al Mejor Proveedor 2004 que entrega cada año Barclays España en el Día Internacional de la Calidad.
- (25.11.04)** • Línea MAPFRE Autos es galardonada con el premio "Call Center de Oro", en la V edición del Premio Nacional a la Excelencia, concedido por la revista *Call Center Magazine*, Faculty for Executives y la consultora Izo System.

DICIEMBRE

- (01.12.04)** • El Consejo de Administración de MAPFRE RE aprueba una ampliación de capital de 50 millones de euros, que se materializará en el primer trimestre de 2005, lo que permitirá a la sociedad continuar con sus planes de crecimiento y desarrollo.
- (31.12.04)** • El Centro de Tratamiento de Vehículos fuera de uso de CESVIMAP ha recepcionado en sus instalaciones más de 1.750 vehículos a lo largo del ejercicio 2004.
- (31.12.04)** • MAPFRE SEGUROS GENERALES alcanza en España la cifra de dos millones de hogares asegurados.





*Informe de Gestión
Consolidado 2004*

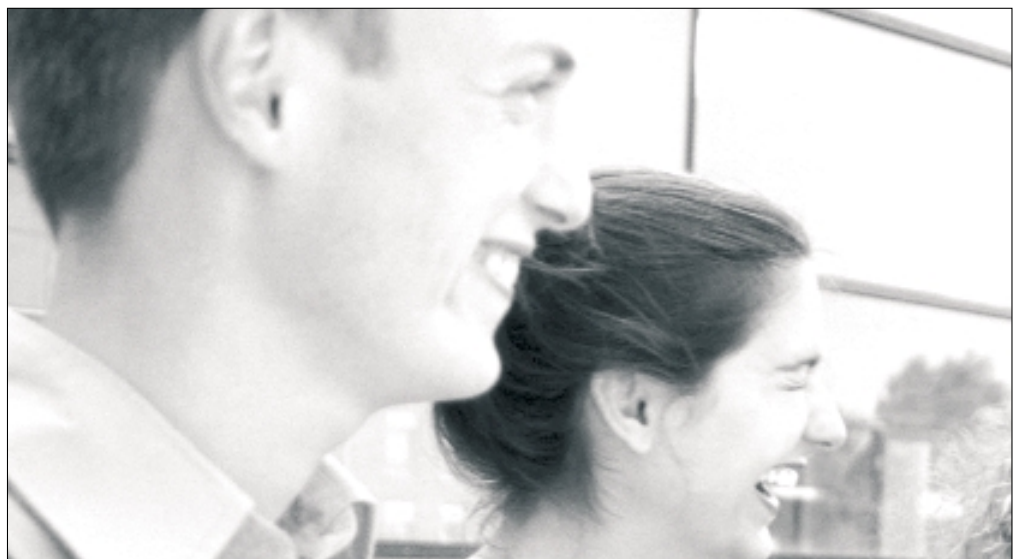
Informe de Gestión

CONTEXTO DE MERCADO

En el año 2004 se ha confirmado la recuperación económica iniciada en el primer semestre de 2003. La favorable evolución de las magnitudes macroeconómicas básicas, derivadas de un crecimiento sostenido en las principales economías industriales, consolida la fase expansiva de la economía mundial en la que Estados Unidos y los principales países del sudeste asiático siguen ejerciendo el papel de líderes.

Muestras de esta consolidación son los elevados incrementos respecto a ejercicios anteriores de las tasas de crecimiento de las economías de Estados Unidos, Unión Europea, Iberoamérica y Sudeste Asiático, así como de sus inversiones y niveles de productividad; el endurecimiento de las políticas monetarias y las condiciones favorables de financiación; los elevados volúmenes del comercio mundial de bienes; la estabilidad de precios; la mejora en los ratios de confianza y consumo; el mantenimiento de políticas fiscales expansivas; los altos beneficios empresariales, que superan las expectativas fijadas al inicio del ejercicio; y el incremento de los precios bursátiles y la menor volatilidad en los mercados financieros.

Aunque la situación actual y las perspectivas a corto y medio plazo son favorables para una generalización y consolidación de la fase expansiva de la economía mundial, se mantiene una cierta incertidumbre que obedece a la persistencia de algunos desequilibrios. El aumento del endeudamiento público y privado, la elevada apreciación del euro –en máximos históricos respecto al dólar–, la persistente desigualdad en la distribución de la renta –especialmente en los países iberoamericanos–, el elevado nivel de los precios del petróleo, las incertidumbres geopolíticas y las tensiones transatlánticas siguen constituyendo una amenaza para la continuidad del crecimiento global.



Dentro de este entorno de crecimiento sostenido de la economía mundial, el SISTEMA MAPFRE ha vuelto a cerrar un excelente ejercicio, en el que ha conseguido los mejores resultados de su historia



Presentación de resultados del año 2003 ante la prensa en la Sala del Consejo de Recoletos, 25

En los mercados en los que el SISTEMA MAPFRE tiene una mayor implantación (Europa e Iberoamérica), destacan el elevado crecimiento de las principales economías iberoamericanas, –el más alto de la última década–, y la favorable evolución de las economías de la Unión Económica y Monetaria Europea, y especialmente de España que terminó el ejercicio 2004 con un crecimiento del 2,6 por 100 del PIB, una satisfactoria evolución del empleo, un repunte de la inversión en bienes de equipo, y una positiva evolución del patrimonio total neto de las familias que posibilita la fortaleza y estabilidad del consumo privado y moderadas tasas de ahorro. Pese a esta positiva evolución de la economía en la Eurozona, sigue siendo un reto pendiente de afrontar la adopción de reformas estructurales que doten de un mayor dinamismo a la economía de la región, fomenten la inversión productiva y mejoren su competitividad.

Por lo que respecta al sector financiero, se ha confirmado la recuperación de los principales mercados bursátiles, lo que ha supuesto incrementos en el valor de los patrimonios gestionados de los fondos de inversión y de pensiones, y ha propiciado cifras récord de contratación en Renta Variable y en Deuda Corporativa, aumentando el atractivo de la Renta Variable como alternativa de inversión. Tales hechos, unidos al incremento en la concentración del sector y a la reducción de los gastos financieros y de la deuda de la mayoría de las entidades, han reforzado la solvencia y la capitalización bursátil de las principales aseguradoras mundiales. No obstante lo anterior, constituyen motivo de cierta preocupación el riesgo de alta volatilidad de los resultados que puede derivarse de la implantación de las nuevas normas internacionales de información financiera (NIIF), y la tendencia al alza del coste para el mercado asegurador mundial de los desastres naturales, entre los que cabe destacar especialmente este año por su impacto económico los huracanes que han asolado diversas áreas del Caribe y Estados Unidos, y los tifones que afectaron a Japón; y por su efecto devastador entre la población, el maremoto que ha asolado recientemente las zonas costeras del sudeste asiático.

Dentro de este entorno de crecimiento sostenido de la economía mundial, el SISTEMA MAPFRE ha vuelto a cerrar un excelente ejercicio, en el que ha conseguido los mejores resultados de su historia y superado los exigentes objetivos que se había fijado en cuanto a volumen de negocio, y sobre todo a obtención de beneficios. La aplicación de una rigurosa y selectiva política de suscripción, tanto en el seguro directo como en el reaseguro, y una política prudente en las inversiones con predominio de la Renta Fija, la ampliación de la red de oficinas y del número de mediadores, la permanente preocupación por la calidad de la gestión, el control de la siniestralidad y la contención de los gastos, todo ello enmarcado en una clara vocación de servicio al cliente, siguen siendo las claves del éxito empresarial de MAPFRE.

EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS ASEGURADORES

Mercado español¹

- De acuerdo con las primeras estimaciones, el volumen total de las primas emitidas en el ejercicio 2004 del Seguro Español ha ascendido a 44.842 millones de euros, con el siguiente desglose por ramos:

Ramos	2004	2003	% Var. 04/03
Vida	18.706	17.743	5,4
No Vida	26.136	24.003	8,9
Total Seguro Directo	44.842	41.746	7,4

Cifras en millones de euros

El incremento respecto al ejercicio anterior ha superado un año más la tasa de crecimiento del PIB de la economía española.

- Los seguros No Vida han sido un año más los principales impulsores del crecimiento del mercado español de seguros en 2004, alcanzando un volumen total de primas de 26.136 millones de euros. En términos absolutos, el ramo de Automóviles sigue siendo el primero por volumen de primas, seguido del Resto de seguros No Vida², cuyos ramos principales son los de Dececos, Responsabilidad Civil y Accidentes. En el siguiente cuadro se presenta un desglose por ramos del volumen total estimado de las primas de los seguros No Vida, y su variación respecto al ejercicio anterior:

	2004	2003	% Var. 04/03
Automóviles	11.276	10.619	6,2
Salud	3.966	3.616	9,7
Multirriesgos	4.161	3.733	11,5
Resto de seguros No Vida	6.733	6.036	11,6
Total No Vida	26.136	24.003	8,9

Cifras en millones de euros

¹ Los datos relativos al mercado español se han obtenido de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

² De acuerdo con la clasificación de ICEA, el Resto de seguros No Vida incluye todos los seguros No Vida que no pertenecen a los ramos de Automóviles, Multirriesgos y Salud.

Los seguros No Vida han sido un año más los principales impulsores del crecimiento del mercado español de seguros en 2004, alcanzando un volumen total de primas de 26.136 millones de euros

Como en ejercicios anteriores, en 2004 se ha seguido observando un descenso en la importancia relativa del ramo de Automóviles en beneficio de los otros ramos, principalmente Multirriesgos y Resto de seguros No Vida, según se puede apreciar en el siguiente cuadro:

	2004	2003	2002	2001	2000
Automóviles	43,1%	44,5%	45,7%	46,9%	46,7%
Salud	15,2%	15,2%	15,1%	15,7%	16,0%
Multirriesgos	15,9%	15,7%	15,1%	14,6%	14,6%
Resto de seguros No Vida	25,8%	24,6%	24,1%	22,8%	22,7%

En base a las tendencias al cierre del mes de septiembre, se puede afirmar que el resultado técnico ha mejorado en todos los ramos del seguro de No Vida, con la única excepción del ramo de Salud, que se ha visto afectado por un aumento de la siniestralidad. En el siguiente cuadro se presenta la evolución del ratio combinado a prima imputada neta de reaseguro, que mide dicho resultado técnico:

	Total		Automóviles		Multirriesgos		Salud		Resto No Vida	
	30.09.04	30.09.03	30.09.04	30.09.03	30.09.04	30.09.03	30.09.04	30.09.03	30.09.04	30.09.03
Siniestralidad	70,7%	74,1%	72,2%	78,2%	61,3%	65,1%	82,2%	81,1%	69,2%	69,9%
Ratio de gastos	20,2%	20,8%	17,3%	17,2%	31,6%	32,6%	11,1%	11,8%	22,8%	24,6%
Ratio combinado	90,9%	94,9%	89,5%	95,4%	93,0%	97,7%	93,3%	92,9%	92,1%	94,5%

- El volumen de ahorro gestionado en seguros de Vida, representado por las provisiones técnicas, ha ascendido a 115.031 millones de euros, con incremento del 5,2 por 100 respecto al ejercicio anterior.

La disminución de los tipos de interés está teniendo un efecto directo en el nivel de rentabilidad ofrecido por los seguros de Vida destinados al ahorro, que ha disminuido de forma significativa respecto a ejercicios anteriores. Esto ha contribuido a que parte de la demanda se oriente hacia otros productos, como los fondos de inversión –especialmente en sus modalidades garantizadas– y los fondos de pensiones, que han registrado tasas de crecimiento superiores a la del seguro de Vida.

El siguiente cuadro refleja la evolución de los patrimonios gestionados en los distintos productos de ahorro y sus respectivos incrementos respecto al ejercicio anterior:

	2004	2003	% Var. 04/03
Seguros de Vida	115.031	109.355	5,2%
Fondos de Inversión	219.730	196.016	12,1%
Fondos de Pensiones	62.843	55.912	12,4%
Total	397.604	361.283	10,1%

Cifras en millones de euros

Mercados iberoamericanos³

- De acuerdo con las primeras estimaciones relativas al cierre del tercer trimestre de 2004, los principales mercados iberoamericanos de seguros han registrados los siguientes incrementos en sus respectivos volúmenes de primas emitidas expresados en moneda local:

	No Vida	Vida	Total
Argentina ⁴	18,6%	30,0%	20,9%
Brasil	11,6%	42,4%	23,5%
Colombia	4,7%	5,1%	4,9%
Chile	4,1%	15,4%	11,8%
México	2,6%	27,4%	12,1%
Perú	(8,9)%	14,1%	(0,6)%
Puerto Rico	n.d	n.d	7,0%
Venezuela	n.d	n.d	44,6%

³ Los datos relativos a los mercados iberoamericanos proceden de las entidades MAPFRE que operan en ellos y de la FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS.

⁴ Las cifras del mercado argentino corresponden al mes de junio de 2004, al ser esta la fecha de cierre del ejercicio contable en ese país.

- La evolución de estos mercados en 2004 ha sido la siguiente:
 - La recuperación económica ha propiciado incrementos significativos en todos los ramos del mercado de seguros de Argentina, destacando el incremento del 42 por 100 de los seguros de Riesgos del Trabajo, cuyas primas están relacionadas con los salarios de los trabajadores. Han subido las tasas de los Seguros Patrimoniales, que incluyen los ramos de Automóviles y Seguros Generales, lo que, unido a la selección más rigurosa de los riesgos, la mejora del resultado técnico y unos buenos rendimientos financieros, ha permitido que este ramo obtenga un resultado positivo por primera vez en diez años. El ramo de Vida, a pesar de su crecimiento, sigue estando afectado por las secuelas de la crisis económica y ha vuelto a registrar pérdidas.
 - El crecimiento del mercado de seguros de Brasil ha sido propiciado por la recuperación económica y las iniciativas del sector dirigidas a ampliar su base de clientes. El ramo de



La recuperación económica ha propiciado incrementos significativos en todos los ramos del mercado de seguros de Argentina

Automóviles ha crecido en línea con el aumento del número de vehículos, y se ha caracterizado por una fuerte competencia en precios y por el incremento del coste medio de los siniestros. El ramo de Seguros Generales ha crecido menos que el sector en su conjunto debido a la caída de las tasas, y por consiguiente del volumen de primas, en los seguros industriales y de aviación. En el ramo de Vida ha destacado el crecimiento de los productos colectivos de riesgo y de los individuales de ahorro destinados a la jubilación, en un entorno relativamente estable de tasas. La siniestralidad ha subido en el ramo de Automóviles, y ha disminuido en los ramos de Seguros Generales y de Vida.

- El crecimiento registrado en el mercado de Chile ha procedido principalmente del seguro de Vida, que ha seguido desarrollándose en línea con la economía del país, mientras que el seguro de No Vida se ha visto afectado por la fuerte competencia en tasas en el ramo de Seguros Generales, cuyas primas se han contraído respecto a 2003. En el ramo de Automóviles las tasas se han mantenido sustancialmente estables, y las primas han crecido por encima del promedio del mercado por la ampliación de las coberturas mínimas del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales. El nivel de concentración del mercado ha aumentado por la realización de una operación de fusión y de dos adquisiciones. La siniestralidad se ha mantenido estable.
- El mercado de seguros de Colombia se ha caracterizado por una intensa competencia, que ha provocado una disminución de las tasas en los ramos No Vida y una ralentización del nivel de crecimiento respecto al año anterior. Como ya ocurrió en 2003, los incrementos más elevados han correspondido a los ramos de Accidentes, Decesos, Salud y Vida. El resultado técnico ha mejorado gracias a una menor incidencia de los siniestros causados por robos y otros delitos.

El crecimiento del mercado de seguros de Brasil ha sido propiciado por la recuperación económica y las iniciativas del sector dirigidas a ampliar su base de clientes

- El crecimiento del volumen de primas del mercado de seguros de México se ha concentrado en algunos productos del ramo de Vida distribuidos por el canal bancario. El crecimiento del ramo de No Vida ha sido modesto, debido a una disminución generalizada de las tasas por la fuerte competencia entre compañías, especialmente en el ramo de Automóviles, cuyas primas se han contraído a pesar de haberse vendido cerca de 1.000.000 de nuevos vehículos. Se ha producido una disminución no recurrente de la siniestralidad por la liberación de parte de la provisión para riesgos en curso, como consecuencia de la adopción de una nueva metodología de cálculo de la misma.
- El mercado de seguros de Perú se ha caracterizado por la fuerte competencia en tasas, que ha provocado una disminución de la cifra de primas emitidas frente al año anterior especialmente en el ramo de Seguros Generales, mientras que los seguros de Vida han registrado un modesto incremento. El ya elevado nivel de concentración de este mercado ha aumentado aún más en este ejercicio por la compra de dos compañías por parte de sendos competidores, que ha reducido el número de aseguradoras de 14 a 12. La siniestralidad ha aumentado en los Seguros Generales, y ha disminuido en el ramo de Automóviles.

Todos los ramos del mercado de seguros de Venezuela han crecido de forma significativa respecto al año anterior, destacando entre ellos el ramo de Automóviles



- El crecimiento registrado en el mercado de Puerto Rico se ha repartido de forma equilibrada entre los distintos ramos, destacando sólo el de Salud por la introducción de un nuevo seguro para mayores. Los ramos No Vida han experimentado un aumento de la siniestralidad, como consecuencia de los siniestros causados por la tormenta tropical "Jeanne" y de significativas disminuciones de las tasas en los seguros industriales.
- Todos los ramos del mercado de seguros de Venezuela han crecido de forma significativa respecto al año anterior, destacando entre ellos el ramo de Automóviles. En el ramo de Salud, que supone dos quintas partes del mercado, se ha observado un esfuerzo de captación de negocio procedente del sector público por parte de distintas compañías. La competencia ha sido intensa y ha provocado fuertes disminuciones de las tasas, sobre todo en los ramos de Automóviles y Seguros Generales. La siniestralidad ha descendido ligeramente en el ramo de Automóviles, se ha mantenido estable en Seguros Generales y ha aumentado en el ramo de Salud.

Mercado de reaseguro

A pesar de las importantes catástrofes ocurridas en el Caribe y en Asia, el mercado de reaseguro ha presentado durante 2004 una evolución positiva, como resultado del mayor rigor que se ha aplicado en todos los mercados en las condiciones técnicas y precios del seguro directo y del reaseguro. Si bien las tasas y condiciones para algunos riesgos han estado bajo presión durante el año 2004, se han mantenido todavía en niveles satisfactorios, permitiendo a los reaseguradores en general obtener resultados técnicos positivos en una coyuntura de rendimientos financieros reducidos.

Durante el tercer trimestre se ha producido una inusual e intensa serie de huracanes, que han afectado a EE.UU. y a Japón en zonas densamente pobladas y con alto nivel de aseguramiento. Más que por su severidad, estos eventos se han caracterizado por su frecuencia, por afectar sucesivamente a los mismos territorios, y por hacer funcionar de forma repetida los deducibles de seguro directo y de reaseguro. Las pérdidas para el mercado reasegurador han sido importantes, pero en general han sido absorbidas por los resultados positivos del resto del negocio.

A finales de diciembre se produjo un violento terremoto en el Océano Índico, dando origen a un "tsunami" que causó un número impresionante de víctimas en varios países. La extensión de las zonas afectadas y los daños producidos hacen de este evento una de las peores catástrofes de la historia. Dada la escasa penetración del seguro en estas regiones, las pérdidas de tan importante evento serán relativamente limitadas para el mercado de reaseguro.

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

Ingresos por operaciones

Los ingresos totales por operaciones de MAPFRE MUTUALIDAD y filiales han alcanzado en el año 2004 la cifra de 10.831,4 millones de euros, incluyendo 254,2 millones de nuevas aportaciones a fondos de pensiones. Los ingresos mencionados se distribuyen por tipos de actividad como se detalla en el siguiente cuadro:

INGRESOS TOTALES			
	2004	2003	Var. % 04/03
INGRESOS DE ENTIDADES CONSOLIDADAS			
SOCIEDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE EN ESPAÑA			
Primas de seguro directo No Vida	4.740,9	3.861,0	22,8%
Primas de seguro directo Vida	1.886,4	1.644,9	14,7%
Ingresos de las inversiones	1.099,0	1.006,7	9,2%
Gestión y promoción inmobiliaria (*)	55,2	49,2	12,2%
Otros ingresos (**)	204,5	275,2	(25,7)%
Subtotal agregado	7.986,0	6.837,0	16,8%
SOCIEDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE FUERA DE ESPAÑA			
Primas seguro directo No Vida	1.344,6	1.281,5	4,9%
Primas seguro directo Vida	246,5	201,1	22,6%
Primas de reaseguro aceptado	1.132,6	866,4	30,7%
Primas e ingresos por asistencia	272,4	207,7	31,2%
Ingresos de las inversiones	241,2	273,1	(11,7)%
Otros ingresos (**)	10,3	60,8	(83,1)%
Subtotal agregado	3.247,6	2.890,6	12,4%
Subtotal ingresos agregados	11.233,6	9.727,6	15,5%
Eliminaciones por operaciones intragrupo	(656,4)	(478,0)	37,3%
Subtotal ingresos consolidados	10.577,2	9.249,6	14,4%
Aportaciones a fondos de pensiones	254,2	223,8	13,6%
Total ingresos por operaciones	10.831,4	9.473,4	14,3%

Cifras en millones de euros

(*) Se incorporan en su caso por puesta en equivalencia.

(**) Incluye ingresos de sociedades puestas en equivalencia.

Tanto los ingresos totales agregados como los ingresos totales consolidados de 2004 presentan cifras superiores al año anterior, mostrando los primeros un aumento del 15,5 por 100 (0,7 por 100 de aumento en 2003), y los ingresos totales consolidados un crecimiento del 14,4 por 100 (0,6 por 100 de disminución en 2003). Esta positiva evolución se ha visto marcada por los siguientes factores:

- Crecimiento orgánico generalizado del volumen de primas en la mayoría de los mercados y ramos de negocio en que opera el Grupo.
- Incorporación de MUSINI y MUSINI VIDA, sociedades adquiridas en 2003 y consolidadas a partir del cuarto trimestre de dicho año.

- Realización de operaciones de exteriorización de compromisos por pensiones en España por importe de 113,6 millones de euros, que en 2003 no se realizaron.

Por el contrario, y como ya ocurrió en el año anterior, el crecimiento del volumen de ingresos y primas se ha visto afectado negativamente por una revalorización del 9 por 100 del euro respecto al dólar estadounidense.

España

Las primas emitidas por las sociedades cuya actividad se desarrolla principalmente en España, entre las que se incluye la entidad matriz del Sistema, presentan la siguiente evolución:

PRIMAS CONSOLIDADAS Y APORTACIONES A FONDOS DE PENSIONES			
	2004	2003	Var. % 04/03
UNIDAD AUTOMÓVILES-MAPFRE MUTUALIDAD	2.167,9	1.935,3	12,0%
UNIDAD VIDA	1.843,1	1.651,4	11,6%
MAPFRE VIDA	1.790,8	1.622,4	10,4%
MUSINI VIDA ¹	52,3	29,0	80,3%
UNIDAD GENERALES	1.021,1	895,9	14,0%
MAPFRE SEGUROS GENERALES ²	818,3	716,0	14,3%
MAPFRE GUANARTEME	202,8	179,9	12,7%
UNIDAD EMPRESAS	1.081,9	596,6	81,3%
MAPFRE INDUSTRIAL	544,0	444,3	22,4%
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO	118,0	104,6	12,8%
MUSINI, S.A ¹	419,9	47,7	780,3%
MAPFRE CAJA SALUD	317,3	277,1	14,5%
MAPFRE AGROPECUARIA	196,0	149,6	31,0%
Eliminación por operaciones internas	(80,5)	-	
Total	6.546,8	5.505,9	18,9%
Aportaciones a fondos de pensiones	254,2	223,8	13,6%

Cifras en millones de euros

¹ Las cifras de 2003 incluyen exclusivamente las primas del cuarto trimestre.

² A efectos de comparación las cifras del año 2003 de MAPFRE SEGUROS GENERALES incluyen MAPFRE FINISTERRE, absorbida en el presente ejercicio.

El crecimiento de las primas de la Unidad de Automóviles viene marcado por la aplicación de una nueva tarifa, y por la incorporación de 860.178 nuevos vehículos a la cartera de MAPFRE MUTUALIDAD. El número total de vehículos asegurados por todas las entidades de MAPFRE en España a diciembre 2004 asciende a 5.326.908.

En la Unidad de Vida el aumento de las primas debe considerarse muy satisfactorio, dado el entorno de bajos tipos de interés. Destacan los ingresos procedentes de una nueva operación de exteriorización, por importe de 113,6 millones de euros.

El número total de vehículos asegurados por todas las entidades de MAPFRE en España a diciembre 2004 asciende a 5.326.908

En la Unidad de Seguros Generales se han superado los 2 millones de hogares asegurados y los 4 millones de pólizas emitidas



En la Unidad de Seguros Generales el incremento del negocio procede principalmente de los ramos de Multirriesgos, que han tenido aumentos superiores al 15 por 100. En 2004 se han superado los 2 millones de hogares asegurados y 4 millones de pólizas emitidas. En MAPFRE GUANARTEME destaca el crecimiento del ramo de Automóviles, superior al 10 por 100.

La Unidad de Empresas –dos años después de su creación y tras la incorporación plena de MUSINI– se configura como uno de los pilares principales del negocio en España, con crecimientos muy significativos en los ramos de Responsabilidad Civil e Ingeniería. En las cifras de 2003 sólo se incluía el cuarto trimestre de emisión de MUSINI S.A.

Por último, MAPFRE CAJA SALUD y MAPFRE AGROPECUARIA, que operan en líneas de negocio caracterizadas por su alto nivel de especialización, han conseguido crecimientos de primas similares a los obtenidos en años anteriores.

En el cuadro siguiente se muestra el detalle de las primas emitidas por ramos en los años 2003 y 2004, junto con las correspondientes cuotas de mercado (provisionales en el caso de 2004):

PRIMAS EMITIDAS Y ACEPTADAS					
	2004	2003	Var. % 04/03	Cuotas de Mercado	
				2004	2003
Automóviles	2.331,3	2.095,2	11,3%	20,2%	19,6%
Salud	317,3	277,1	14,5%	8,0%	7,7%
Otros - No Vida	2.011,8	1.488,7	35,1%	18,3%	18,0%
Total No Vida	4.660,4	3.861,0	20,7%	17,6%	17,2%
Vida Riesgo	213,1	142,5	49,5%		
Vida Ahorro	1.559,7	1.502,4	3,8%		
Vida Exteriorizaciones	113,6	-	-		
Total Vida	1.886,4	1.644,9	14,7%	9,9%	9,5%
Total	6.546,8	5.505,9	18,9%	14,3%	13,9%

Cifras en millones de euros

A continuación se detallan las primas emitidas por los canales agencial y bancario (CAJA MADRID) para las sociedades más significativas:

PRIMAS EMITIDAS Y ACEPTADAS			
	2004	2003	Var. % 04/03
CANAL AGENCIAL	5.397,9	4.420,3	22,1%
MAPFRE MUTUALIDAD	2.149,7	1.921,3	11,9%
MAPFRE VIDA ¹	953,4	829,7	14,9%
MAPFRE SEGUROS GENERALES	942,4	838,7	12,4%
MAPFRE INDUSTRIAL	512,0	413,7	23,8%
MAPFRE CAJA SALUD	302,5	265,5	13,9%
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO	118,0	103,7	13,8%
MUSINI S.A.	419,9	47,7	-
CANAL BANCARIO CAJA MADRID	919,8	935,9	(1,7)%
MAPFRE MUTUALIDAD	18,2	13,9	30,9%
MAPFRE VIDA ¹	776,1	821,7	(5,5)%
MAPFRE SEGUROS GENERALES	78,7	57,2	37,6%
MAPFRE INDUSTRIAL	32,0	30,6	4,6%
MAPFRE CAJA SALUD	14,8	11,6	27,6%
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO	0,0	0,9	-

¹ Sin operaciones de exteriorización.

El siguiente cuadro refleja la evolución de fondos gestionados en productos de Vida y Ahorro:

AHORRO GESTIONADO			
	2004	2003	Var. % 04/03
Provisiones técnicas de Vida	12.450,1	11.812,2	5,4%
MAPFRE VIDA	11.679,5	11.126,0	5,0%
Otras filiales	770,6	686,2	12,3%
Fondos de pensiones ¹	1.103,2	927,4	19,0%
MAPFRE VIDA	1.034,8	853,0	21,3%
Otras filiales	68,4	74,4	(8,1)%
Fondos de inversión	2.680,1	2.373,8	12,9%
MAPFRE VIDA	2.648,1	2.340,7	13,1%
Otras filiales	32,0	33,1	(3,3)%
Total	16.233,4	15.113,4	7,4%

Cifras en millones de euros

¹ No se incluyen los planes de prestación definida que ascienden a 733,7 y 704,3 millones de euros en 2004 y 2003, respectivamente.

Internacional

Las primas emitidas por las sociedades del Sistema cuya actividad es fundamentalmente internacional han tenido la siguiente evolución:

PRIMAS CONSOLIDADAS			
	2004	2003	Var. % 04/03
Seguro directo			
UNIDAD AMÉRICA (países)			
Argentina	167,0	142,7	17,0%
Brasil	375,1	311,6	20,4%
Chile	111,7	97,1	15,0%
Colombia	64,1	58,4	9,8%
El Salvador	28,1	27,9	0,7%
México	249,1	306,8	(18,8)%
Paraguay	7,3	6,9	5,8%
Perú	45,7	46,0	(0,7)%
Puerto Rico y Florida	247,6	215,9	14,7%
Uruguay	8,1	6,9	17,4%
Venezuela	198,6	186,8	6,3%
Subtotal	1.502,4	1.407,0	6,8%
Otros países			
Portugal	78,6	67,6	16,3%
Filipinas	10,1	7,9	27,8%
Total seguro directo	1.591,1	1.482,5	7,3%
Reaseguro aceptado	1.132,6	866,4	30,7%
Asistencia	189,9	131,3	44,6%
Total primas agregadas	2.913,6	2.480,2	17,5%
Eliminaciones por operaciones intragrupo	(541,5)	(396,8)	36,5%
Total primas consolidadas	2.372,1	2.083,4	13,9%

Cifras en millones de euros

MAPFRE es uno de los grupos líderes en el seguro de No Vida en Iberoamérica, donde ocupaba en 2003 el tercer puesto en el ranking

En el cuadro siguiente se muestra el detalle por tipo de negocio de las primas emitidas por las entidades de Seguro Directo con actividad internacional:

PRIMAS EMITIDAS			
	2004	2003	Var. % 04/03
Automóviles	670,3	678,5	(1,2)%
Salud y Accidentes	174,5	171,7	1,6%
Resto No Vida	499,8	431,3	15,9%
Total No Vida	1.344,6	1.281,5	4,9%
Total Vida	246,5	201,1	22,6%
Total	1.591,1	1.482,6	7,3%

Cifras en millones de euros

Las sociedades de Seguro Directo que conforman la Unidad Operativa América han emitido en 2004 primas por importe de 1.502,4 millones de euros, de los que 246,5 millones corresponden a seguros de Vida (201,1 millones en 2003) y 1.255,9 millones a No Vida (1.205,9 millones en 2003). Destacan por crecimiento las operaciones No Vida en Puerto Rico, que ha comenzado en 2004 su actividad en el ramo de Salud, Argentina y Venezuela. Los demás países muestran en 2004 un volumen de primas ligeramente superior al de 2003, a excepción de México que presenta una reducción debida principalmente a la cancelación de contratos colectivos en el ramo de Automóviles.

MAPFRE es uno de los grupos líderes en el seguro de No Vida en Iberoamérica, donde ocupaba en 2003 el tercer puesto en el ranking con una cuota aproximada del 5,8 por 100 de las primas No Vida de los países y territorios en los que opera. En el cuadro siguiente se muestra el detalle de los crecimientos en monedas nacionales de las primas de Seguro Directo obtenidos en los distintos países, y las correspondientes cuotas de mercado:

% AUMENTO DE PRIMAS DE MAPFRE AMÉRICA EN MONEDA NACIONAL			
	2004	2003	Cuota de mercado No Vida¹
Argentina	25,6%	58,3%	7,8%
Brasil	20,3%	19,7%	4,5%
Chile	16,4%	22,0%	10,5%
Colombia	13,0%	26,0%	3,7%
El Salvador	10,0%	(0,6)%	n.d.
México	(7,3)%	14,6%	4,0%
Paraguay	8,2%	26,4%	n.d.
Perú	14,1%	(5,3)%	5,8%
Puerto Rico	40,5%	7,9%	11,6%
Uruguay	27,7%	(37,8)%	5,4%
Venezuela ²	36,0%	29,5%	9,9%

1 A septiembre de 2004, excepto Argentina, cuyas cifras son a junio 2004.

2 Cuota de mercado total (Vida y No Vida).

En la actividad de reaseguro aceptado, MAPFRE RE y sus filiales han contabilizado primas en 2004 por importe consolidado de 1.132,6 millones de euros (866,4 millones en 2003), lo que supone un incremento del 30,7 por 100. Las primas retenidas han ascendido a 772,1 millones de euros, lo que representa un porcentaje de retención del 68,2 por 100 (66,9 por 100 en 2003). El aumento de la capacidad para asumir riesgos de MAPFRE RE se ha apoyado en una nueva ampliación de su capital social de 150 millones de euros realizada en 2004, que se enmarca en un plan a largo plazo para potenciar esta Unidad. Por zonas geográficas, el 44 por 100 de las primas aceptadas en 2004 procede de España, el 27 por 100 del resto de Europa, el 17 por 100 de Iberoamérica, el 7 por 100 de Norteamérica, y el resto de otras áreas geográficas. Dentro de este conjunto, MAPFRE REINSURANCE CORPORATION (New Jersey) ha contabilizado un volumen de primas de 87,3 millones de euros, frente a 74,4 millones en 2003.

MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales han alcanzado unos ingresos totales (primas e ingresos por servicios) de 272,4 millones de euros, incluyendo los ingresos procedentes de las sociedades puestas en equivalencia, con incremento del 31,2 por 100 sobre el año anterior. La distribución geográfica de este negocio es la siguiente: 25,9 por 100 España, 26,1 por 100 Iberoamérica, 28,4 por 100 otros países de Europa, 13,7 por 100 Estados Unidos y 3,1 por 100 otras zonas.

MAPFRE SEGUROS GERAIS (Portugal) ha alcanzado un volumen de primas de 78,6 millones de euros (67,6 millones de euros en 2003), de las que el 67 por 100 corresponde a seguros de Automóviles, el 18 por 100 a Accidentes de Trabajo, y el resto a otros ramos No Vida.

MAPFRE ASIAN (Filipinas) presenta un incremento del 27,8 por 100 de su volumen de primas en euros, y su crecimiento en moneda local ha sido del 43,3 por 100.

El ratio combinado consolidado No Vida del Sistema en 2004 ha sido del 91,5 por 100, frente al 92,6 por 100 en el ejercicio anterior

Ratios de gestión

De acuerdo con la práctica internacional, la calidad del resultado técnico de los seguros No Vida se mide por un ratio combinado que refleja el porcentaje que representan la siniestralidad y los gastos respecto a las primas imputadas al ejercicio netas de reaseguro. El ratio combinado consolidado No Vida del Sistema en 2004 ha sido del 91,5 por 100, frente al 92,6 por 100 en el ejercicio anterior. En el cuadro siguiente se detalla la evolución de los principales ratios de gestión de las sociedades aseguradoras No Vida del Sistema, con indicación de los porcentajes de gastos totales y siniestralidad bruta sobre primas imputadas antes de reaseguro, y el ratio combinado (gastos y siniestros a primas imputadas, todo ello neto de reaseguro).



RATIOS DE GESTIÓN NO VIDA

	% Gastos totales ¹		% Siniestralidad bruta ²		% Ratio combinado ³	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
ENTIDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE EN ESPAÑA						
MAPFRE MUTUALIDAD	14,2	14,4	73,9	76,0	88,8	90,4
MAPFRE SEGUROS GENERALES ⁴	29,0	30,2	62,5	64,0	93,3	95,1
MAPFRE INDUSTRIAL	20,6	21,1	59,9	60,3	91,1	93,0
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO ⁵	22,8	26,2	56,0	60,8	68,0	85,3
MUSINI	6,8	-	79,6	-	77,2	-
MAPFRE CAJA SALUD	16,9	17,0	82,5	80,6	99,4	97,6
MAPFRE AGROPECUARIA	21,6	24,2	68,9	69,3	92,8	94,1
MAPFRE - CAJA MADRID HOLDING	22,1	25,1	66,8	65,0	92,7	94,7
ENTIDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE FUERA DE ESPAÑA						
MAPFRE RE	31,5	31,5	52,3	55,2	91,8	92,5
MAPFRE AMÉRICA	29,2	28,9	58,7	59,8	99,2	102,2
MAPFRE ASISTENCIA ⁵	20,0	17,1	72,6	74,5	92,1	91,3
MAPFRE SEGUROS GERAIS	25,3	26,9	67,6	67,4	97,4	98,7
CORPORACIÓN MAPFRE	24,9	26,5	63,5	62,6	94,3	96,5
SISTEMA MAPFRE	20,8	21,1	67,3	67,5	91,5	92,6

1 (Gastos de adquisición + gastos de administración + participación en beneficios y extornos – otros ingresos técnicos + otros gastos técnicos)/Primas imputadas antes de reaseguro.

2 (Siniestralidad del ejercicio antes de reaseguro + variación de otras provisiones técnicas)/Primas imputadas antes de reaseguro.

3 (Siniestralidad del ejercicio neta de reaseguro + variación de otras provisiones técnicas + gastos de explotación netos + participación en beneficios y extornos – otros ingresos técnicos + otros gastos técnicos)/Primas imputadas netas de reaseguro.

4 Sin su filial MAPFRE INDUSTRIAL.

5 Debido a la importancia de los ingresos por prestación de servicios en los negocios de estas filiales, en el ratio de gastos se incluyen los otros ingresos no técnicos netos.

Resultados

El beneficio consolidado después de impuestos ha ascendido a 549,6 millones de euros (446,4 millones de euros en 2003), con incremento del 23,1 por 100. El beneficio neto atribuible a la entidad dominante del Sistema ha alcanzado la cifra de 366,0 millones de euros, con incremento del 22,6 por 100.

En términos generales, las Unidades y Sociedades del Sistema muestran incrementos relevantes de su beneficio respecto del ejercicio 2003, destacando en términos absolutos la contribución de la sociedad matriz, que opera en el Seguro de Automóviles, cuyo beneficio antes de impuestos y minoritarios supera en 88,8 millones de euros al de 2003, pese a que éste incluía un beneficio no recurrente de 34 millones de euros por la venta de un inmueble en Barcelona. Son también dignos de mención el aumento del beneficio de MAPFRE RE, a pesar de los siniestros causados por los huracanes de septiembre en el Caribe y Florida, y la obtención de beneficio en la práctica totalidad de los países en los que operan las filiales de MAPFRE AMÉRICA. También ha contribuido al aumento del beneficio la incorporación plena de MUSINI y MUSINI VIDA, que han aportado en 2004 un beneficio antes de amortización de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera, impuestos y socios externos de 35,9 millones de euros (9 millones de euros en 2003), sin computar la ganancia de 14,1 millones de euros que MUSINI ha obtenido por la venta de su participación en MUSINI VIDA a MAPFRE VIDA.

En el siguiente cuadro se presentan el origen y composición del resultado:

RESULTADOS CONSOLIDADOS			
	2004	2003	Var. % 04/03
INTEGRACIÓN GLOBAL			
Sociedades con actividad principalmente en España	688,4	539,2	27,7%
Sociedades con actividad principalmente fuera de España	153,9	111,7	37,8%
Subtotal	842,3	650,9	29,4%
Puesta en equivalencia	16,5	13,4	23,1%
Holdings, otras entidades y ajustes de consolidación	(74,5)	(22,2)	-
Beneficio antes de impuestos, socios externos, amortización de fondo de comercio y gastos adquisición cartera	784,3	642,1	22,1%
Amortización de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera	(44,9)	(36,1)	24,4%
Beneficio antes de impuestos y socios externos	739,4	606,0	22,0%
Impuestos	(189,8)	(159,6)	18,9%
Beneficio después de impuestos	549,6	446,4	23,1%
Resultado atribuido a socios externos	(183,6)	(147,8)	24,2%
Beneficio después de impuestos y socios externos	366,0	298,6	22,6%

Cifras en millones de euros

Las Unidades y Sociedades del Sistema muestran incrementos relevantes de su beneficio respecto del ejercicio 2003, destacando en términos absolutos la contribución de la sociedad matriz, que opera en el Seguro de Automóviles.

La aportación de las principales sociedades del Sistema y asociadas al resultado consolidado presenta la siguiente evolución comparada con el año 2003:

	RESULTADOS POR SOCIEDADES			
	Antes de impuestos, socios externos y amortización de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera		Después de impuestos, socios externos y amortización de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera	
	2004	2003	2004	2003
CONSOLIDADAS POR INTEGRACIÓN GLOBAL				
UNIDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE EN ESPAÑA				
UNIDAD AUTOMÓVILES-MAPFRE MUTUALIDAD	345,4	267,8	276,6	208,1
UNIDAD VIDA	146,2	123,7	102,8	86,0
MAPFRE VIDA ¹	128,7	117,5	91,4	81,9
MUSINI VIDA ²	17,5	6,2	11,4	4,1
UNIDAD GENERALES	97,8	84,2	57,0	46,8
MAPFRE SEGUROS GENERALES ³	82,6	66,2	48,0	38,3
MAPFRE GUANARTEME	22,7	21,0	16,6	14,2
UNIDAD EMPRESAS	79,4	40,3	56,0	26,1
MAPFRE INDUSTRIAL	34,7	27,6	22,4	17,8
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO	12,2	9,9	7,4	6,1
MUSINI ²	32,5	2,8	26,2	2,2
MAPFRE CAJA SALUD	9,3	14,5	2,0	7,7
MAPFRE AGROPECUARIA	10,3	8,7	6,7	6,5
UNIDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE FUERA DE ESPAÑA				
MAPFRE AMÉRICA	75,9	52,0	48,5	37,8
MAPFRE AMÉRICA VIDA	0,9	4,1	(3,9)	(2,7)
MAPFRE RE	63,7	42,2	41,1	29,1
MAPFRE ASISTENCIA	8,4	7,2	4,6	3,8
MAPFRE SEGUROS GERAIS	5,0	6,2	3,3	3,2
PRESENTADAS POR PUESTA EN EQUIVALENCIA⁴				
MAPFRE INMUEBLES	9,4	9,1	5,9	5,8
GESMADRID	5,2	4,7	3,4	3,0
CAJA MADRID PENSIONES	1,6	1,3	1,0	0,8
CAJA MADRID BOLSA	2,0	1,4	1,3	0,9
BANCO SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE	7,6	7,0	4,9	2,9

1 Incluye MAPFRE INVERSIÓN y MAPFRE VIDA PENSIONES que se integran por puesta en equivalencia.

2 Los datos relativos al año 2003 sólo incluyen el cuarto trimestre. En 2004, el beneficio de MUSINI incluye una ganancia de 14,1 millones de euros (10,6 millones de euros después de impuestos) por la venta de su participación en MUSINI VIDA a MAPFRE VIDA.

3 Sin dividendos internos y sin su filial MAPFRE INDUSTRIAL, que se presenta en la Unidad de Seguros de Empresas. A efectos de comparación, las cifras del año 2003 de MAPFRE SEGUROS GENERALES incluyen las de su filial MAPFRE FINISTERRE, que ha absorbido en el presente ejercicio.

4 Se incluyen por el porcentaje de participación.



Inversiones y fondos líquidos

Las inversiones y fondos líquidos consolidados del Sistema muestran a 31 de diciembre de 2004 un valor contable de 20.105 millones de euros, con aumento del 9,6 por 100 respecto al año anterior. En el siguiente cuadro se muestran su detalle y distribución porcentual:

INVERSIONES Y FONDOS LÍQUIDOS

	2004		2003	
	Millones euros	% sobre total	Millones euros	% sobre total
INVERSIONES CASADAS CON PROVISIONES DE VIDA				
Inversiones en renta fija	8.026,3	95,7%	7.531,0	94,4%
Inversiones por cuenta tomadores de seguros	361,1	4,3%	446,1	5,6%
Subtotal	8.387,4	100%	7.977,1	100%
RESTO INVERSIONES				
Inversiones materiales	1.206,2	10,3%	1.068,1	10,3%
Inversiones en renta fija	7.203,0	61,5%	6.358,7	61,3%
Participaciones en fondos de inversión	1.033,9	8,8%	965,1	9,3%
Inversiones puestas en equivalencia y grupo	408,0	3,5%	386,1	3,7%
Inversiones en renta variable	367,7	3,1%	233,3	2,2%
Efectivo en bancos y caja	1.392,4	11,9%	1.289,8	12,4%
Depósitos por reaseguro aceptado	106,9	0,9%	68,7	0,7%
Subtotal	11.718,1	100,0%	10.369,8	100%
Total general	20.105,5		18.346,9	

Las plusvalías no realizadas en inversiones presentan en 2004 un crecimiento significativo, favorecidas por los bajos tipos de interés a diciembre de 2004. De éstas, 847 millones de euros correspondían a la cartera casada con provisiones del Seguro de Vida. El detalle y evolución de las mismas en inversiones no realizadas se muestra a continuación:



PLUSVALÍAS NO REALIZADAS EN INVERSIONES

	2004	2003	Var. % 04/03
Inversiones materiales	666,0	587,0	13,5%
Inversiones financieras	1.484,0	855,0	73,6%
Total	2.150,0	1.442,0	49,1%

Cifras en millones de euros

Los ingresos de las inversiones han ascendido en 2004 a 1.348 millones de euros, que representan un aumento del 8,6 por 100 respecto al año anterior. Su detalle se muestra en el cuadro siguiente:

INGRESOS DE LAS INVERSIONES

	Cuenta Técnica No Vida	Cuenta Técnica Vida	Cuenta No Técnica
De inversiones materiales	27,5	19,5	7,3
De inversiones financieras	292,8	795,9	67,8
Beneficios en realizaciones de inversiones	15,8	42,1	16,3
Otros ¹	3,1	6,0	53,9
Total	339,2	863,5	145,3

¹ Incluye participación en beneficios en sociedades puestas en equivalencia, resultados positivos de conversión, aplicaciones de corrección de valor y corrección monetaria.

La variación de los ingresos de las inversiones respecto al año anterior ha sido la siguiente:

INGRESOS DE LAS INVERSIONES			
	2004	2003	Var. % 04/03
De inversiones materiales	54,3	52,8	2,8%
De inversiones financieras	1.156,5	988,7	17,0%
Beneficios en realizaciones de inversiones	74,2	119,9	(38,1)%
Otros ¹	63,0	80,2	(21,4)%
Total	1.348,0	1.241,6	8,6%

¹ Incluye participación en beneficios en sociedades puestas en equivalencia, resultados positivos de conversión, aplicaciones de corrección de valor y corrección monetaria.

Los gastos de las inversiones ascendieron en 2004 a 433,2 millones de euros, cifra superior a la del año anterior (384,6 millones de euros).

Fondos propios y rentabilidad

Los fondos propios consolidados han alcanzado la cifra de 3.130 millones de euros, frente a 2.496 millones a finales de 2004; su evolución se ha visto influenciada positivamente por los resultados de las Unidades y por la contribución de los accionistas minoritarios en la ampliación de capital de CORPORACIÓN MAPFRE, y negativamente por la apreciación del euro. De la citada cantidad, 1.419 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales, y 1.711 millones de euros a MAPFRE MUTUALIDAD, entidad matriz del Sistema.

La rentabilidad consolidada del 2004 del Sistema (beneficio después de impuestos), calculada sobre los fondos propios medios (ROE), asciende al 19,5 por 100, ligeramente superior al año anterior. El ROE de las principales unidades y sociedades se detalla en el cuadro siguiente:

La rentabilidad consolidada del 2004 del Sistema (beneficio después de impuestos), calculada sobre los fondos propios medios (ROE), asciende al 19,5 por 100, ligeramente superior al año anterior

PRINCIPALES UNIDADES Y SOCIEDADES. RENTABILIDAD SOBRE FONDOS PROPIOS (ROE)¹

	2004		2004	2003
	Fondos propios Medios	Beneficio	ROE % ¹	ROE % ¹
MAPFRE MUTUALIDAD (Individual)	1.260,8	276,6	21,9	20,0
CORPORACIÓN MAPFRE	1.379,9	182,9	13,3	13,0
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	1.113,7	179,3	16,1	14,5
MAPFRE VIDA	422,1	102,8	24,4	22,1
MAPFRE SEGUROS GENERALES ²	201,1	57,0	28,2	23,5
MAPFRE INDUSTRIAL	55,9	22,4	40,0	38,0
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO	20,5	7,4	36,2	32,9
MUSINI S.A.	175,8	26,2	14,9	-
MAPFRE CAJA SALUD	92,1	2,0	2,2	8,8
MAPFRE AGROPECUARIA	78,6	6,7	8,5	12,5
MAPFRE SEGUROS GERAIS	45,0	3,3	7,3	7,7
MAPFRE AMÉRICA	506,8	48,5	9,6	7,3
MAPFRE RE	402,4	41,1	10,2	9,8
MAPFRE ASISTENCIA	66,1	4,6	7,0	6,6

Cifras en millones de euros

1 Resultado neto de impuestos y socios externos/Recursos propios medios sin socios externos.

2 Sin MAPFRE INDUSTRIAL.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL EJERCICIO**Estructura MAPFRE 2005**

El Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD, entidad matriz del Sistema, aprobó en septiembre de 2004 un amplio conjunto de decisiones estratégicas y nombramientos que ha tomado efecto el 1 de enero de 2005, y que constituyen un nuevo avance en la línea de las decisiones adoptadas en los últimos años para la modernización y renovación de las estructuras del Sistema. Entre las medidas adoptadas, que afectan tanto a la Estructura Territorial como a los Servicios Comunes del Sistema y a diversas Unidades de negocio, merecen destacarse las siguientes:

- Se han adoptado las decisiones necesarias para la puesta en marcha con efecto del día 1 de enero de 2005 el plan de reestructuración y unificación de la RED MAPFRE, cuya máxima responsabilidad ejecutiva ha sido asumida por el Consejero Delegado de MAPFRE MUTUALIDAD, D. Santiago Gayarre Bermejo, que contará al efecto con la colaboración de una nueva Dirección General Adjunta de la Mutualidad, a cargo de D. Juan José López Peña.

De acuerdo con el Plan aprobado por el Consejo en el año 2003, la RED MAPFRE se ha estructurado territorialmente en cuarenta gerencias, que se agrupan en siete Direcciones Generales Territoriales (Madrid, Baleares y Canarias; Noroeste; Norte; Cataluña; Este; Centro; y Andalucía). Cada una de estas Direcciones Generales Territoriales gestionará un promedio de 50 oficinas directas y 300 oficinas delegadas, con más de 600.000 clientes y 1.000 millones de euros de primas.

Los objetivos de estas medidas son adecuar la RED MAPFRE a la actual dimensión del Sistema en España, mejorar su eficiencia y el servicio de atención al cliente

Los objetivos de estas medidas son adecuar la RED MAPFRE a la actual dimensión del Sistema en España, mejorar su eficiencia y el servicio de atención al cliente, simplificar las estructuras de distribución potenciando la oferta conjunta de productos y servicios de las distintas entidades del Sistema, reforzar la profesionalización de la Red, ampliar sustancialmente el número de oficinas y de mediadores, y reafirmar el principio de especialización de las Unidades y Sociedades en la gestión del negocio, productos, suscripción y tramitación de siniestros.

- Se ha redefinido la estructura de los Servicios Centrales Comunes del Sistema, sustituyéndose la figura de las Unidades Funcionales por una estructura flexible de áreas, cada una de ellas con la categoría (Dirección General, Dirección General Adjunta, Dirección, etc.) adecuada a la importancia de sus respectivas funciones y competencias. Cada una de estas Áreas depende de un miembro de la Comisión Directiva del Sistema.
- Se han creado, por otra parte, una nueva Dirección General de Inversiones que asume la planificación y gestión de las inversiones del conjunto del SISTEMA MAPFRE, a cargo de D. Víctor Bultó Millet, anteriormente Consejero Delegado de MAPFRE VIDA; y una Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social, cuya titularidad recae en D. Juan José Almagro García, que asumirá la coordinación y supervisión de la actuación del Sistema en las materias de su competencia.
- Por otra parte, D. Antonio Núñez Tovar ha asumido la Dirección General de Recursos Humanos del Sistema, y se ha reestructurado el Área de Tecnologías de la Información, con dos direcciones generales: Coordinación y Desarrollos Comunes, a cargo de Dña. Begoña González Pastor; y Servicios Informáticos Comunes, a cargo de D. Javier González Montero.



- Las anteriores medidas se han completado con la designación de D. Antonio Huertas Mejías como Director General de MAPFRE MUTUALIDAD y máximo responsable ejecutivo de la Unidad Operativa de Automóviles, sustituyendo en dicho cargo a D. Santiago Gayarre Bermejo; de D. Ignacio Baeza Gómez como Consejero Delegado de MAPFRE VIDA y Vicepresidente de su Comisión Directiva; de D. Esteban Pedrayes Larrauri como Consejero Delegado de MAPFRE SEGUROS GENERALES y Vicepresidente de su Comisión Directiva; de D. Ángel Alonso Batres como Vicepresidente Primero de MAPFRE SEGUROS GENERALES y de MAPFRE AGROPECUARIA, manteniendo su actual cargo de Presidente de la Comisión Directiva de MAPFRE SEGUROS GENERALES; de D. Juan Sáez Ruiz como Presidente de la Comisión Directiva de MAPFRE AGROPECUARIA; de D. Agustín Bernal de la Cuesta como Presidente de las entidades y sucursales de seguro directo de MAPFRE en Portugal; de D. Antonio Manuel Cardoso Bello como Director General de MAPFRE SEGUROS GERAIS; de D. Guillermo García Castellón como Presidente de las filiales de MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE AMÉRICA VIDA en Chile; de D. Jaime Tamayo Ibáñez como Presidente (Chairman) de MAPFRE PRAICO (Puerto Rico) y CEO de MAPFRE USA; y de D. Raúl Costilla Prieto como Director General (President) y CEO de MAPFRE PRAICO.

Alianza estratégica con CAJA MADRID

Durante el ejercicio 2004 ha continuado consolidándose la alianza estratégica establecida con CAJA MADRID en el año 2000, que es modelo de cómo dos grandes grupos financieros independientes pueden apoyarse recíprocamente para competir más eficientemente en el mercado y ofrecer un mejor servicio a sus clientes. De esta forma, a lo largo de 2004 se ha incrementado significativamente la colaboración recíproca de sus redes respectivas en la distribución de productos aseguradores y bancarios, lo que ha constituido un factor singularmente positivo para la obtención de los excelentes resultados de este ejercicio.

A lo largo de 2004 se ha incrementado significativamente la colaboración recíproca de sus redes respectivas en la distribución de productos aseguradores y bancarios

El volumen de primas de seguro aportado por la red de CAJA MADRID en 2004 ha ascendido a 919,8 millones de euros, y la cifra de ventas de productos bancarios de activo y pasivo para CAJA MADRID aportadas por la red agencial de MAPFRE ha ascendido a 1.639 millones de euros. Estas cifras son expresivas del nivel de colaboración alcanzado entre ambos grupos.

Adquisiciones, proyectos y enajenaciones

De acuerdo con las previsiones incluidas en el Plan Estratégico del Sistema, durante el ejercicio 2004 se ha llevado a cabo una intensa actividad de análisis de posibles adquisiciones para incrementar la dimensión del Sistema. Esta actividad se ha apoyado en el trabajo del Comité de Adquisiciones, creado a finales de 2002, que ha estudiado un elevado número de posibles operaciones, con especial atención a las correspondientes a las áreas de negocio o geográficas definidas como estratégicamente prioritarias: España, Europa y América en seguro directo y reaseguro aceptado, y países en los que no existe presencia en la actividad de Asistencia, con especial atención a China, Europa del Este y Norte de África.

Como consecuencia de esta actividad, en el ejercicio 2004 y hasta la fecha de presentación de este informe, se han materializado las siguientes operaciones:

- Adquisición por CORPORACIÓN MAPFRE del 35,3 por 100 del capital del Grupo QUAVITAE, con una inversión de 13,5 millones de euros. Tras esta inversión, la Corporación es titular, directa o indirectamente, del 56,8 por 100 de este Grupo dedicado a la gestión de residencias para la tercera edad y servicios relacionados con dicha gestión, que ha pasado a denominarse MAPFRE QUAVITAE y que se integrará en la Unidad Operativa de Asistencia.
- Adquisición por CORPORACIÓN MAPFRE del 15,2 por 100 del capital de MIDDLESEA INSURANCE (Malta), elevando su participación en dicha entidad hasta el 20,7 por 100 del capital. Esta operación se enmarca en un acuerdo entre el Grupo MIDDLESEA y MAPFRE, por el que MIDDLESEA INSURANCE adquirirá la participación del 39 por 100 que tiene CORPORACIÓN MAPFRE en el capital de PROGRESS ASSICURAZIONI (Italia). El saldo neto de estas dos operaciones implicará para CORPORACIÓN MAPFRE un desembolso neto de 5 millones de euros aproximadamente.
- Adquisición por MAPFRE ASISTENCIA de una participación del 50 por 100 en el capital social de MELIATOUR, con una inversión de 0,4 millones de euros. El acuerdo suscrito con SOL MELIA contempla el control de la gestión de dicha entidad por MAPFRE.
- Adquisición por MAPFRE MUTUALIDAD de un 10 por 100 de las acciones de BODEGAS CASA DE LA ERMITA, con una inversión de 1,9 millones de euros.

Con independencia de estas adquisiciones, en 2004 se han creado las nuevas sociedades ROAD CHINA ASSISTANCE, primera entidad del SISTEMA MAPFRE en China dedicada a la comercialización de programas de asistencia en carretera y al viajero, y ELIPSE CANARIAS, dedicada a la prestación de servicios de atención telefónica.

En 2004 se ha materializado la adquisición por CORPORACIÓN MAPFRE del 35,3 por 100 del capital del Grupo QUAVITAE



Edificio de MAPFRE en Levante.

Estructura territorial

Al cierre del ejercicio 2004 la RED MAPFRE estaba constituida por 352 oficinas directas y 2.289 oficinas delegadas. A lo largo del año la configuración de la Red se ha ido adecuando a las necesidades de implantación territorial del Sistema, que canaliza la colaboración de un total de 18.332 mediadores afectos y 2.915 corredores. Merece destacarse que en 2004 se ha prorrogado el contrato de agencia al 80 por 100 de los agentes que empezaron a trabajar con MAPFRE en 2003.

Durante el ejercicio 2004 se ha continuado impulsando, ampliando y consolidando la organización territorial a través de diferentes acciones, entre las que merecen destacarse las siguientes:

- El programa "Nuevos Delegados", en el que han participado 268 mediadores con una inversión en subvenciones de 0,75 millones de euros.
- El programa "Agente Integral del Sistema", en el que han participado 367 nuevos mediadores, al que se ha dotado con una inversión económica de 2,08 millones de euros. A 31 de diciembre de 2004 el número de agentes activos que han realizado el programa AIS se situaba en 1.357.
- En el Área de Atención al Cliente se han realizado 673 campañas comerciales dirigidas a más de 1.800.000 clientes; se han consolidado 9.185.525 contratos correspondientes a 6.216.769 clientes (de los que el 16,16 por 100 son compartidos); y se han elaborado diversos informes y estudios para facilitar la acción comercial de la Red.

Por otra parte, durante 2004 se han desarrollado diversas actividades para preparar la implantación en 2005 del nuevo modelo de estructura territorial aprobado por los órganos de gobierno del Sistema, basado en la diferencia entre la gestión del negocio –que es competencia de cada una de las Unidades– y la distribución, que se hará de forma conjunta a través de la Red Común con los necesarios apoyos de cada una de las Unidades. En esta línea se han adoptado las siguientes medidas:

- Renovación de las estructuras comerciales y del funcionamiento de la Red para conseguir un mayor dinamismo en la distribución, y preparación de la ampliación en 2005 del número de oficinas directas hasta 404, asumiendo los Gerentes de Subcentral en sus respectivos territorios la máxima responsabilidad del cumplimiento de los presupuestos de todas las Unidades y Sociedades Operativas, y de la ampliación y renovación de la red, reforzándose igualmente la figura de los Directores de Oficinas.

- Puesta en marcha de cuatro nuevas subcentrales para potenciar la penetración comercial: Andalucía Norte (Córdoba y Jaén), Cantabria-Burgos, Galicia Sur (Ourense y Pontevedra) y Cataluña Oriental (Lleida y Tarragona), distribuyéndose el resto del territorio catalán entre las de Barcelona (ciudad y parte de la provincia) y Cataluña Occidental (resto de la provincia y Girona).

En 2004 se ha procedido a la renovación de las estructuras comerciales y del funcionamiento de la Red para conseguir un mayor dinamismo en la distribución

- Mayor profesionalización de la red y sustancial ampliación de la misma, con incremento neto de 67 oficinas delegadas, alcanzándose a finales del ejercicio un total de 2.289.
- Impresión y difusión del "Manual para la Creación y Desarrollo de la Oficina Delegada MAPFRE", que pretende ser un apoyo técnico y de orientación para todos los empleados que tengan responsabilidad en el desarrollo de la red agencial.



El Plan Estratégico del SISTEMA MAPFRE ha sido aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del día 8 de febrero de 2005

Planificación estratégica

Como es práctica habitual en MAPFRE, todas las Unidades y Sociedades Operativas del Sistema, así como las Áreas Comunes del mismo, han actualizado a finales del ejercicio 2004 sus correspondientes Planes Estratégicos, que definen los objetivos establecidos para los tres años siguientes (en este caso para el período 2005-2007), así como de las estrategias que se prevé utilizar para el logro de los mismos.

Estos planes se enmarcan en el Plan Estratégico del SISTEMA MAPFRE, que ha sido aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del día 8 de febrero de 2005.

Durante el ejercicio 2004 se ha llevado a cabo una amplia labor de coordinación de la configuración de los planes estratégicos de las distintas Unidades y Sociedades, con la finalidad de asegurar la máxima homogeneidad en su presentación, tanto en sus proyecciones económicas como en la formulación de sus objetivos y estrategias, facilitando así su análisis y seguimiento por los altos órganos de gobierno del Sistema.

La experiencia de más de quince años en la utilización de estos planes confirman su utilidad como instrumentos para la adecuada orientación, planificación y coordinación de la actividad del conjunto del Sistema.

Control de gestión

En el SISTEMA MAPFRE el control de gestión ha sido una función tradicionalmente descentralizada en las Unidades y Sociedades Operativas, que controlan con autonomía la evolución de sus respectivos negocios, si bien bajo la supervisión de la Comisión Directiva del SISTEMA MAPFRE y del Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD.

En el ejercicio 2004 se ha prestado una especial atención para adaptar la información a la nueva estructura territorial implantada a principios de 2005. Para ello se ha desarrollado un nuevo modelo de gran utilidad para la gestión de los propios órganos de la RED MAPFRE en sus distintos niveles

La creación en 2002 del Área Económica y de Control de Gestión del Sistema (AECG) respondió al objetivo de perfeccionar la información económica y de gestión del conjunto del Sistema y de sus distintas Unidades y Sociedades, conseguir una mayor homogeneidad en su tratamiento, y facilitar la obtención de una información consolidada más rápida y amplia a nivel de las distintas holdings y del conjunto del Sistema, tanto para los órganos de gobierno de éste como para su difusión externa.

En los dos años transcurridos se ha conseguido plenamente este objetivo. El AECG elabora mensualmente un Informe Económico, que contiene un amplio y sistematizado conjunto de datos sobre el conjunto del Sistema y sus distintas Unidades y Sociedades –incluyendo ingresos, resultados, cifras de balances, ratios de gestión, control de inversiones, cumplimiento presupuestario, etc.–, y que está sujeto a un proceso de permanente revisión y perfeccionamiento para mejorar y ampliar su contenido.

El Informe Económico mensual tiene una amplia difusión entre los órganos de gobierno del Sistema y de sus distintas Unidades y Sociedades, así como entre sus principales directivos.

Para fomentar su difusión interna, se ha desarrollado una aplicación informática en un entorno web seguro tanto en la administración de la información como en la visualización de los informes. Esta aplicación explota en una base de datos única toda la información económica mensual, lo que permite una gran versatilidad en la preparación de informes específicos, datos comparativos entre ejercicios y con el mercado, y seguimiento presupuestario.

En el ejercicio 2004 se ha prestado una especial atención para adaptar la información a la nueva estructura territorial implantada a principios de 2005. Para ello se ha desarrollado un nuevo modelo que, a partir de los datos contables de las distintas entidades, genera información económica por segmentos geográficos y ramos de negocio, de gran utilidad para la gestión de los



propios órganos de la RED MAPFRE en sus distintos niveles, y para la supervisión de su actuación por los órganos de gobierno del Sistema.

También en 2004 se ha incorporado al AECG el Centro de Competencia de Proyectos Administrativos, cuyo objetivo fundamental es prestar soporte tecnológico a las entidades que disponen de un sistema de información contable sobre plataformas SAP. Esta integración permitirá profundizar en su interacción con las áreas de administración de las entidades operativas, y desarrollar proyectos comunes de información financiero-contable con las áreas de Consolidación y de Información y Control de Gestión.

Gestión de riesgos

Durante 2004 se ha continuado trabajando en la definición e implantación del Sistema de Gestión de Riesgos del Sistema (SGR), sobre cuyas principales características se facilita amplia información en el Informe de Gobierno Corporativo que se incluye en este Informe Anual. Entre las principales actividades llevadas a cabo al efecto en 2004 merecen destacarse las siguientes:

- Finalización de una segunda versión del software de mapa de riesgos.
- Implantación del modelo de riesgo operacional en seis entidades (MAPFRE ARGENTINA, MAPFRE BRASIL, MAPFRE LA SEGURIDAD, MAPFRE COLOMBIA, MAPFRE PUERTO RICO y MAPFRE USA).
- Realización de distintos seminarios y cursos de formación con el objeto de difundir la metodología de gestión de riesgos entre las unidades del Sistema.
- Elección de un modelo de cuantificación de los riesgos financieros y los riesgos de la actividad aseguradora y la designación de una firma de consultoría externa para su implantación en la Unidad de Reaseguro. El modelo estará disponible en el segundo trimestre de 2005 y, además de servir de experiencia piloto extensible al resto de entidades, permitirá cumplir con los requerimientos establecidos por el Órgano de Supervisión de Seguros (F.S.A. en sus siglas en inglés) de Gran Bretaña para el negocio de MAPFRE RE en dicho país.

Auditoría interna

Al cierre del ejercicio la estructura de auditoría interna del Sistema estaba integrada por ocho Servicios de Auditoría Interna (SAI's) ubicados en las cabeceras de las Unidades Operativas, y diez Unidades de Auditoría Interna (UAI's) localizadas en los principales países de Iberoamérica y en Filipinas, coordinados todos ellos por la Dirección General de Auditoría, que actúa bajo la dependencia directa del Comité de Auditoría del Sistema.

Durante 2004 se ha finalizado una segunda versión del software de mapa de riesgos

Durante el ejercicio 2004 se han llevado a cabo un total de 559 trabajos de auditoría, de los que 178 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 169 la Organización Territorial y 51 las entidades filiales, mientras que 140 han sido trabajos especiales y 21 auditorías de sistemas; de los informes emitidos como consecuencia de estos trabajos, de sus principales conclusiones, de las recomendaciones formuladas, y del grado de cumplimiento de éstas, se ha dado cuenta regularmente al Comité de Auditoría del Sistema, y en su caso al de CORPORACIÓN MAPFRE.

Se han dedicado 5.598 horas a la formación –tanto interna como externa– de los auditores internos, lo que representa un ratio de 68 horas por auditor y año.

Durante el ejercicio 2004 se han llevado a cabo un total de 559 trabajos de auditoría, de los que 178 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 169 la Organización Territorial y 51 las entidades filiales, mientras que 140 han sido trabajos especiales y 21 auditorías de sistemas

La Dirección General de Auditoría Interna ha revisado igualmente los Informes de Gestión y las Cuentas Anuales, tanto individuales como consolidados, de MAPFRE MUTUALIDAD y CORPORACIÓN MAPFRE, y ha informado sobre dichos documentos a los Comités de Auditoría del Sistema y de la Corporación, respectivamente. También ha revisado los informes que la Corporación presenta trimestralmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y la información económica de carácter relevante que se presenta a los altos órganos de gobierno del Sistema.

Merece destacarse que durante 2004 se ha llevado a cabo el primer Plan de Auditoría de Sistemas con la colaboración de PriceWaterhouseCoopers y KPMG; y se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Prevención del Blanqueo de Capitales, habiéndose comunicado al Banco de España las operaciones obligatorias correspondientes al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2004.

Tecnologías de la información

Como se ha señalado en otro apartado de este informe, a finales de 2004 se ha llevado a cabo una amplia reestructuración del Área de Tecnologías de la Información que ha quedado estructurada en dos Direcciones Generales: Servicios Comunes (Tecnología, Producción e Infraestructuras), y Coordinación y Desarrollos Comunes.

Durante el año 2004 ha continuado la evolución de la normativa y metodología de trabajo para la construcción de aplicaciones de negocio, que se ha utilizado en todos los nuevos desarrollos de las Unidades de Automóviles y Seguros Generales, y en el proyecto TRON 21. Este último proyecto supone un cambio cualitativo muy importante, al comenzar a utilizar las entidades de seguros No Vida en España una misma base de datos para las aplicaciones de negocio y un soporte común para administración; posteriormente se desarrollarán las particularizaciones exigidas por la tipología de la actividad de cada una de ellas. La primera fase de TRON 21 comenzará a operar en paralelo antes de finales de 2005, y está previsto que entre plenamente en producción en la pri-



Inicio Agenda Carteras Acciones comerciales Seguimiento de la producción Contactos Gestiones

Gestiones comerciales

Ver gestiones de:

Semana en curso Mes actual Todas

	Nuevas	Pendientes	Total	Urgentes
ROPIAS	3	1	4	1
MUTUALIDAD	10	5	15	2
ENERALES	5	3	8	1
AJASALUD	7	7	14	4
SISTENCIA	3	3	6	1
PROPECUARIA	7	5	12	2
INDUSTRIAL	12	5	17	0
SAVACION Y CREDITO	14	7	21	3
INVERSIÓN	5	3	8	2
DA	14	7	21	2
TODAS	66	39	105	105

Búsqueda/Alta de contactos

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL (*)

APELLIDO 1 (*)

APELLIDO 2 (*)

NIF/CIF (otros datos)

TELÉFONO

Posición global

Contactos Personales

[Buscar](#)

(*) Se admite el asterisco como carácter comodín

Ficha de gestión

Datos básicos de la gestión

Acción Comercial: Vencimiento de automóviles Datos válidos a: 15/06/2004

Unidad/Entidad: Mutualidad Asignada a: MATEO VILLA

Estado:

Observaciones:

[Guardar gestión](#) [Rechazar Gestión](#)

Datos del cliente / tomador / asegurado

Nombre/ Razón social: ALBERTO BLANCO CIÑADO

Domicilio: C/ DOÑA BERENGUELA 1 Teléfono 1: 914335454

Localidad: MADRID C.P.: 28005

Antigüedad del cliente MAPFRE: 19/01/2000 Código actividad: 011

Agenda para hoy

Acciones comerciales	Seguimiento de la producción	Posición Global
11:00 Llamada para seguro de vida	José Pérez	91-2345670
16:00 Llamada seguro auto	Pedro Gómez	91-2345633

ASTURIAS Oficina OVIEDO (GIL DE JAZ) **MAPFRE** Sistema de gestión comercial Carlos Gómez Santiago

Acciones en curso

Origen	Descripción	Pátes.	Pátes.Asig.
Mutua	Mejores clientes	200	200
Subcentral	Cruce autos	300	0
Oficina	Cruce vida-salud	400	0
.....	Hogar con alta	400	400

Agenda

Miércoles, 14 de abril de 2004

Nueva tarea

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL

mavera de 2006. El proyecto TRON 21 se basa en la aplicación de seguros TRONADOR, desarrollada en sus distintas versiones por MAPFRE AMÉRICA y utilizada por todas las filiales aseguradoras del Sistema en América.

Se han renovado por otra parte las infraestructuras del centro de cálculo de Majadahonda, con incorporación de servidores centrales IBM z/990, que pueden alcanzar una potencia de 1.938 millones de instrucciones por segundo; se ha continuado la consolidación de servidores UNIX en el sistema Superdome de HP, lo que significa simplificación y potenciación; la capacidad de almacenamiento central en disco ha pasado de 42 a 118 Terabytes, por crecimiento y consolidación de sistemas de almacenamiento, y se han adquirido e instalado dos modernos robots, con capacidades adecuadas para hacer copias de seguridad de los datos; se ha realizado la contratación de un centro de respaldo para caso de contingencia grave; se ha avanzado notablemente en la securización de servidores, y en la simplificación y mejora de los servicios corporativos; y se han incorporado al CPD de Majadahonda los sistemas de MUSINI y de MAPFRE FINISTERRE.

En 2004 se ha llevado a cabo en España la renovación completa del antiguo monopuesto por la nueva Plataforma para Delegados MAPFRE (PDM), que cuenta a diciembre de 2004 con más de 2.100 puestos. En la RED MAPFRE se ha realizado la apertura de 7 nuevas oficinas directas, 2 Centros de Peritación y Pago y un Multiservicar. Se han instalado 300 puestos de trabajo nuevos, y se ha continuado con la renovación de los puestos de trabajo de tramitadores y de los puestos de atención al cliente, todos ellos con pantallas planas.

En lo referente a comunicaciones, se han aportado nuevas mejoras de los servicios para la RED MAPFRE, con ampliaciones de capacidad de las líneas en aquellas oficinas cuya actividad lo demandaba; y se ha dotado de nuevas líneas de comunicaciones a 1.700 Oficinas Delegadas en el marco de la nueva plataforma de la red territorial (PDM), en sustitución de las comunicaciones basadas en líneas RDSI. Estas nuevas líneas de comunicación utilizan tecnología ADSL, y mejoran de forma importante la operativa diaria de las oficinas.

En Madrid se ha constituido un anillo de comunicaciones de alta capacidad que une los principales edificios ocupados por las sedes centrales de las distintas entidades. Este nuevo servicio, además de aportar un importante incremento de capacidad, proporciona mayor seguridad a las comunicaciones de datos entre los distintos edificios centrales, y está previsto que sea utilizado también para transportar las comunicaciones de voz entre los mismos.

Se ha continuado con el plan de instalación de líneas RDSI en oficinas directas, con renovación de las centralitas de comunicaciones cuando era necesario. Con esta actuación se dispone de acceso directo telefónico a cada persona en casi todas las oficinas directas.

En el marco del proyecto SIREN, iniciado en el ejercicio anterior, se ha implantado en el mes de mayo un conjunto de funcionalidades básicas de apoyo a la gestión comercial, entre las que cabe destacar la Posición Global del Cliente. Se ha finalizado el diseño y desarrollo de un Catálogo Comercial de Productos, que supondrá un punto de apoyo para la implantación de la nueva estructura de la RED MAPFRE. También se ha avanzado significativamente en el diseño de una Agenda Comercial que permite canalizar, ordenar y administrar oportunidades de venta y gestiones comerciales. Está prevista su puesta en producción en el segundo trimestre de 2005.

Atendiendo a la nueva estructura adoptada por la RED MAPFRE, se ha seleccionado y parametrizado también una herramienta de mercado que permite la elaboración y seguimiento de presupuestos comerciales, con las especificaciones particulares de todas las Unidades Operativas que distribuyen productos a través de la Red.

Se ha producido un crecimiento importante de la infraestructura de los Portales con el desarrollo de una oficina Internet para Empresas, que nace ya con un número importante de servicios que ofrecen las distintas Unidades y Sociedades Operativas que comercializan productos para la empresa. De igual modo se han reforzado los sistemas de buzones y alarmas para mejorar el nivel de atención prestado a través del Portal.

Entre los proyectos propios de las Unidades y Sociedades Operativas, cabe destacar los siguientes:

El proyecto TRON 21 se basa en la aplicación de seguros TRONADOR, desarrollada en sus distintas versiones por MAPFRE AMÉRICA y utilizada por todas las filiales aseguradoras del Sistema en América

- La UNIDAD DE AUTOMÓVILES ha realizado una importante cantidad de mejoras y evoluciones en los sistemas de información, entre los que cabe destacar la creación de una nueva extranet de colaboradores y proveedores. Se ha dotado a los distintos niveles de la organización de una nueva y moderna herramienta de control de gestión (SIGAM) que ha permitido retirar diversos sistemas antiguos y poco eficientes, y se ha dotado de una nueva infraestructura técnica al Centro Nacional de Siniestros (CNS) de Automóviles. Asimismo la centralización y consolidación de servidores de Tramitación de Siniestros ha supuesto mejoras tanto de orden económico como operativo.

La infraestructura tecnológica que presta servicio a Línea MAPFRE Autos ha sido renovada y ampliada al nuevo centro situado en Ávila, con 60 nuevos operadores.

- La UNIDAD DE SEGUROS GENERALES ha desarrollado e implantando PUENTE, una solución de apoyo a la operativa con Corredores; además, ha desarrollado herramientas de tarificación y consulta en soportes móviles (PDA) para la Red.
- La UNIDAD VIDA continúa la implantación progresiva de su Plan de Evolución Tecnológica, así como los desarrollos necesarios para la integración de MUSINI VIDA en los procesos de gestión de la Unidad.
- La UNIDAD DE EMPRESAS ha elaborado un sistema de información gerencial para las áreas financieras y de gestión.
- MAPFRE CAJA SALUD ha unificado sus distintos sistemas de gestión documental y ha consolidado en una única plataforma la informática procedente de CAJA MADRID. Se ha finalizado el análisis funcional para el desarrollo de un sistema de información de gestión.
- La UNIDAD AMÉRICA continúa con el plan de implantación en todas sus filiales de TRONWEB, la versión actualmente utilizada de TRONADOR; el desarrollo e implantación de un Datawarehouse común que se utilizará como repositorio de la información técnica, de gestión y de control presupuestario; y la implantación de soluciones homogéneas en materia de CRM. Paralelamente a estos proyectos, se está abordando el plan para abordar la renovación tecnológica hacia TRON21.

En el marco del proyecto SIREN se ha finalizado el diseño y desarrollo de un Catálogo Comercial de Productos, que supondrá un punto de apoyo para la implantación de la nueva estructura de la RED MAPFRE

- La UNIDAD ASISTENCIA ha implantado la aplicación de gestión AMA en tres nuevas filiales, además de dotar esta aplicación de arquitectura Web y nuevas funcionalidades. También ha terminado el diseño de una página web para clientes y profesionales, que desarrollará durante el próximo ejercicio.

Además de estos proyectos relacionados con el desarrollo de sistemas, se han iniciado actividades encaminadas a mejorar el conocimiento y control del gasto en Tecnologías de la Información, con miras a hacer comparaciones homogéneas entre las Unidades y Sociedades Operativas del Sistema, y para realizar ejercicios de "benchmarking" con el sector de seguros.

Seguridad y medio ambiente

La Dirección de Seguridad y Medio Ambiente del Sistema ha continuado desarrollando las previsiones del Plan Director de Seguridad, que ha sido actualizado en 2004. A lo largo de este ejercicio se han instalado sistemas de protección en todas las oficinas directas y en parte de las delegadas, a la vez que se han mejorado los sistemas de seguridad anti-intrusión, y se ha realizado una nueva optimización de los servicios de vigilancia, con objeto de reducir costes.

Por otra parte, a lo largo del ejercicio se ha trabajado con la colaboración de una importante firma de consultoría en la definición de un Plan de Seguridad de la Información del Sistema, con el objetivo de mejorar los actuales niveles de seguridad, garantizando la privacidad, confidencialidad y disponibilidad de la Información. Dicho Plan ha sido aprobado por los órganos de gobierno del Sistema a finales de 2004, y se ha iniciado su implantación.

También se ha prestado especial atención en 2004 a realizar una revisión profunda de la actuación del SISTEMA MAPFRE desde el punto de vista medioambiental, con la finalidad de proponer a los órganos de gobierno del Sistema un plan de actuación que sitúe a MAPFRE en primera línea en cuanto a respeto y protección del medio ambiente.

Comunicación e imagen

En el ejercicio 2004 se ha prestado una especial atención a la potenciación y coordinación de la comunicación externa e interna, mereciendo destacarse las siguientes realizaciones:

Se ha prestado especial atención en 2004 a realizar una revisión profunda de la actuación del SISTEMA MAPFRE desde el punto de vista medioambiental

En 2004 se ha diseñado la nueva Campaña de Publicidad institucional de MAPFRE.



- Se ha mejorado la relación y atención a los medios de comunicación, habiéndose difundido 64 notas de prensa, y contestado un total de 533 peticiones de información. Al mismo tiempo, se ha creado una "Sala de prensa" en el Portal MAPFRE, cuya presentación a los medios de comunicación se llevará a cabo en el primer trimestre de 2005. Este instrumento permite la permanente atención a los medios de comunicación, facilitando el acceso a un archivo organizado de las notas de prensa del Grupo; presentaciones, información de interés y convocatorias más relevantes; y material gráfico, publicitario y promocional, tanto corporativo como de productos.
- La Dirección de Comunicación ha continuado apoyando la actuación de las distintas Unidades y Sociedades del Sistema, lo que ha permitido mejorar la difusión interna y externa de las actividades realizadas por cada una de ellas.
- Ha continuado el proceso de renovación de EL MUNDO DE MAPFRE, revista institucional del Sistema, en cuya elaboración participan las principales Unidades, Sociedades y Fundaciones del Sistema a través de su Consejo Editorial. En el año 2004 se han editado cuatro números de la revista, y una separata especial dedicada a la presentación de los resultados 2003 y la celebración de las Juntas Generales 2004, que se han distribuido en edición impresa y vía "intranet" a todos los consejeros y empleados del Sistema. La tirada media en papel ha sido de 22.000 ejemplares por número. Se ha iniciado también un proceso de coordinación y mejora de las publicaciones internas de las distintas Unidades y Sociedades, mereciendo destacarse el rediseño de la revista MAPFRE FAMILIAR, dirigida a la Red, y el diseño actualmente en curso de elaboración de encartes de información institucional de cada país con la publicación EL MUNDO DE MAPFRE.



Más de 2.700 oficinas | Más de 20.000 profesionales | www.mapfre.com ASEGURAMOS TU CALIDAD DE VIDA.

ASEGURADOR DE VIDA Y VIDA ACCIÓN · VIGILAS Y COMPLEMENTOS · SALUD Y PREVENCIÓN · ASISTENCIA Y TERAPIA CASO · ACCIDENTES · FONDOS DE INVERSIÓN · FONDOS DE PENSIONES · ACCIDENTES EMPRESARIALES · CUBIERTA DE CRÉDITO · FINANCIACIÓN · RESPONSABILIDAD CIVIL · DECESO · RENTING

MAPFRE es líder en notoriedad espontánea en el sector asegurador

Se ha creado una "Sala de prensa" en el Portal MAPFRE, cuya presentación a los medios de comunicación se llevará a cabo en el primer trimestre de 2005

- Esta labor de comunicación se ha complementado con la utilización del Portal Interno como vehículo de difusión de informaciones de alcance, habiéndose comunicado por esta vía un total de 250 noticias. Como consecuencia del éxito de este sistema y de la creciente demanda de publicación de noticias en este canal, a mediados de octubre se ha doblado el espacio destinado al efecto en el Portal Interno, haciendo posible la difusión simultánea de dos noticias diarias, cuando las necesidades de la organización lo requieran.

Ha continuado, por otra parte, la implantación de la nueva identidad corporativa de MAPFRE, que al cierre del ejercicio puede considerarse finalizada en su aplicación a papelería, a documentación operativa, y a publicidad, estando prevista su implantación paulatina en la señalización de edificios y oficinas.

Al inicio del ejercicio 2004 se realizó una nueva Campaña de Publicidad Institucional de la marca MAPFRE, apoyada de nuevo en el eslogan ¡Ojalá algún día podamos asegurarlo todo!, con una amplia difusión en las televisiones nacionales y autonómicas. La eficacia de esta campaña queda reflejada en los siguientes datos de la encuesta ómnibus que realiza ICEA para el sector asegurador:

- MAPFRE es líder en notoriedad espontánea en el sector asegurador: el 68,8 por 100 de los encuestados menciona de forma espontánea la marca, superando en más de 30 puntos a la siguiente aseguradora.
- En cuanto a notoriedad sugerida, MAPFRE es conocida por el 98,1 por 100 de los encuestados.
- Durante la campaña de publicidad de 2004 MAPFRE se ha situado en la tercera posición del ranking de notoriedad sectorial de entidades financieras y aseguradoras, siendo superada solamente por ING y BBVA.

Durante el último trimestre de 2004 se ha realizado un concurso para la contratación de la Campaña de Publicidad Institucional de MAPFRE para el periodo 2005 - 2007, con participación de las primeras agencias de publicidad y centrales de compras de medios del país. Esta nueva campaña, basada en el anuncio "El camino de tu vida", se ha emitido en TV entre el 14 de enero y el 27 de febrero de 2005, y ha sido reforzada con la inserción de anuncios en prensa y en publicaciones económicas, y con una campaña específica de Internet, en portales de información general y en diarios digitales.

AUDITORÍA EXTERNA

Las cuentas anuales del Sistema y de las principales sociedades que lo integran correspondientes al ejercicio 2004 son auditadas por la firma Ernst & Young. Las retribuciones devengadas a favor de los Auditores Externos en el mencionado ejercicio por los servicios correspondientes a la auditoria de cuentas anuales ascienden a 2.135.542 euros, habiéndose devengado también 723.946 euros por servicios relacionados con la auditoria de cuentas y 208.806 euros por otros servicios complementarios prestados, cifras ambas éstas últimas, que se considera no comprometen la independencia de los auditores.

IMPLANTACIÓN DE LAS NIIF

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio y en la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, MAPFRE MUTUALIDAD y CORPORACIÓN MAPFRE deberán formular sus cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2005, bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), por lo que durante 2004 se han llevado a cabo los trabajos preparatorios necesarios para la implantación de dichas normas. A tal efecto, los órganos de gobierno del Sistema han adoptado las decisiones necesarias para definir los criterios que se aplicarán, entre los que merecen destacarse los siguientes:

- Utilización del modelo de coste histórico para la valoración del inmovilizado material y de las propiedades de inversión.
- No activación de los costes financieros vinculados a la adquisición de inmovilizado hasta su puesta en funcionamiento.
- Utilización del método directo en la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo.
- Definición de los siguientes segmentos primarios (por actividad) y secundarios (geográficos):

Primarios	Secundarios
<ul style="list-style-type: none">• No Vida• Vida• Reaseguro• Gestión de activos y otras actividades	<ul style="list-style-type: none">• España• Resto países Unión Europea• América• Otros países

En el desarrollo del proceso de conversión a las NIIF, se están analizando los impactos contables de su implantación y los relacionados con los distintos procesos afectados, entre ellos los vinculados a las aplicaciones informáticas, lo que ha supuesto una importante actualización tecnológica de la utilizada para la consolidación y un aumento de las opciones disponibles para los usuarios, que garantizan su explotación y una mejor cobertura de las necesidades de información.

Los impactos contables finales, que dependerán entre otros aspectos de las nuevas normas o interpretaciones finalmente adoptadas por la Unión Europea, se detallarán en la información consolidada correspondiente al ejercicio 2005.

El favorable comportamiento de los mercados bursátiles hace previsible que se mantenga la venta de productos de ahorro vinculados a la renta variable.



PERSPECTIVAS

La evolución de los datos macroeconómicos en los últimos meses de 2004 y primeros de 2005 permiten esperar que el crecimiento económico mundial siga manteniendo un gran dinamismo a lo largo del presente ejercicio, que afectará positivamente a la actividad aseguradora. Por otra parte, el favorable comportamiento de los mercados bursátiles hace previsible que se mantenga la venta de productos de ahorro vinculados a la renta variable, como alternativa a la inversión inmobiliaria y a los productos que ofrecen una rentabilidad fija. Un repunte de los tipos de interés tendría también un efecto positivo en la venta de seguros de Vida, que se verá potenciada a través de los Planes de Previsión Asegurada, que en sus primeros pasos han tenido una buena acogida por los ahorradores.

Todo ello permite prever un contexto económico más favorable para el desarrollo de las actividades empresariales de las entidades que integran el Sistema, que puede tener como contrapartida una mayor tensión de la competencia en precios, tanto en Seguro Directo como en Reaseguro.





*Cuentas Anuales
Consolidadas 2004*

Balance

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004 y 2003

Activo	2004	2003
A ACCIONISTAS POR DESEMBOLSOS NO EXIGIDOS	--	--
B ACTIVOS INMATERIALES Y GASTOS DE ESTABLECIMIENTO	554.540	561.313
I. Gastos de establecimiento	19.005	10.204
1.) Gastos de constitución	203	142
2.) Gastos de establecimiento	5.067	3.839
3.) Gastos de ampliación de capital	13.735	6.223
II. Inmovilizado Inmaterial	519.613	543.598
1.) Gastos de adquisición de cartera	15.355	17.980
2.) Otro inmovilizado inmaterial	262.662	156.729
3.) Amortizaciones acumuladas (a deducir)	(97.785)	(82.779)
4.) Fondo de Comercio		
De sociedades consolidadas por integración global o proporcional	329.806	438.554
De sociedades puestas en equivalencia	9.575	13.114
III. Gastos a distribuir en varios ejercicios	15.922	7.511
1.) Gastos por comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición	4.877	5.809
2.) Otros gastos	11.045	1.702
C INVERSIONES	18.352.023	16.610.985
I. Inversiones materiales	1.206.188	1.068.068
1.) Terrenos y construcciones	1.343.727	1.224.127
2.) Otras inversiones materiales	31.996	14.345
3.) Anticipos e inversiones materiales en curso	33.741	11.927
4.) Amortizaciones acumuladas (a deducir)	(199.179)	(176.250)
5.) Provisiones (a deducir)	(4.097)	(6.081)
II. Inversiones financieras en empresas del Grupo y asociadas	1.639	3.207
1.) Participaciones en empresas del Grupo	197	--
2.) Participaciones en empresas asociadas	240	320
3.) Otras inversiones financieras en empresas del Grupo	1.205	3.203
4.) Provisiones (a deducir)	(3)	(316)
III. Inversiones financieras puestas en equivalencia	406.432	382.905
1.) Inversiones financieras en sociedades puestas en equivalencia		
Acciones y otras part.en sociedades puestas en equivalencia	410.181	408.176
Desembolsos pendientes (a deducir)	(5.038)	(26.966)
Créditos en sociedades puestas en equivalencia	1.289	1.695
Provisiones (a deducir)		--
IV. Otras inversiones financieras	16.630.834	15.088.152
1.) Inversiones financieras en capital	394.149	264.698
2.) Desembolsos pendientes (a deducir)	(7)	(10)
3.) Valores de renta fija	13.813.124	11.978.513
4.) Valores indexados	46.117	31.416
5.) Préstamos hipotecarios	8.991	11.611
6.) Otros préstamos y anticipos sobre pólizas	192.030	236.149
7.) Participaciones en fondos de inversión	1.033.886	965.081
8.) Depósitos en entidades de crédito	926.385	823.622
9.) Otras inversiones financieras	242.680	808.431
10.) Provisiones (a deducir)	(26.521)	(31.359)
V. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	106.930	68.653
D INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN	361.141	446.101
D. (bis) PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS	1.175.981	1.041.430
1.) Provisiones para primas no consumidas	474.861	382.069
2.) Provisión para seguros de vida	16.622	10.191
3.) Provisiones para prestaciones	684.463	649.170
4.) Otras provisiones técnicas	35	--

(Continúa en la página siguiente)

(Proviene de la página anterior)

E	CRÉDITOS	1.951.018	1.766.031
	I. Créditos por operaciones de seguro directo	1.416.243	1.286.378
	1.) Tomadores de seguros	1.426.082	1.295.869
	2.) Provisiones para primas pendientes de cobro (a deducir)	(48.954)	(47.225)
	3.) Mediadores	47.275	44.557
	4.) Provisiones (a deducir)	(8.160)	(6.823)
	II. Créditos por operaciones de reaseguro	198.929	169.803
	III. Créditos por operaciones de coaseguro	56.144	51.702
	IV. Créditos fiscales, sociales y otros	297.261	273.691
	V. Provisiones (a deducir)	(17.559)	(15.543)
F	OTROS ACTIVOS	1.565.107	1.448.682
	I. Inmovilizado material	147.290	129.958
	1.) Inmovilizado	368.230	329.392
	2.) Amortización acumulada (a deducir)	(220.921)	(199.408)
	3.) Provisiones (a deducir)	(19)	(26)
	II. Efectivo en entidades de crédito, cheques y dinero en caja	1.392.352	1.289.810
	III. Otros activos	25.505	29.079
	IV. Provisiones (a deducir)	(40)	(165)
G	AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	732.998	608.923
	I. Intereses devengados y no vencidos	283.502	254.140
	II. Primas devengadas y no emitidas	19.613	12.876
	III. Otras cuentas de periodificación	9.406	7.493
	IV. Comisiones y otros gastos de adquisición	420.477	334.414
	Total Activo	24.692.808	22.483.465

Datos en miles de euros

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004 y 2003

Pasivo	2004	2003
A CAPITAL Y RESERVAS	1.711.082	1.393.482
I. Fondo mutual	110.000	110.000
II. Reservas de revalorización	4.966	4.966
III. Reservas	1.142.732	920.993
1.) Reservas estatutarias	1.019.344	818.140
2.) Reservas especiales		9.947
3.) Reservas en sociedades consolidadas		
Reservas en sociedades consolidadas por integración global	353.334	300.388
Reservas en sociedades puestas en equivalencia.	(4.595)	(6.230)
4.) Diferencias de conversión		
De sociedades consolidadas por integración global o proporcional	(223.007)	(195.737)
De sociedades puestas en equivalencia	(2.344)	(5.515)
IV. Resultados de ejercicios anteriores pendientes de aplicación	87.375	58.902
1.) Remanente	87.375	58.902
V. Resultado del ejercicio	366.009	298.621
1.) Pérdidas y Ganancias consolidadas	549.625	446.408
2.) Pérdidas y Ganancias atribuibles a socios externos	(183.616)	(147.787)
A (bis) SOCIOS EXTERNOS	1.418.762	1.102.522
A (ter) INGRESOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	15.199	11.113
1.) Diferencias positivas en moneda extranjera	10.621	8.470
2.) Comisiones y otros gastos de gestión del reaseguro cedido	687	888
3.) Ingresos diferidos por enajenación renta fija	2.086	
4.) Diferencia negativa de consolidación		
De sociedades consolidadas por integración global o proporcional	1.166	1.116
De sociedades puestas en equivalencia	639	639
B PROVISIONES TÉCNICAS	18.795.127	17.248.933
I. Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	2.952.488	2.552.660
II. Provisiones de seguros de vida	11.922.873	11.256.264
1.) Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	83.464	62.561
2.) Provisiones matemáticas	11.839.409	11.193.703
III. Provisiones para prestaciones	3.393.109	3.008.212
IV. Provisiones para participación en beneficios y para extornos	36.585	31.159
V. Provisiones para estabilización	279.178	216.084
VI. Otras provisiones técnicas	210.894	184.554
C PROVISIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL SEGURO DE VIDA CUANDO EL RIESGO DE LA INVERSIÓN LOS ASUMEN LOS TOMADORES	361.141	446.101
D PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	160.307	195.490
I. Provisión para pensiones y obligaciones similares	2.342	5.421
II. Provisión para tributos	37.924	35.092
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	18.322	20.945
IV. Otras provisiones	101.719	134.032

(Continúa en la página siguiente)

(Proviene de la página anterior)

E	DEPÓSITOS RECIBIDOS POR REASEGURO CEDIDO	147.627	112.979
F	DEUDAS	1.918.812	1.857.952
	I. Deudas por operaciones de seguro directo	470.628	421.167
	1.) Deudas con asegurados	103.083	90.164
	2.) Deudas con mediadores	23.049	27.559
	3.) Deudas condicionadas	344.496	303.444
	II. Deudas por operaciones de reaseguro	231.959	207.683
	III. Deudas por operaciones de coaseguro	31.951	21.094
	IV. Empréstitos	275.000	275.000
	V. Deudas con entidades de crédito	79.841	162.015
	1.) Deudas por arrendamiento financiero	2.968	2.801
	2.) Otras deudas	76.873	159.214
	VI. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro	104.531	46.002
	VII. Deudas por operaciones de cesiones temporales de activos	--	--
	VIII. Otras deudas	724.902	724.991
G	AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	164.751	114.893
	Total pasivo	24.692.808	22.483.465

Datos en miles de euros

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004 y 2003

I. Cuenta técnica seguro no vida		2004	2003
I.1	Primas imputadas al ejercicio netas de reaseguro	5.463.211	4.791.699
	a) Primas devengadas	6.707.889	5.706.979
	a.1.) Seguro directo	5.972.420	5.147.966
	a.2.) Reaseguro aceptado	740.937	564.503
	a.3.) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro	(5.468)	(5.490)
	b) Primas del reaseguro cedido	(914.737)	(646.046)
	c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	(431.460)	(297.675)
	c.1.) Seguro directo	(314.923)	(233.490)
	c.2.) Reaseguro aceptado	(116.537)	(64.185)
	d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	101.519	28.441
I.2	Ingresos de las inversiones	339.156	399.260
	a) Ingresos de inversiones materiales	27.498	26.463
	b) Ingresos de inversiones financieras	292.840	282.052
	c) Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	3.046	23.149
	c.1.) De inversiones materiales	861	1.511
	c.2.) De inversiones financieras	2.185	21.638
	d) Beneficios en realización de inversiones	15.772	67.596
	d.1.) De inversiones materiales	4.026	35.751
	d.2.) De inversiones financieras	11.746	31.845
I.3	Otros ingresos técnicos	18.326	6.871
I.4	Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	3.789.312	3.363.609
	a) Prestaciones pagadas	3.179.214	2.896.820
	a.1.) Seguro directo	3.224.508	2.868.733
	a.2.) Reaseguro aceptado	321.448	295.428
	a.3.) Reaseguro cedido	(366.742)	(267.341)
	b) Variación de la provisión para prestaciones	357.638	241.736
	b.1.) Seguro directo	371.171	230.841
	b.2.) Reaseguro aceptado	23.255	(6.508)
	b.3.) Reaseguro cedido	(36.788)	17.403
	a) Gastos imputables a prestaciones	252.460	225.053
I.5	Variación de otras provisiones técnicas, netas de reaseguro	34.076	35.297
I.6	Participación en beneficios y extornos	2.962	2.505
	a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	3.486	2.343
	b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos	(524)	162
I.7	Gastos de explotación netos	1.082.857	940.590
	a) Gastos de adquisición	1.012.910	854.696
	b) Gastos de administración	195.957	192.032
	c) Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido	(126.010)	(106.138)
I.8	Variación de la provisión de estabilización	63.090	85.345
I.9	Otros gastos técnicos	108.973	101.633
	a) Variación de provisiones por insolvencias	(3.677)	5.273
	b) Variación de provisiones por depreciación del inmovilizado	204	--
	c) Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros	(18.302)	(15.581)
	d) Otros	130.748	111.941
I.10	Gastos de las inversiones	105.558	107.777
	a) Gastos de gestión de las inversiones	87.704	85.028
	a.1.) Gastos de inversiones y cuentas financieras	71.076	72.258
	a.2.) Gastos de inversiones materiales	16.628	12.770
	b) Correcciones de valor de las inversiones	14.687	14.001
	b.1.) Amortización de inversiones materiales	10.439	10.638
	b.2.) De provisiones de inversiones materiales	29	878
	b.3.) De provisiones de inversiones financieras	4.219	2.485
	c) Pérdidas procedentes de las inversiones	3.167	8.748
	c.1.) De las inversiones materiales	470	1.471
	c.2.) De las inversiones financieras	2.697	7.277
I.11	Subtotal (Resultado de la cuenta técnica del seguro No Vida)	633.865	561.074

Datos en miles de euros

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004 Y 2003

II. Cuenta técnica seguro de vida		2004	2003
II.1	Primas imputadas al ejercicio netas de reaseguro	2.100.249	1.812.118
	a) Primas devengadas	2.207.111	1.876.261
	a.1.) Seguro directo	2.126.426	1.843.414
	a.2.) Reaseguro aceptado	78.968	33.301
	a.3.) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro	1.717	[454]
	b) Primas del reaseguro cedido	[84.732]	[56.882]
	c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	[27.472]	[1.153]
	c.1.) Seguro directo	[8.777]	6.530
	c.2.) Reaseguro aceptado	[18.695]	[7.683]
	d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	5.342	[6.108]
II.2	Ingresos de las inversiones	863.498	723.898
	a) Ingresos procedentes de inversiones materiales	19.511	19.414
	b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	795.887	641.003
	c) Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	6.005	21.842
	c.1.) De inversiones materiales	223	13
	c.2.) De inversiones financieras	5.782	21.829
	d) Beneficios en realización de inversiones	42.095	41.639
	d.1.) De inversiones materiales	2.539	--
	d.2.) De inversiones financieras	39.556	41.639
II.3	Plusvalías no realizadas de las inversiones	18.699	24.932
II.4.	Otros ingresos técnicos	1.497	591
II.5.	Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	1.876.906	1.329.099
	a) Prestaciones pagadas	1.851.257	1.296.033
	a.1.) Seguro directo	1.868.713	1.315.172
	a.2.) Reaseguro aceptado	34.302	19.070
	a.3.) Reaseguro cedido	[51.758]	[38.209]
	b) Variación de la provisión para prestaciones	16.762	25.519
	b.1.) Seguro directo	8.931	24.297
	b.2.) Reaseguro aceptado	10.519	[443]
	b.3.) Reaseguro cedido	[2.688]	1.665
	c) Gastos imputables a prestaciones	8.887	7.547
II.6	Variación de otras provisiones técnicas, netas de reaseguro	558.222	760.567
	a) Provisiones para seguros de vida	643.182	889.158
	a.1.) Seguro directo	640.315	882.952
	a.2.) Reaseguro aceptado	3.945	[2.290]
	a.3.) Reaseguro cedido	[1.078]	8.496
	d) Provisiones para seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores de seguro	[84.960]	[128.591]
II.7.	Participación en beneficios y extornos	33.679	23.672
	a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	27.721	22.467
	b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos	5.958	1.205
II.8	Gastos de explotación netos	182.102	156.159
	a) Gastos de adquisición	174.342	154.897
	b) Variación del importe de los gastos de adquisición diferidos	397	396
	c) Gastos de administración	36.289	30.906
	d) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	[28.926]	[30.040]
II.9	Gastos de las inversiones	210.986	168.290
	a) Gastos de gestión de las inversiones	200.861	137.493
	a.1.) Gastos de inversiones y cuentas financieras	193.122	131.049
	a.3.) Gastos de inversiones materiales	7.739	6.444
	b) Correcciones de valor de las inversiones	4.977	9.667
	b.1) Amortización de inversiones materiales	3.594	3.417
	b.2.) De provisiones de inversiones materiales	144	--
	b.3.) De provisiones de inversiones financieras	1.239	6.250
	c) Pérdidas procedentes de las inversiones	5.148	21.130
	c.1.) De las inversiones materiales	324	530
	c.2.) De las inversiones financieras	4.824	20.600
II.10	Minusvalías no realizadas de las inversiones	166	50
II.11.	Otros gastos técnicos	16.954	14.578
II.12.	Subtotal (Resultado de la cuenta técnica del seguro de Vida)	104.928	109.124

Datos en miles de euros

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004 y 2003

III. Cuenta no técnica		2004	2003
III.1	Resultado de la cuenta técnica del seguro No Vida	633.865	561.074
III.2	Resultado de la cuenta técnica del seguro de Vida	104.928	109.124
III.3	Ingresos de las inversiones	145.302	118.210
	a) Ingresos procedentes de las inversiones materiales	7.295	6.904
	b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	67.782	65.603
	c) Resultados positivos de conversión	666	213
	d) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	44.658	31.888
	e) Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	8.548	2.948
	f) Beneficios en realización de inversiones	16.353	10.654
III.3 (bis)	Reversión de diferencias negativas de consolidación	--	--
III.3 (ter)	Corrección monetaria resultado positivo	33	179
III.4	Gastos de las inversiones	101.344	96.624
	a) Gastos de gestión de las inversiones	47.816	46.141
	a.1.) Gastos de inversiones y cuentas financieras	45.473	44.000
	a.3.) Gastos de inversiones materiales	2.343	2.141
	b) Correcciones de valor de las inversiones	11.334	10.119
	b.1.) Amortización de las inversiones materiales	2.825	3.220
	b.2.) De provisiones de inversiones materiales	394	1.374
	b.3.) De provisiones de inversiones financieras	8.115	5.525
	c) Gastos de inversiones en sociedades puestas en equivalencia	5.954	9.021
	d) Resultados negativos de conversión	122	--
	e) Pérdidas procedentes de las inversiones	4.268	1.850
	f) Amortización del fondo de comercio de consolidación	31.850	29.493
III.4 (bis)	Corrección monetaria resultado negativo	15.349	11.953
III.5	Otros ingresos	136.800	105.418
III.6	Otros gastos	163.071	163.904
III.7	Ingresos extraordinarios	14.671	11.929
III.8	Gastos extraordinarios	16.431	27.485
III.9	Impuesto sobre beneficios	189.779	159.560
III.10	Resultado del ejercicio	549.625	446.408
	a) Resultado atribuible a socios externos	183.616	147.787
	b) Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante	366.009	298.621

Datos en miles de euros

Memoria

1

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD Y SU ACTIVIDAD

MAPFRE MUTUALIDAD de Seguros y Reaseguros a Prima Fija (en adelante “la Entidad” o “MAPFRE MUTUALIDAD”), es una sociedad mutual de seguros que opera especializadamente en el ramo de Automóviles, a la vez que es matriz de un conjunto de sociedades dependientes dedicadas a las actividades de seguros, finanzas, e inversión mobiliaria e inmobiliaria.

La definición del grupo consolidable se ha establecido de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, y con el Real Decreto 2486/1998 de 20 de noviembre. En interpretación de la citada normativa, hasta el ejercicio 2003 se incorporó al grupo consolidable la entidad MAPFRE AGROPECUARIA, Mutualidad de Seguros y Reaseguros a Prima Fija (en lo sucesivo “MAPFRE AGROPECUARIA”) con la que no existía vínculo accionario, por tratarse de una entidad mutua, pero que formaba parte de una misma unidad de decisión. Esta incorporación se llevó a cabo mediante la agregación de su balance y cuenta de pérdidas y ganancias, previa eliminación de los saldos y de los resultados producidos por operaciones realizadas con otras entidades del grupo consolidable. Con fecha 1 de enero de 2004 se materializó la fusión por absorción de MAPFRE AGROPECUARIA por MAPFRE MUTUALIDAD.

El ámbito de actuación de la Entidad comprende el territorio español, si bien sociedades dependientes operan en diversos países, tanto del Espacio Económico Europeo como terceros. El domicilio social de la Entidad se encuentra en Carretera de Pozuelo a Majadahonda nº 52, 28220 Majadahonda (Madrid).

En España, la estructura del SISTEMA MAPFRE, integrado por la Entidad y sus sociedades dependientes, responde a las siguientes características:

a) Servicios Centrales

En ellos se concentran las funciones técnicas y administrativas de la gestión aseguradora, la creación de nuevos productos, la preparación y desarrollo de campañas comerciales, así como la dotación de nuevas redes de distribución comercial de las oficinas territoriales.

b) RED MAPFRE

La extensa y creciente red territorial del SISTEMA MAPFRE (RED MAPFRE) está organizada en 22 divisiones geográficas denominadas subcentrales, desde las que se coordinan e impulsan las actividades comerciales, operativas y administrativas.

El nuevo modelo de estructura territorial que comenzó a funcionar en 2004, se ha implantado de forma global con efectos 1 de enero de 2005. Como consecuencia de ello, desde dicha fecha la RED MAPFRE está estructurada en cuarenta gerencias territoriales que se agrupan en siete Direcciones Generales Territoriales.

La RED MAPFRE está integrada por los siguientes elementos:

- Oficinas directas: son oficinas atendidas por personal de la Entidad y sus filiales, realizan fundamentalmente tareas comerciales, emisión de pólizas, atención al público, así como apoyo a la red de agentes.
- Oficinas delegadas: son oficinas del SISTEMA MAPFRE atendidas por un agente afecto con dedicación profesional exclusiva; su trabajo se concentra prácticamente en la venta de productos de la Entidad y sus sociedades dependientes.
- Agentes: el SISTEMA MAPFRE cuenta con un elevado número de agentes a comisión que median en la suscripción de operaciones en virtud de contratos de colaboración mercantil. Con independencia de ello, el SISTEMA mantiene relaciones con un amplio número de Corredores de Seguros que le aportan operaciones, y distribuye también operaciones a través de la red de oficinas de CAJA MADRID, importante entidad de crédito española, con la que tiene establecida una alianza empresarial.

Las sociedades dependientes tienen adaptada su estructura interna y sistemas de distribución a las peculiaridades de los mercados en que operan.

2

SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y MULTIGRUPO

La identificación de las sociedades dependientes y asociadas incluidas en la consolidación se detalla en el cuadro de participaciones que forma parte de esta memoria como Anexo 1. En dicho anexo se indican las sociedades dependientes incluidas en la consolidación por el método de integración global o por el procedimiento de puesta en equivalencia, así como las asociadas que han sido incluidas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

Se ha optado por el procedimiento de puesta en equivalencia cuando las sociedades dependientes tienen actividades suficientemente diferentes como para considerar que su inclusión resultaría contraria a la finalidad informativa de las cuentas anuales consolidadas, así como para aquellas sociedades dependientes excluidas del grupo consolidable de acuerdo con el artículo 20.3 del Real Decreto Legislativo 6/2004, conforme a lo dispuesto en las normas sobre formulación de las cuentas de los grupos consolidables de entidades aseguradoras. Para ampliar la información y aclarar el efecto que ello produce sobre la situación financiera del grupo de sociedades, se acompaña el Anexo 2, que contiene de forma resumida información consolidada del patrimonio y resultados de MAPFRE INVERSIÓN Sociedad de Valores y sus filiales.

La configuración de las sociedades como dependientes o como asociadas viene determinada, respectivamente, por poseer la Sociedad dominante la mayoría de los derechos de voto directamente o a través de filiales, y por la participación en al menos el 20 por 100 del capital social cuando la sociedad no cotiza en Bolsa (10 por 100 para entidades aseguradoras), o el 3 por 100 si cotiza.

Las cuentas anuales de las sociedades dependientes utilizadas para la consolidación corresponden al ejercicio 2004, cerrado el 31 de diciembre del mismo año.

3 BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

a) Imagen fiel

La imagen fiel resulta de la aplicación de las disposiciones legales en materia contable, sin que a juicio de los Administradores resulte necesario incluir informaciones complementarias.

b) Principios contables

Las cuentas anuales consolidadas se presentan conforme a los principios y criterios contables establecidos en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras (en lo sucesivo "el Plan").

La Entidad y las entidades que se indican a continuación procedieron a actualizar todos los elementos del inmovilizado material e inversiones materiales al amparo del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio:

- MAPFRE AGROPECUARIA (absorbida por la Entidad el 1 de enero de 2004).
- MAPFRE SEGUROS GENERALES Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en lo sucesivo "MAPFRE SEGUROS GENERALES").
- MAPFRE GUANARTEME Compañía de Seguros Generales y Reaseguros de Canarias, S.A. (en lo sucesivo "MAPFRE GUANARTEME").
- MUSINI Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros (en lo sucesivo "MUSINI").

El efecto de dicha actualización figura descrito en las notas 6.3, 6.4 y 6.9 de esta memoria

c) Comparación de la información

No existen causas que impidan la comparación de las cuentas anuales del ejercicio con las del precedente.

d) Cambios en el perímetro de consolidación

En el anexo 1 figuran identificadas las sociedades que se han incorporado en el ejercicio al perímetro de consolidación, junto con sus datos patrimoniales y resultados. En los apartados siguientes se detallan los cambios producidos en el contenido de dicho anexo. El efecto global de estos cambios sobre el patrimonio, la situación financiera y los resultados del grupo consolidable en el ejercicio 2004 respecto al precedente, se describe en las notas correspondientes de esta memoria.

● **Cambios de denominación social**

Se han producido los siguientes cambios de denominación social en las entidades detalladas en anexo 1:

Antigua denominación	Nueva denominación
GESMUSINI CARTERAS S.G.C. S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	GESMUSINI GESTIÓN S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL
QUAVITAE S.A.	MAPFRE QUAVITAE S.A.
MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA	MAPFRE USA CORPORATION
MAPFRE USA CORPORATION	MAPFRE PRAICO CORPORATION
PUERTO RICAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY
PUERTO RICAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY	MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY
PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY	MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY
PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY
INVERSIONES MAPFRE CHILE RE S.A.	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.
SEGESYMED S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	SEGESYMED S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL
PUERTO RICAN AMERICAN LIFE FINANCIAL SERVICES CO.	MAPFRE LIFE FINANCIAL SERVICES CO.

● **Cambios en los métodos o procedimientos de consolidación**

- Se han consolidado por el método de integración global las siguientes sociedades adquiridas en el ejercicio que en el precedente no formaban parte del perímetro de consolidación:
 - QUAVITAE BALEARES S.A. (España)
 - QUAVITAE BIZI-KALITATE S.L. (España)
 - SERVEIS INTREGALS PER A L'AUTONOMIA S.A. (España)
 - ELIPSE CANARIAS S.A. (España)
- Se han incorporado a la consolidación por el procedimiento de puesta en equivalencia las siguientes sociedades:
 - MELIÁ TOUR (España)
 - ROAD CHINA ASSISTANCE (China)
- Como consecuencia del inicio de la actividad o incrementos de participación durante el ejercicio, se han consolidado por el método de integración global las siguientes sociedades que en el ejercicio precedente se incluyeron en la consolidación por el procedimiento de puesta en equivalencia:
 - MAPFRE ASISTENCIA ORO S.A. (España)
 - MAPFRE QUAVITAE S.A. (España)
 - BIOINGENIERÍA ARAGONESA S.L. (España)
- Se han consolidado por el método de integración proporcional las siguientes sociedades adquiridas en el ejercicio que en el precedente no formaban parte del perímetro de consolidación:
 - AZUL CENTROS RESIDENCIALES S.A. (España)
 - PROVITAE CENTROS ASISTENCIALES S.L. (España)

5. En el ejercicio 2004 han dejado de ser sociedades dependientes o asociadas del Grupo, por los motivos que se indican a continuación, las siguientes sociedades:

a) Por liquidación :

- SOCIEDAD CONSTRUCTORA Y DE INVERSIONES MARTÍN ZAMORA LTD. (Chile)
- COMPAÑÍA NACIONAL DE RENTAS S.A. (Chile)
- INMOBILIARIA CONDOMINIO PARQUE ZAPALLAR S.A. (Chile)
- MAPFRE SOFT AMÉRICA S.A. (Uruguay)
- ADS MAPFRE-CAJAMADRID A.I.E. (España)

b) Por absorción por otra sociedad del Grupo, mediante fusión o liquidación con cesión global de activos y pasivos:

- MAPFRE FINISTERRE S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (España), en lo sucesivo MAPFRE FINISTERRE; absorbida por MAPFRE SEGUROS GENERALES.
- ORIENTE S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS SOCIEDAD UNIPERSONAL (España), en lo sucesivo ORIENTE; absorbida por MAPFRE SEGUROS GENERALES.
- MAPFRE AGROPECUARIA (España), absorbida por MAPFRE MUTUALIDAD.
- CANADA LIFE INSURANCE COMPANY (Puerto Rico), absorbida por MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY.
- CITEREA S.L. (España), absorbida por VIAJES MAPFRE S.A.

• Ajustes al saldo inicial

Las columnas de ajustes al saldo inicial que figuran en los diferentes cuadros de esta memoria recogen las variaciones habidas como consecuencia de los cambios producidos en el método o procedimiento de consolidación aplicado, y de la aplicación de distinto tipo de cambio de conversión para el caso de datos de filiales en el exterior.

Las variaciones en las provisiones técnicas que figuran en la cuenta de pérdidas y ganancias difieren de las que se obtienen por diferencia de los saldos del balance del ejercicio actual y precedente, como consecuencia de los cambios habidos en el perímetro de consolidación y de la aplicación de distinto tipo de cambio de conversión para el caso de filiales en el exterior.

e) Operaciones significativas entre las sociedades del Grupo

En las notas 6.17 y 6.18 de esta memoria, así como en las notas específicas sobre partidas del balance que se puedan ver afectadas, se desglosan las operaciones significativas entre sociedades del Grupo.

f) Criterios de imputación de ingresos y gastos

Los ingresos y gastos financieros imputables a las actividades Vida y No Vida son los derivados de los activos asignados a cada actividad.

Para la imputación a los diferentes ramos correspondientes a la actividad de No Vida de los ingresos y gastos cuyo registro contable no tiene un ramo específico, con carácter general se han seguido los siguientes criterios:

- Otros gastos técnicos: de forma proporcional a las primas netas devengadas.
- Inversiones: en función de las provisiones técnicas de los distintos ramos.
- Administración: en función del número de pólizas y del número de plazos de cobro de cada póliza.
- Prestaciones: en función de la tramitación y gestión de expedientes.
- Adquisición: en función de las pólizas de nueva producción.

Los ingresos y gastos imputados a la cuenta técnica son los derivados directamente de la práctica de operaciones de seguro. Los asignados a la cuenta no técnica son los ingresos y gastos extraordinarios y aquellos no relacionados con la práctica de operaciones del seguro, así como los correspondientes a entidades no aseguradoras.

4 DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

El Consejo de Administración de la Entidad ha propuesto para su aprobación por la Asamblea General Ordinaria la siguiente distribución de resultados sobre sus cuentas individuales:

Bases de reparto	Importes	Distribución	Importes
Resultado del ejercicio	276.574.001,40	Reservas estatutarias	262.016.611,32
Remanente	6.442.609,92	Donaciones a Fundaciones MAPFRE	21.000.000,00
Total	283.016.611,32	Total	283.016.611,32

Datos en euros

5 NORMAS DE VALORACIÓN

Se indican a continuación los criterios contables aplicados en relación con las siguientes partidas:

a) Fondo de comercio de consolidación

El fondo de comercio de consolidación corresponde a la diferencia positiva que surge de comparar el valor contable de la inversión con la parte proporcional del patrimonio neto de la sociedad dependiente o asociada en la fecha de adquisición de la participación, o en la de su primera consolidación, siempre que dicha diferencia no sea imputable en todo o en parte a elementos patrimoniales. Se amortiza linealmente en un plazo de veinte años, al estimarse que las participaciones adquiridas contribuirán a la obtención de ingresos futuros para el Grupo en plazo igual o superior al indicado. Cuando se producen hechos que permiten dudar razonablemente de la subsistencia de las expectativas iniciales, se ajusta el plazo de amortización considerado inicialmente, o se sanea el importe del fondo de comercio.

El fondo de comercio de consolidación producido por las adquisiciones en Bolsa de acciones de CORPORACIÓN MAPFRE, S.A. (en lo sucesivo "CORPORACIÓN MAPFRE") se amortiza íntegramente en el ejercicio.

b) Diferencia negativa de consolidación

Corresponde a la diferencia negativa que surge de comparar el valor contable de la inversión con la parte proporcional del patrimonio neto de la sociedad dependiente o asociada en la fecha de adquisición de la participación, siempre que dicha diferencia no sea imputable en todo o en parte a elementos patrimoniales.

En general, estas diferencias corresponden a plusvalías que se considerarán realizadas cuando se enajene total o parcialmente la participación en el capital de la sociedad dependiente. En otros casos están basadas, con referencia a la fecha de adquisición de la correspondiente participación, en la evolución desfavorable de resultados o en la previsión razonable de gastos de la sociedad de que se trate. Se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en la medida que estas previsiones se realizan.

c) Transacciones y saldos entre entidades incluidas en el perímetro de la consolidación

En el proceso de consolidación se han eliminado las transacciones y los resultados no realizados con terceros, así como los créditos y débitos recíprocos entre empresas consolidadas por integración global y los resultados no realizados externamente por transacciones con sociedades puestas en equivalencia.

d) Homogeneización de partidas

Los principios y criterios contables empleados en las cuentas anuales consolidadas son los establecidos en el Plan, habiéndose efectuado los ajustes de homogeneización necesarios a estos efectos.

Al amparo de lo establecido en el mencionado Plan, no se ha procedido a la homogeneización de criterios en relación con las provisiones técnicas de las entidades no pertenecientes al Espacio Económico Europeo, excepto en los casos que se detallan a continuación, en los que la utilización de criterios locales hubiera supuesto la distorsión de la imagen fiel que deben mostrar los estados financieros, en cuyo caso se han adaptado a los criterios de la Entidad:

- MAPFRE TEPEYAC ha revertido la dotación de las reservas catastrófica y de previsión, y MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA la reserva catastrófica, dado que ambas sociedades tienen cubiertos dichos riesgos mediante contratos de reaseguro.
- CAJA REASEGURADORA DE CHILE Y MAPFRE PERÚ VIDA han calculado las provisiones de seguros de Vida utilizando el tipo de interés previsto en sus bases técnicas, en lugar del interés técnico publicado por las Superintendencias de Seguros de Chile y Perú, por la existencia de casamientos de flujos y duraciones de las inversiones con las obligaciones derivadas de los contratos.

e) Conversión de cuentas anuales de sociedades extranjeras incluidas en la consolidación

Para la conversión de estas cuentas se ha utilizado el método del tipo de cambio de cierre. Bajo este método, la conversión a euros de las distintas partidas del balance de las sociedades extranjeras incluidas en la consolidación se realiza utilizando el tipo de cambio vigente en la fecha de cierre de las cuentas, con excepción de los fondos propios, que se convierten al tipo de cambio histórico, y las partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias, que se convierten utilizando un tipo de cambio medio ponderado. Las diferencias de conversión, positivas o negativas, se incorporan en los fondos propios del balance consolidado en la partida "Diferencias de conversión", deducida la parte de dicha diferencia que corresponde a socios externos.

Las cuentas de las sociedades domiciliadas en países con alta tasa de inflación se ajustan por los efectos de los cambios en los precios antes de su conversión a euros. Los ajustes por inflación se efectúan siguiendo las normas establecidas por el país donde radican dichas sociedades.

f) Gastos de establecimiento

Se capitalizan íntegramente en el momento en que se devengan, amortizándose de forma lineal en un plazo máximo de cinco años, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

g) Inmovilizado inmaterial

g.1. Gastos de adquisición de cartera

Se activan en el momento en que se devengan, por el importe satisfecho por la adquisición. Se amortizan en función del mantenimiento de los contratos de dicha cartera y de sus resultados reales, en un plazo máximo de diez años. Este plazo de diez años es congruente con las expectativas de mantenimiento de los referidos contratos y de obtención de beneficios durante un plazo igual o superior al indicado.

g.2. Aplicaciones informáticas

Se valoran por su precio de adquisición o coste de producción, y se amortizan en función de su vida útil con un plazo máximo de cuatro años.

g.3. Derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero

Cuando no existen dudas razonables de que se va a ejercitar la opción de compra, los derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero se contabilizan como activos inmateriales por el valor al contado del bien, reflejándose en el pasivo la deuda total por las cuotas más la opción de compra. La diferencia entre ambos importes, constituida por los gastos financieros de la operación, se contabiliza como gastos a distribuir en varios ejercicios, imputándose a resultados de acuerdo con un criterio financiero. Los derechos registrados como activos inmateriales son amortizados, en su caso, atendiendo a la vida útil del bien objeto del contrato. Cuando se ejercita la opción de compra, el valor de los derechos registrados y su correspondiente amortización acumulada se dan de baja en ambas cuentas, pasando a formar parte del bien adquirido.

g.4. Derechos de uso de concesiones administrativas

Están valorados por su precio de adquisición. La amortización se practica de forma lineal en función del número de años previsto para su disfrute.

g.5. Otros inmovilizados inmateriales

Los fondos de comercio incluidos en "Otros inmovilizados inmateriales" se valoran por su precio de adquisición, y se amortizan sistemáticamente en un periodo máximo de veinte años. El resto de otros inmovilizados inmateriales se valora por su precio de adquisición, y se amortiza en función de su vida útil en un período máximo de tres años.

g.6 Anticipos inmovilizado inmaterial

Los anticipos del inmovilizado inmaterial se valoran por el importe entregado.

h) Inmovilizado material e inversiones materiales

h.1. Inmovilizado material

El inmovilizado material está valorado a su precio de adquisición, a excepción del perteneciente a las sociedades indicadas en la nota 3.b) de esta memoria, en las que los bienes del inmovilizado incorporados con anterioridad al 31 de diciembre de 1996 están valorados a su precio de adquisición actualizado conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio. La amortización se calcula linealmente de acuerdo con la vida útil estimada de los diferentes activos.

h.2. Inversiones materiales

Las inversiones materiales están valoradas por su precio de adquisición o coste de producción, así como por los gastos e impuestos relativos a la compra no recuperables directamente de la Hacienda Pública, y las obras y mejoras incorporadas para su utilización, a excepción de las correspondientes a las sociedades españolas indicadas en la nota 3.b) de esta memoria, en las que los inmuebles incorporados con anterioridad al 31 de diciembre de 1996 han sido actualizados conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, y de las sociedades extranjeras en las que se han producido actualizaciones conforme a las disposiciones legales aplicables en los países respectivos.

La amortización se calcula linealmente en función de la vida útil estimada, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. El coeficiente de amortización se aplica al valor total de cada inmueble, deducido el importe estimado del solar.

Para las inversiones materiales cuyo precio estimado de mercado al cierre del ejercicio, contrastado por tasaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o de tasadores independientes autorizados del país correspondiente, refleja una depreciación duradera no definitiva, se ha efectuado la correspondiente corrección valorativa mediante la dotación de una provisión de carácter reversible, siempre que su valor contable no sea recuperable por la generación de ingresos suficientes para cubrir todos sus costes y gastos, incluida la amortización.

Las inversiones materiales afectas a los derechos de uso de concesiones administrativas deberán revertirse a la entidad de derecho público otorgante de la concesión al finalizar el plazo concesional, para lo cual se procede a la constitución de un "Fondo de reversión" cuyas dotaciones se realizan en función de dicho plazo, con abono a la cuenta "Otras provisiones" que se presenta en el epígrafe de "Provisiones para riesgos y gastos" del pasivo del balance de situación.

i) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

Con carácter general, las comisiones y gastos de adquisición son cargados como gasto en el ejercicio en que se incurren, sin perjuicio de su activación en el caso de que exista proyección económica futura y no sean de carácter recurrente, y de su amortización bajo criterio financiero durante el período de pago de primas.

j) Inversiones financieras

j.1. Valores de renta variable

Se valoran por su precio de adquisición o por su valor de mercado, si éste fuera inferior. En el precio de adquisición se incluyen los gastos inherentes a la operación, así como los derechos preferentes de suscripción, y se excluyen los dividendos devengados y no vencidos en el momento de la compra. Para los títulos admitidos a cotización oficial, el valor de mercado es el menor de la cotización oficial media del último trimestre del ejercicio y de la cotización del día de cierre del balance.

Cuando se trata de valores que cumplen los requisitos de homogeneidad en cuanto a la representatividad de su cotización establecidos en el Plan, se tienen en cuenta las diferencias positivas entre el precio de cotización y el valor contable a efectos de cuantificar las correcciones valorativas. En ningún caso se reconoce el saldo positivo si las diferencias positivas son superiores a las negativas.

Para los títulos no admitidos a cotización oficial y títulos sin cotización representativa, así como para las participaciones en el capital de sociedades del Grupo y asociadas excluidas de la consolidación, se entiende por valor de mercado su valor teórico contable corregido por el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición que subsistan al cierre del ejercicio. Cuando se producen hechos que permiten dudar razonablemente de la subsistencia al cierre del ejercicio de la plusvalía tácita considerada, total o parcialmente, se dota la oportuna provisión para depreciación con cargo a resultados.

j.2. Valores de renta fija

CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA

Los valores de renta fija incluidos en la cartera de inversión ordinaria se presentan por su precio de adquisición, incluidos los gastos inherentes a la operación y deducidos los intereses devengados y no vencidos, así como las bonificaciones y comisiones obtenidas en el momento de la suscripción, salvo que tales bonificaciones tengan el carácter de cupones prepagados, en cuyo caso se periodifican como ingresos financieros durante el período de carencia de intereses. La diferencia entre el precio de adquisición y el valor de reembolso se periodifica con cargo o abono a resultados, conforme a un criterio financiero, a lo largo de la vida residual del valor.

Al cierre del ejercicio se efectúan las correcciones valorativas necesarias cuando el valor de mercado resulta inferior al precio de adquisición, imputándose a resultados del ejercicio el importe neto derivado de compensar las diferencias negativas y positivas entre los referidos valores, con el límite del importe de las diferencias negativas.

En el caso de valores admitidos a negociación en un mercado regulado, se entiende por valor de mercado el menor entre el que corresponde a la última cotización y el precio medio del último mes del ejercicio.

El valor de mercado de los títulos admitidos a negociación en un mercado regulado cuando su cotización o precio no son suficientemente representativos, y en todo caso el de los títulos no admitidos a negociación en un mercado regulado, se determina actualizando sus flujos financieros futuros, incluido el valor de reembolso, a unas tasas equivalentes a la media del último mes resultantes del mercado para los valores de renta fija emitidos por el Estado y homogeneizados en función de la calidad del emisor.

CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO

Los valores de renta fija incluidos en la cartera de inversión a vencimiento se presentan por su precio de adquisición, incluidos los gastos inherentes a la operación y deducidos los intereses devengados y no vencidos, así como las bonificaciones y comisiones obtenidas en el momento de la suscripción, salvo que tales bonificaciones tengan el carácter de cupones prepagados, en cuyo caso se periodifican como ingresos financieros durante el período de carencia de intereses. La diferencia entre el precio de adquisición y el valor de reembolso se periodifica con cargo o abono a resultados, conforme a un criterio financiero, a lo largo de la vida residual del valor.

Los resultados positivos derivados de la enajenación de estos valores antes de su vencimiento se periodifican hasta la fecha de vencimiento prevista inicialmente. Los resultados negativos se imputan a resultados del ejercicio en que se produzca la venta, compensándose en su caso los importes positivos pendientes de imputación, con el límite del resultado negativo.

Se han efectuado, en su caso, las correcciones valorativas pertinentes derivadas del riesgo de cobro de los títulos, imputándose las mismas al resultado del ejercicio. Asimismo, en el importe de dudoso cobro se incluyen los intereses devengados y no vencidos.

j.3. Participaciones en fondos de inversión

Las participaciones en fondos de inversión compuestos por valores mobiliarios se valoran por su precio de adquisición o su valor liquidativo al cierre del ejercicio, si éste fuese inferior. Cuando se trata de participaciones que cumplen los requisitos de homogeneidad establecidos por el Plan, en el cálculo de las correcciones valorativas se compensan plusvalías y minusvalías de diferentes fondos, sin que en ningún caso se reconozca el saldo positivo si las diferencias positivas son superiores a las negativas.

Las participaciones en fondos de inversión compuestos por activos del mercado monetario se valoran por su precio de adquisición, incrementado por el rendimiento positivo que se deduzca de su valor liquidativo al cierre del ejercicio.

Las participaciones en fondos de inversión con rentabilidad garantizada se valoran por su precio de adquisición incrementado por la rentabilidad garantizada y confirmada al cierre del ejercicio, o por su valor liquidativo si éste fuera inferior.

j.4. Cesiones de crédito y pagarés de empresa

Figuran registrados por el importe entregado más los intereses devengados acumulados al cierre de cada ejercicio.

j.5. Inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión

Las inversiones por cuenta de tomadores que asumen el riesgo de la inversión se encuentran materializadas en fondos de inversión compuestos por valores mobiliarios y se valoran al precio de adquisición a la suscripción o compra. El referido precio de adquisición se ajusta como mayor o menor valor de la inversión, según corresponda, en función de su valor liquidativo al cierre del ejercicio. Las revalorizaciones y depreciaciones de estos activos se contabilizan con abono o cargo a la cuenta técnica del ramo de Vida.

j.6. Valores en moneda extranjera

La conversión a euros de los valores de renta variable se realiza aplicando al precio de adquisición el tipo de cambio vigente en la fecha de la operación. La valoración así obtenida no excede de la que resulta de aplicar el tipo de cambio vigente en la fecha de cierre al valor que tuvieron los valores en el mercado, efectuando en su caso la correspondiente corrección valorativa.

La conversión a euros de los valores de renta fija se realiza aplicando el tipo de cambio vigente en la fecha de la operación. Al cierre del ejercicio se valoran al tipo de cambio vigente en ese momento, aplicado sobre el valor de mercado de los títulos. En los casos de cobertura de cambio se considera únicamente la parte de riesgo no cubierto.

j.7. Instrumentos derivados

Algunas de las sociedades dependientes utilizan estos instrumentos básicamente como cobertura de determinadas operaciones de seguros de Vida, con objeto de eliminar o reducir los riesgos

de interés o de mercado existentes en posiciones patrimoniales, y comprenden tanto permutas financieras como opciones adquiridas.

En las opciones de cobertura, se reconoce como activo el importe de la prima pagada, el cual se va ajustando en función de su evolución, abonándose o cargándose respectivamente, la cuenta de ingresos y gastos a distribuir en varios ejercicios. No obstante, las diferencias de cotización de las primas se imputan a resultados de forma simétrica a los resultados derivados de los pasivos cubiertos. Si se trata de operaciones de inversión, las diferencias son imputadas a resultados del ejercicio según se van produciendo.

En el caso de las permutas financieras de intercambios de flujos se reconocen las cantidades devengadas por las operaciones principales, contabilizando el importe de la deuda a pagar en la cuenta denominada "Cuenta corriente con intermediarios por inversiones financieras y derivados" del epígrafe "Deudas fiscales, sociales y otras", con cargo a gastos financieros, así como reflejando el ingreso financiero por el importe a cobrar con cargo a la misma cuenta de balance.

j.8. Depósitos en entidades de crédito

Figuran registrados por el importe entregado más los intereses devengados acumulados al cierre de cada ejercicio.

j.9. Otros préstamos y anticipos sobre pólizas

Los préstamos procedentes de planes de financiación se recogen en el activo por el valor actual de los flujos futuros pendientes de pago por el tomador.

Los anticipos sobre pólizas se registran por el importe dispuesto más los intereses cobrados por anticipado.

k) Créditos por operaciones de tráfico

Los créditos se valoran por su importe nominal, incluidos los intereses devengados al cierre del ejercicio, y minorados en su caso por las correspondientes provisiones que pudieran ser necesarias para cubrir las situaciones de insolvencia total o parcial del deudor.

La provisión para primas pendientes de cobro se calcula para cada ramo. Está constituida por la parte de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio que previsiblemente no vayan a ser cobradas de acuerdo con la experiencia de la entidad, teniendo en cuenta la incidencia del reaseguro. Su dotación se efectúa en función de la antigüedad de los recibos de primas pendientes de cobro, o individualmente cuando las circunstancias y situación de los recibos así lo requieren.

Se han activado créditos por recobros de siniestros cuya realización se considera garantizada.

l) Créditos no comerciales

Los créditos no comerciales se valoran por su importe nominal, incluidos los intereses devengados al cierre del ejercicio, minorados por las correspondientes provisiones dotadas para cubrir las situaciones de insolvencia total o parcial del deudor.

Los créditos por operaciones de venta de inmovilizado e inversiones se valoran por el precio de venta, excluidos los intereses incorporados al nominal del crédito, que se incluyen en función de su devengo.

m) Provisiones técnicas

m.1. Seguro directo de entidades pertenecientes al Espacio Económico Europeo

PROVISIÓN PARA PRIMAS NO CONSUMIDAS

La provisión para primas no consumidas se calcula póliza a póliza, y refleja la prima de tarifa devengada en el ejercicio imputable a ejercicios futuros, deducido el recargo de seguridad. La imputación temporal de la prima se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (en lo sucesivo "el Reglamento").

Por otra parte, las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas devengadas que son imputables al período comprendido entre la fecha de cierre y el término de cobertura de los contratos, son objeto de periodificación dentro del epígrafe de "Ajustes por periodificación" del activo del balance de situación, correspondiendo estos gastos con los realmente soportados en el período, con el límite establecido en las bases técnicas.

PROVISIÓN PARA RIESGOS EN CURSO

La provisión para riesgos en curso se calcula ramo a ramo, y complementa a la provisión para primas no consumidas en el importe en que ésta no sea suficiente para reflejar la valoración de riesgos y gastos a cubrir que correspondan al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre. Su cálculo se ha efectuado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento.

Para el ramo de Automóviles, el cálculo de esta provisión se ha efectuado considerando el conjunto de garantías cubiertas con los productos comercializados por las distintas sociedades.

PROVISIÓN DE SEGUROS DE VIDA

En los seguros sobre la vida cuyo período de cobertura es igual o inferior al año, la provisión de primas no consumidas se calcula póliza a póliza, y refleja la prima de tarifa devengada en el ejercicio imputable a ejercicios futuros.

En los casos en que es insuficiente esta provisión, se calcula la provisión para riesgos en curso de forma complementaria para cubrir la valoración de riesgos y gastos a cubrir que se corresponden con el período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

En los seguros sobre la vida cuyo período de cobertura es superior al año, se ha calculado la provisión matemática póliza a póliza como diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las sociedades dependientes que operan en este ramo, y las del tomador o asegurado. La base de cálculo es la prima de inventario devengada en el ejercicio, constituida por la prima pura más el recargo para gastos de administración según bases técnicas. Las tablas de mortalidad utilizadas son las usuales del sector en cada país, y el tipo de interés técnico aplicado oscila básicamente entre el 1,77 y el 10 por 100, si bien existe alguna modalidad vinculada a inversiones simultáneas en la que el interés técnico está en función del rendimiento esperado de las mismas.

Las sociedades dependientes que operan en el ramo de Vida están realizando la adaptación de tablas prevista en la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento dentro de los plazos previstos por la normativa vigente.

PROVISIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL SEGURO DE VIDA CUANDO EL RIESGO DE LA INVERSIÓN LO ASUMEN LOS TOMADORES DE SEGUROS

Las provisiones de los seguros de Vida en los que contractualmente se ha estipulado que el riesgo de la inversión será soportado íntegramente por el tomador, se han calculado póliza a póliza y se valoran en función de los activos específicamente afectos para determinar el valor de los derechos.

PROVISIÓN PARA PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y PARA EXTORNOS

Esta provisión recoge el importe de los beneficios devengados en favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios y el de las primas que proceda restituir a los tomadores o asegurados, en virtud del comportamiento experimentado por el riesgo asegurado y en tanto no hayan sido asignados individualmente a cada uno de aquellos. En las entidades españolas su cálculo se efectúa conforme a lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento. A su vez, esta provisión recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios de las pólizas del ramo de Vida con cláusula de participación en beneficios del negocio de la Agencia de Portugal de MAPFRE VIDA Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros sobre la Vida Humana (en adelante "MAPFRE VIDA").

PROVISIÓN PARA PRESTACIONES

Representa las valoraciones estimadas de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio, deducidos los pagos a cuenta realizados. Incluye las valoraciones de los siniestros pendientes de liquidación o pago y pendientes de declaración, así como de los gastos internos y externos de liquidación de siniestros; en el Seguro de Vida incluye adicionalmente los vencimientos y rescates pendientes de pago. En las entidades españolas su cálculo se efectúa conforme a lo dispuesto en el Reglamento, incluyendo en su caso provisiones adicionales para desviaciones en las valoraciones de siniestros de larga tramitación.

PROVISIÓN DE ESTABILIZACIÓN

Esta provisión tiene carácter acumulativo y se dota en cada ejercicio por el importe del recargo de seguridad, con el límite previsto en las bases técnicas, en los siguientes ramos: riesgos de los planes de Seguros Agrarios Combinados; Seguro de Crédito; Responsabilidad Civil en vehículos terrestres, profesional, de productos, daños a la construcción, montaje, seguro empresarial, de multirriesgos industriales; y Seguro de Caucción. La dotación y aplicación de esta provisión se efectúa de acuerdo con el artículo 45 del Reglamento.

PROVISIÓN DEL SEGURO DE DECESOS

La provisión del Seguro de Decesos, incluida dentro del epígrafe "Otras provisiones técnicas", se calcula póliza a póliza, como diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las sociedades dependientes que operan en este ramo y las del tomador o asegurado. Las tablas de mortalidad utilizadas son GKM/F-95, y el tipo de interés técnico aplicado oscila básicamente entre el 2,5 y el 5,5 por 100.

m.2. Seguro directo de entidades no pertenecientes al Espacio Económico Europeo

La provisiones técnicas se calculan de acuerdo con los criterios locales de cada país, excepto en aquellos casos en los que la utilización de los mismos hubiera supuesto la distorsión de la ima-

gen fiel que deben mostrar las cuentas anuales, en cuyo caso se han adaptado a los criterios de la normativa española aplicable a las entidades aseguradoras (ver nota 5.d).

Las provisiones de seguros de Vida se han calculado utilizando las tablas de mortalidad y el tipo de interés técnico usuales del sector en los respectivos países.

m.3. Reaseguro cedido

Las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores se presentan en el activo del balance, y se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y bajo los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo.

m.4. Reaseguro aceptado

PROVISIÓN PARA PRIMAS NO CONSUMIDAS

Las operaciones de reaseguro aceptado se contabilizan en base a las cuentas recibidas de las compañías cedentes. Si al efectuar el cierre contable no se dispone de la última cuenta de la cedente, el saldo del resto de cuentas recibidas se considera como provisión para primas no consumidas de cuentas no cerradas, al objeto de no reconocer resultados en la contabilización de dichas cuentas. Si excepcionalmente estas provisiones de cuentas no cerradas estuvieran afectadas negativamente por la contabilización de pagos de siniestros de gran importancia, al ser una pérdida cierta con imposibilidad de compensación por movimientos de cuentas no cerradas, la provisión se ajusta por el importe que corresponda.

Cuando se dispone de la última cuenta e informe de siniestros pendientes, se procede a la cancelación de las provisiones de cuentas no cerradas, dotándose las provisiones para primas no consumidas en función de la información enviada por la cedente, efectuando la periodificación contrato a contrato. En su defecto, se contabiliza como provisión para primas no consumidas el importe del depósito de primas retenido por este concepto, y en última instancia se utiliza un método global de periodificación de la prima.

Los gastos de adquisición comunicados por las cedentes son objeto de periodificación dentro del epígrafe de ajustes por periodificación del activo del balance de situación, correspondiendo estos gastos con los realmente soportados en el período.

Cuando las cedentes no comunican los importes de gastos de adquisición se periodifican riesgo a riesgo para el reaseguro proporcional facultativo y de forma global para el resto de negocio proporcional.

PROVISIÓN PARA RIESGOS EN CURSO

Se calcula ramo a ramo, y complementa a la provisión para primas no consumidas en el importe en que ésta no sea suficiente para reflejar la valoración de riesgos y gastos a cubrir que correspondan al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre. Su cálculo se ha efectuado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento.

PROVISIÓN PARA PRESTACIONES

Las provisiones para prestaciones se dotan por los importes comunicados por la cedente o, en su defecto, por los depósitos retenidos, e incluyen provisiones complementarias para siniestros ocurridos y no comunicados, así como para desviaciones de los existentes en función de la propia experiencia.

PROVISIONES DE SEGUROS DE VIDA

El cálculo de las provisiones de riesgos en curso y de prestaciones para el ramo de vida se realiza de igual forma a la expuesta en los dos apartados anteriores.

PROVISIÓN DE ESTABILIZACIÓN PARA RIESGOS CATASTRÓFICOS

En los negocios afectados por riesgos catastróficos se dotan las oportunas provisiones para este tipo de riesgos, en función de la propia experiencia o del artículo 45 del Reglamento en el caso de MAPFRE RE.

m.5. Reaseguro retrocedido

Las operaciones de reaseguro retrocedido y sus correspondientes provisiones técnicas se registran con los mismos criterios del reaseguro aceptado, y en función de los contratos de retrocesión suscritos.

n) Coaseguro agrario

Las operaciones correspondientes a la participación de las entidades del SISTEMA MAPFRE en el Pool de Seguros Agrarios Combinados (Coaseguro Agrario), se registran en función de la información contenida en las cuentas recibidas de Agroseguro. Los criterios aplicados para el registro y presentación de estas operaciones son los siguientes:

- **Primas devengadas**

Se registran netas de anulaciones por la parte correspondiente a la participación de las entidades del SISTEMA MAPFRE en el "pool".

- **Provisión para primas no consumidas**

La parte correspondiente a las diferentes entidades del SISTEMA MAPFRE se registra en proporción a su participación en el "pool".

- **Prestaciones pagadas**

Se registran por la parte correspondiente a la participación de las entidades en el "pool", neta de la parte imputable al Consorcio de Compensación de Seguros por exceso de siniestralidad.

- **Provisión de prestaciones**

La provisión para prestaciones correspondiente a las entidades se registra en proporción a su participación en el "pool".

- **Provisión de estabilización**

Su dotación y aplicación se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento.

La provisión para estabilización tiene carácter acumulativo, su dotación se efectúa en función de la participación de las entidades en el "pool", e incluye una provisión complementaria de carácter voluntario y acumulativo, calculada en base al resultado de multiplicar las primas de riesgo del propio ejercicio por el factor 2 y por la desviación típica de los últimos diez ejercicios del cociente entre siniestralidad y primas de riesgo, netas de reaseguro, dotándose en los ejercicios en que la siniestralidad es inferior a las primas de riesgo, con el límite anual de la diferencia entre primas de riesgo y siniestralidad. En el caso de que la diferencia anterior sea negativa, se aplica la parte correspondiente de la provisión constituida que sea necesaria para procurar la estabilidad técnica, siendo el límite acumulado el 35 por 100 de las primas de riesgo de propia retención

para el grupo de líneas viables, y para el grupo de líneas experimentales la participación directa e indirecta que tengan las entidades en el "pool", por el importe que no compense el Consorcio sobre el exceso de siniestralidad, conforme a las condiciones aplicables y a la experiencia de las entidades.

A los efectos del límite establecido en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Seguros Agrarios Combinados, se tiene en cuenta la acumulación de ambas provisiones.

• Comisiones

Las comisiones que corresponden a las entidades por su participación en el "pool" se presentan en el epígrafe de "Gastos de Adquisición" de la Cuenta técnica del Seguro No Vida de Pérdidas y Ganancias, minorado por el importe periodificado al cierre del ejercicio.

ñ) Compromisos por pensiones y obligaciones similares

Para hacer frente a estos compromisos, las sociedades MAPFRE RE Compañía de Reaseguros Sociedad Anónima (en lo sucesivo "MAPFRE RE"), para sus oficinas de Manila y Lisboa, VENEASISTENCIA y EUROSOS ASSISTANCE, de acuerdo con los estudios actuariales realizados, han dotado una provisión que cubre el valor actual de las obligaciones futuras devengadas por estos conceptos al cierre de cada ejercicio. Los riesgos cubiertos son indemnizaciones por jubilación y complementos de jubilación y viudedad, y el método de estimación y cálculo de las provisiones dotadas ha consistido en una proyección de salarios a la jubilación, y la determinación del valor actual de la parte ya devengada por servicios prestados, utilizándose el sistema de capitalización individual.

El resto de las entidades españolas del Grupo tienen instrumentalizados los compromisos contraídos con el personal activo y con sus pensionistas por complemento de pensiones y premio de jubilación con pólizas de seguros colectivas, que cubren los riesgos de indemnización por jubilación y complementos de jubilación y viudedad.

Adicionalmente se han dotado, según la legislación vigente de los países de determinadas filiales no pertenecientes al Estado Económico Europeo, las provisiones correspondientes a la cobertura de las responsabilidades con el personal activo y pasivo.

o) Otras provisiones para riesgos y gastos

Se han dotado provisiones para cubrir posibles responsabilidades futuras, calculadas en función de la evaluación actual del riesgo.

p) Provisiones para pagos por convenios de liquidación

Se ha registrado una provisión para pagos por convenios de liquidación, que representa las valoraciones estimadas pendientes de pago a los asegurados en ejecución de convenios de liquidación de siniestros.

q) Deudas

Las deudas figuran en el balance por su valor de reembolso. La diferencia entre dicho valor y la cantidad recibida, en su caso, figura separadamente en el balance en el epígrafe "Gastos a distribuir en varios ejercicios", y se imputa anualmente a resultados con un criterio financiero.

r) Impuesto sobre beneficios

Se ha contabilizado la carga fiscal imputable al ejercicio por impuesto sobre el beneficio, una vez considerado el efecto de la normativa fiscal aplicable como consecuencia de la tributación de diversas sociedades del Grupo en régimen de declaración consolidada.

s) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera, con excepción de las operaciones de reaseguro, se convierten a euros al tipo de cambio en vigor a la fecha de la operación.

Las operaciones de reaseguro en moneda extranjera se registran al tipo de cambio establecido al inicio de cada uno de los trimestres del ejercicio. Posteriormente, al cierre de cada trimestre, se tratan todas ellas como si fueran una sola operación, convirtiéndose al tipo de cambio vigente en ese momento y recogiendo la diferencia que se produce en la cuenta de resultados.

Al cierre del ejercicio se aplican los siguientes criterios en relación con los saldos existentes:

- **Inmovilizado e inversiones materiales**

Se valoran al tipo de cambio vigente en la fecha en que los referidos bienes se han incorporado al patrimonio del Grupo. Las amortizaciones y provisiones por depreciación se calculan sobre el importe resultante de aplicar dicho criterio.

- **Tesorería**

Se valora al tipo de cambio vigente al cierre del ejercicio, registrándose en la cuenta de resultados la diferencia, sea positiva o negativa.

- **Valores de renta fija, créditos y débitos**

Se valoran al tipo de cambio vigente al cierre del ejercicio, registrándose las diferencias negativas en la cuenta de pérdidas y ganancias, y las positivas como ingresos a distribuir en varios ejercicios en la medida que no puedan compensarse con diferencias negativas. Esta compensación se hace por grupos homogéneos en función del ejercicio de vencimiento y de la moneda.

- **Valores de renta variable**

Se valoran al tipo de cambio vigente al cierre del ejercicio, efectuando la correspondiente corrección valorativa cuando esta valoración resulte inferior al precio de adquisición convertido a euros al tipo de cambio vigente en la fecha en la que los valores se incorporaron al patrimonio del Grupo.

- **Activos afectos a cobertura de provisiones técnicas nominadas en moneda extranjera**

Se valoran al tipo de cambio vigente en el momento de la adquisición. Al cierre del ejercicio se aplica el tipo de cambio vigente en ese momento, incorporándose la pérdida o ganancia potencial como mayor o menor coste de los activos de forma simétrica a la variación que experimentan las provisiones técnicas correspondientes.

- **Criterios de conversión de sucursales situadas fuera de España**

Las partidas del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias de las sucursales son convertidas a euros aplicando el método monetario-no monetario.

t) Participación de los asegurados en los rendimientos de las inversiones afectas a provisiones matemáticas

Las pólizas del Ramo de Vida suscritas por las sociedades dependientes que tienen cláusula de participación en beneficios en vigor al cierre de cada ejercicio participan, proporcionalmente a sus provisiones matemáticas y en función de lo específicamente recogido en cada contrato, en los rendimientos netos obtenidos por las inversiones afectas a la cobertura de dichas provisiones. El importe de estas participaciones se registra como mayor importe de las provisiones matemáticas, excepto en el negocio de la Agencia de Portugal de MAPFRE VIDA, que se mantiene registrado en el "Fondo para revalorización de asegurados" hasta su incorporación a las provisiones matemáticas, y se muestra recogido en la cuenta del pasivo "Provisiones para participación en beneficios y para extornos". Las dotaciones a provisiones realizadas en el ejercicio 2004 por razón de dicha participación han ascendido a 7.304.000 euros.

El derecho futuro de los asegurados sobre las diferencias por las actualizaciones legales de las inversiones efectuadas por MAPFRE VIDA es periodificado, dotándose una provisión técnica específica en función de la vida útil de los inmuebles actualizados.

u) Subvenciones de capital

Las subvenciones de capital se contabilizan cuando se obtiene la concesión oficial de las mismas, imputándose linealmente al resultado del ejercicio en un período de diez años.

v) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se han valorado según dispone el Plan. Los criterios seguidos para la reclasificación de gastos por destino están basados fundamentalmente en la función desempeñada por cada uno de los empleados, distribuyendo su coste directo e indirecto de acuerdo con dicha función. Para los gastos no relacionados directa o indirectamente con el personal se han efectuado estudios individualizados, imputándose al destino de acuerdo con la función desempeñada por dichos gastos.

6

INFORMACIÓN SOBRE CIERTAS PARTIDAS DEL BALANCE Y DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

6.1. GASTOS DE ESTABLECIMIENTO Y OTROS AMORTIZABLES

En el siguiente cuadro se detalla el movimiento de este epígrafe en el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Adiciones	Amortización del ejercicio	Saneamiento	Saldo final
Gastos de constitución	142	(2)	148	(85)	--	203
Gastos de establecimiento	3.839	341	4.995	(4.094)	(14)	5.067
Gastos de ampliación de capital	6.223	1	12.057	(4.546)	--	13.735
Total	10.204	340	17.200	(8.725)	(14)	19.005

Datos en miles de euros

6.2. INMOVILIZADO INMATERIAL

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de estas partidas en el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
A) COSTE					
1-Gastos de adquisición de cartera	17.980	(124)	729	(3.230)	15.355
2-Otro inmovilizado inmaterial	156.729	(1.432)	131.186	(23.821)	262.662
Gastos de investigación y desarrollo	--	--	615	(6)	609
Aplicaciones informáticas	88.123	137	30.016	(17.854)	100.422
Derechos sobre bienes en arrendamiento financiero	3.895	(36)	1.099	(139)	4.819
Anticipos para inmovilizados inmateriales	5.538	--	6.336	(4.773)	7.101
Otros inmovilizados inmateriales	59.173	(1.533)	93.120	(1.049)	149.711
3-Fondo de comercio	451.668	(2.082)	14.722	(124.927)	339.381
De sociedades consolidadas por integración global	438.554	(185)	14.524	(123.087)	329.806
De sociedades puestas en equivalencia	13.114	(1.897)	198	(1.840)	9.575
Total coste	626.377	(3.638)	146.637	(151.978)	617.398
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
1- Aplicaciones informáticas	(60.109)	2.505	(14.106)	9.367	(62.343)
2- Derechos sobre bienes en arrendamiento financiero	(1.143)	12	(960)	805	(1.286)
3- Otros inmovilizados inmateriales	(21.527)	(935)	(11.718)	24	(34.156)
Total amortización acumulada	(82.779)	1.582	(26.784)	10.196	(97.785)
Total Neto	543.598	(2.056)	119.853	(141.782)	519.613

Datos en miles de euros

• Gastos de adquisición de cartera

El importe de los derechos de adquisición de cartera es obtenido a través de estudios actuariales realizados por expertos independientes. Las bajas de la partida de "Gastos de adquisición de cartera" corresponden a la amortización del período.

• Derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero

La información de los bienes poseídos en régimen de arrendamiento financiero se recoge en el siguiente cuadro:

Elementos	Coste (sin opción de compra)	Duración contrato (años)	Años Transcurridos	Cuotas Satisfechas		Cuotas pendientes	Valor opción
				Ejerc.04	Anteriores		
Oficinas	1.768	20	7	162	8.149	204	13
Edificio	473	12	5	4	14	30	4
Equipos para procesos de información	1.624	1 a 5	1 a 3	162	222	433	937
Total	3.865			328	8.385	667	954

Datos en miles de euros

• Otros inmovilizados inmateriales

Los conceptos más significativos incluidos en el saldo de esta cuenta al 31 de diciembre de 2004 son los correspondientes a los fondos de comercio por la adquisición y posterior absorción por MAPFRE CAJA SALUD DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (en lo sucesivo "MAPFRE CAJA SALUD") de IMECO S.A., PLANAS SALUD COMPAÑÍA DE SEGUROS DE ASISTENCIA SANITARIA S.A., IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO DE HUESCA, S.A. y ASEGURADORA ISLAS CANARIAS S.A. DE SEGUROS SOCIEDAD UNIPERSONAL (en adelante "ASEICA"), por importe total de 43.077.000 euros; así como por la fusión por absorción de MAPFRE FINISTERRE por MAPFRE SEGUROS GENERALES, por importe de 87.938.000 euros.

Las adiciones del período a "Otros inmovilizados inmateriales" corresponden principalmente al citado fondo de comercio de MAPFRE FINISTERRE, por importe de 87.938.000 euros.

• Fondo de comercio

Las adiciones a la partida fondo de comercio de consolidación de las sociedades consolidadas por integración global se originan principalmente por la adquisición de acciones de MAPFRE QUAVITAE, por importe de 9.612.000 euros.

Las reducciones de esta partida se deben básicamente a la amortización del fondo de comercio y a la disolución de MAPFRE FINISTERRE.

Se detalla a continuación el saldo final del epígrafe de fondo de comercio:

De sociedades consolidadas por integración global	Saldo Inicial	De sociedades puestas en equivalencia	Saldo final
GRUPO CORPORATIVO LML	20.775	MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES	4.058
MAPFRE AMÉRICA	11.228	VIAJES TÍVOLI	1.840
MAPFRE VIDA	199.497	MIDDLESEA	1.261
MUSINI	38.144	OTRAS	2.416
BRICKELL FINANCIAL SERVICES	15.925		
NUOVI SERVIZI AUTO	10.543	Total	9.575
GRUPO MAPFRE QUAVITAE	9.317	<i>Datos en miles de euros</i>	
MAPFRE LA SEGURIDAD	9.170		
OTRAS (con valores individuales no significativos)	15.207		
Total	329.806		

Datos en miles de euros

6.3. INMOVILIZADO MATERIAL

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe en el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
Elementos de transporte	10.198	(634)	2.681	(2.190)	10.055
Mobiliario e instalaciones	195.170	(3.372)	46.577	(5.256)	233.119
Equipos para procesos de información	111.645	(10)	5.047	(6.253)	110.429
Otro inmovilizado material	10.641	1.572	1.403	(1.404)	12.212
Anticipos e inmovilizado en curso	1.738	(1)	2.991	(2.313)	2.415
Total coste inmovilizado material	329.392	(2.445)	58.699	(17.416)	368.230
Total amortización acumulada	(199.408)	(5.015)	(27.099)	10.601	(220.921)
Provisiones (a deducir)	(26)	(1)	(19)	(27)	(19)
Totales	129.958	(7.461)	31.518	(6.788)	147.290

Datos en miles de euros

En MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE GUANARTEME y MUSINI, los elementos incorporados con anterioridad al 31 de diciembre de 1996 han sido actualizados conforme al Real Decreto-Ley 7/1996 de 7 de junio. El efecto neto de dicha actualización ha sido nulo puesto que el valor resultante de la actualización excedía en todos los casos del valor de mercado de cada elemento.

El importe de los elementos de inmovilizado material totalmente amortizados asciende a 83.633.000 euros.

Los coeficientes anuales de amortización son los siguientes:

Grupos elementos	% de amortización
Instalaciones	6 a 10
Elementos de transporte	16
Mobiliario	10
Equipos para procesos de información	25
Maquinaria	10 a 15

En el cuadro siguiente se detalla el valor al 31 de diciembre de 2004 del inmovilizado material situado fuera del territorio español:

Concepto	Valor contable
Elementos de transporte	8.239
Equipos para el proceso de información	39.775
Mobiliario e instalaciones	63.240
Otro inmovilizado material	6.992
Anticipos e inmovilizado en curso	2.307
Total coste	120.553
Amortización acumulada	(78.118)
Provisiones	--
Total neto	42.435

Datos en miles de euros

6.4. INVERSIONES MATERIALES

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe en el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE						
Terrenos y bienes naturales	110.887	(1.523)	29.912	(30.149)	109.127	134.642
Edificios y otras construcciones	1.113.240	(5.588)	194.330	(67.382)	1.234.600	1.678.546
Subtotal	1.224.127	(7.111)	224.242	(97.531)	1.343.727	1.813.188
Otras inversiones materiales	14.345	(614)	18.314	(49)	31.996	25.685
Anticipos e inversiones materiales	11.927	(138)	26.907	(4.955)	33.741	33.741
Total coste	1.250.399	(7.863)	269.463	(102.535)	1.409.464	1.872.614
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
Edificios y otras construcciones	(176.250)	2.097	(26.558)	7.843	(192.868)	--
Otras inversiones materiales	--	--	(6.311)	--	(6.311)	--
Total amortización acumulada	(176.250)	2.097	(32.869)	7.843	(199.179)	--
Total Provisiones	(6.081)	10	(1.943)	3.917	(4.097)	--
Total Neto	1.068.068	(5.756)	234.651	(90.775)	1.206.188	1.872.614

Datos en miles de euros

De los importes de la columna entradas, corresponden un total de 81.018.000 euros de coste y 8.796.000 euros de amortización acumulada a la incorporación de MAPFRE QUAVITAE al perímetro de la consolidación.

El valor de los terrenos incluido en el saldo final de la partida "Edificios y otras construcciones" asciende a 356.779.000 euros.

El valor de mercado de las inversiones materiales afectas a cobertura de provisiones técnicas se corresponde con el valor de tasación determinado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por entidad tasadora autorizada, de acuerdo con las normas de valoración a efectos de cobertura de provisiones técnicas. Como valor de mercado de las inversiones materiales no afectas a cobertura de provisiones técnicas se ha considerado el valor de tasación, si se disponía de la misma, y en su defecto el valor neto contable. En el caso de sociedades extranjeras, las tasaciones han sido efectuadas por entidades tasadoras independientes de acuerdo con las normas usuales de cada país.

En MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE GUANARTEME y MUSINI las inversiones materiales incorporadas con anterioridad al 31 de diciembre de 1996 han sido actualizadas conforme al Real Decreto - Ley 7/1996, de 7 de Junio, cuyo importe neto acumulado ascendió a 59.804.000 euros, siendo el efecto en el coste de adquisición y en la amortización acumulada de 63.610.000 y 3.806.000 euros, respectivamente. El importe neto acumulado al cierre del ejercicio asciende a 43.849.000 euros. El efecto de dicha actualización sobre la dotación

a la amortización del presente ejercicio y del próximo asciende a 881.000 y 876.000 euros, respectivamente.

El coeficiente anual de amortización aplicado a los edificios nuevos es del 2 por 100, y en los adquiridos ya usados oscila entre el 2,64 por 100 y el 4 por 100, una vez deducido el importe estimado del solar. El importe correspondiente a la actualización efectuada de acuerdo con el Real Decreto-Ley 7/1996 se amortiza linealmente a lo largo de la vida útil restante de los bienes actualizados.

La provisión de 4.097.000 euros corresponde a la depreciación reversible de determinados inmuebles y terrenos puesta de manifiesto como consecuencia de la actualización de la valoración efectuada por los servicios técnicos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por tasadores independientes. A 31 de diciembre de 2004 existen bienes afectos a reversión por un importe de 5.385.000 euros. A dicha fecha el Fondo de Reversión constituido para estos bienes asciende a 2.508.000 euros.

En el cuadro siguiente se muestra el valor al 31 de diciembre de 2004 de las inversiones materiales situadas fuera del territorio español:

Concepto	Valor contable	Amortización acumulada	Provisión por depreciación
Terrenos y bienes naturales	24.253	--	(526)
Edificios y otras construcciones	190.032	30.562	(166)
Otras inversiones materiales	17.434	--	--
Anticipos e inversiones materiales en curso	8.893	--	--
Total	240.612	30.562	(692)

Datos en miles de euros

En estos importes se incluyen las revalorizaciones llevadas a cabo de acuerdo con las normativas locales de cada país, según se especifica en la nota 5 de esta memoria. En el valor contable de los edificios se incluye el valor de los terrenos, por importe de 52.594.000 euros.

Las inversiones materiales utilizadas para uso propio ascienden aproximadamente al 53 por 100 del total.

Se han eliminado en el proceso de consolidación, contra reservas, 53.103.000 euros, correspondientes al efecto de las aportaciones como desembolsos de capital y de las operaciones de compra-venta de inversiones materiales entre empresas del Grupo realizadas en ejercicios anteriores; y contra resultados 6.579.000 euros correspondientes a operaciones realizadas en el ejercicio 2004.

6.5. INVERSIONES FINANCIERAS

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de las inversiones en valores negociables y otras inversiones financieras análogas durante el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
Inversiones financieras en empresas del Grupo y asociadas	3.207	--	25.789	(27.357)	1.639	1.639
Participaciones en empresas del Grupo	--	1	196	--	197	197
Participaciones en empresas asociadas	320	(1)	4.891	(4.970)	240	240
Desembolsos pendientes (a deducir)	--					
Otras inversiones financieras en empresas del Grupo	3.203	--	55.779	(57.777)	1.205	1.202
Provisiones (a deducir)	(316)		(35.077)	35.390	(3)	--
Inversiones financieras puestas en equivalencia	382.905	(1.090)	23.694	923	406.432	406.432
Acciones y participaciones en empresas puestas en equivalencia:						
Sociedades del Grupo	232.274	(159)	10.289	(16.848)	225.556	225.556
Sociedades asociadas y participadas	175.902	(931)	13.445	(3.791)	184.625	179.587
Desembolsos pendientes (a deducir)	(26.966)	--	(74)	22.002	(5.038)	--
Créditos contra empresas puestas en equivalencia:						
Sociedades del Grupo	1.695	--	28	(440)	1.283	1.283
Sociedades asociadas y participadas	--	--	6	--	6	6
Otras inversiones financieras	15.088.152	(102.252)	124.808.363	(123.163.429)	16.630.834	18.115.344
Inversiones financieras en capital	264.698	313	240.710	(111.572)	394.149	415.205
Desembolsos pendientes (a deducir)	(10)	--	--	3	(7)	--
Valores de renta fija	11.978.513	(72.342)	103.287.696	(101.380.743)	13.813.124	15.129.991
Valores indexados	31.416	--	18.200	(3.499)	46.117	47.212
Préstamos hipotecarios	11.611	(336)	1.756	(4.040)	8.991	8.991
Otros préstamos y anticipos sobre pólizas	236.149	(545)	39.826	(83.400)	192.030	190.396
Participaciones en fondos de inversión	965.081	(9.353)	619.274	(541.116)	1.033.886	1.170.769
Depósitos en entidades de crédito	823.622	(28.613)	12.897.266	(12.765.890)	926.385	926.385
Otras inversiones financieras	808.431	7.466	7.730.065	(8.303.282)	242.680	226.395
Provisiones (a deducir)	(31.359)	1.158	(26.430)	30.110	(26.521)	--

Datos en miles de euros

El cuadro siguiente recoge el detalle de los vencimientos de los títulos de renta fija y otras inversiones financieras en poder de las sociedades consolidadas por integración global al 31 de diciembre de 2004.

Concepto	Año de vencimiento						Total
	2005	2006	2007	2008	2009	Resto	
Inversiones financieras en empresas del Grupo y asociadas							
Otras inversiones financ. en empresas Grupo	462	--	--	--	--	743	1.205
Inversiones financieras puestas en equivalencia							
Créditos contra empresas puestas en equivalencia							
Sociedades del Grupo	1.283	--	--	--	--	--	1.283
Sociedades asociadas y participadas	6	--	--	--	--	--	6
Otras Inversiones financieras							
Valores de renta fija	1.002.557	458.211	647.618	609.522	972.705	10.122.511	13.813.124
Valores indexados	3.250	4.000	20.282	--	7.266	11.319	46.117
Préstamos hipotecarios	1.134	1.193	985	1.204	849	3.626	8.991
Otros préstamos y anticipos sobre pólizas	6.347	2.980	360	517	122.413	59.413	192.030
Depósitos en entidades de crédito	847.320	12.962	9.592	19.370	4.019	33.122	926.385
Otras inversiones financieras	185.088	4.546	1.299	7.101	6.617	38.029	242.680

Datos en miles de euros

El desglose de los importes y vencimientos más significativos de los valores de renta fija recogidos en la columna "Resto" es el siguiente:

Años	Importe
2010	683.363
2011	622.020
2012	619.233
2013	840.145
2014	914.032
2015	433.373
2016-2020	1.879.168
2021-2025	564.336
2026-2030	1.447.464
2031-2035	1.990.496
Posterior al 2035	128.881
Total	10.122.511

Datos en miles de euros

A continuación se presenta la cartera de renta fija de sociedades con domicilio en el Espacio Económico Europeo distinguiendo entre la cartera ordinaria y la cartera a vencimiento, donde las minusvalías han sido calculadas título a título:

Partida	Coste de adquisición	Valor de mercado	Minusvalía
Cartera de inversión ordinaria	5.435.282	6.096.086	(159)
Cartera de inversión a vencimiento	7.667.888	8.324.741	(1.488)
Total	13.103.170	14.420.827	(1.647)

Datos en miles de euros

La cartera de inversión a vencimiento comprende los valores de renta fija que se mantienen hasta la fecha de vencimiento. La cartera de inversión ordinaria comprende el resto de los valores de renta fija no incluidos en la cartera de inversión a vencimiento.

El desglose de otras inversiones financieras por conceptos es el siguiente:

Otras inversiones financieras	Empresas del grupo	Empresas asociadas	Otras empresas
Depósitos y fianzas constituidas en garantías	294	--	20.890
Préstamos	37	--	--
Pagarés	--	--	4.885
Créditos por enajenación de inmovilizado e inversiones	--	--	53.585
Otros	874	--	163.320
Total	1.205	--	242.680

Datos en miles de euros

El saldo de "Otros" recoge principalmente inversiones en deuda repo.

A 31 de diciembre de 2004 se incluyen en el saldo de "Otras inversiones financieras" primas por opciones adquiridas por MAPFRE VIDA fuera de mercados regulados por importe de 4.862.000 euros, con las que se cubre de la obligación frente a los beneficiarios de pólizas de seguro del pago de una prestación referenciada a la revalorización media de un índice bursátil. A continuación se especifican las características principales de estos instrumentos derivados:

Instrumento	Activo/Pasivo Cubierto	Año de vencimiento	Prima inicial	Valor de mercado
Opción de compra de cobertura	100% revalorización SP 500 IBEX 35 NIKKEI	2009	3.220	2.186
Opción de compra de inversión	100% revalorización SP 500 IBEX 35 NIKKEI	2009	2.530	2.145

Datos en miles de euros

Por otro lado, las sociedades consolidadas mantienen contratos de permuta financiera, a través de los cuales garantizan el pago de prestaciones derivadas de contratos de seguro. En el cuadro que figura a continuación se detalla el tipo de contrato, las obligaciones garantizadas, así como el valor contable de la permuta financiera asociada a la operación:

Polizas objeto del contrato	Obligaciones garantizadas	Valor de la permuta
Seguro colectivo a prima periódica con participación en beneficios	Pago de capitales	166
Seguro colectivo a prima única con participación en beneficios	Pago de capitales	(5.187)
Seguro colectivo a prima única sin participación en beneficios	Pago de capitales	(749)
Seguro individual a prima única sin participación en beneficios	Pago de capitales	32.343
Seguro colectivo a prima única sin participación en beneficios	Pago de rentas periódicas	(249.337)
Total		(222.764)

Datos en miles de euros

El valor contable de la permuta financiera se recoge dentro de los epígrafes "Otras inversiones financieras" y "Deudas sociales, fiscales y otras".

El cuadro siguiente recoge el detalle de la tasa media de rentabilidad de los valores de renta fija y otras inversiones financieras que forman la cartera a 31 de diciembre de 2004:

Concepto	Rentabilidad
Valores de renta fija	5,09%
Otras inversiones financieras	3,97%
Valores indexados	4,91%
Depósitos en entidades de crédito	3,06%
Otros préstamos	5,75%
Préstamos hipotecarios	4,94%

Datos en miles de euros

Se desglosan a continuación los valores negociables y otras inversiones financieras análogas según la moneda en que se instrumentan:

Tipo de moneda	Inversiones financieras en empresas del Grupo y asociadas	Inversiones financieras puestas en equivalencia	Otras inversiones financieras	Total
Euro	1.626	375.355	14.994.586	15.371.567
Dólar americano	--	6.514	762.465	768.979
Peso mexicano	--	1.363	229.329	230.692
Real brasileño	--	3.375	216.394	219.769
Peso chileno	13	9.438	117.036	126.487
Peso argentino	--	2.000	62.493	64.493
Bolívar venezolano	--	4	128.735	128.739
Libra esterlina	--	--	29.424	29.424
Peso colombiano	--	3.193	42.052	45.245
Otras monedas	--	5.190	48.320	53.510
Total	1.639	406.432	16.630.834	17.038.905

Datos en miles de euros

No existen coberturas de las diferencias de cambio en las sociedades del Grupo, excepto una permuta financiera contratada por MAPFRE RE por importe de 127,3 millones de dólares U.S.A. con vencimiento el 27 de diciembre de 2.007, cuyo objeto es la cobertura del riesgo de cambio en la inversión en MAPFRE RE HOLDINGS INC.

El importe de los intereses devengados y no vencidos es de 283.502.000 euros, y se muestra dentro del epígrafe "Ajustes por periodificación" del activo del balance.

MAPFRE VIDA dispone a 31 de diciembre de 2004 de garantías hipotecarias sobre créditos concedidos, asociados en su mayor parte a seguros de vida, por valor de 565.000 euros.

En el epígrafe "Otros préstamos y anticipos sobre pólizas" se incluyen, entre otras partidas, planes de financiación de primas de contratos de seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones, por importe de 14.165.000 euros. Por otra parte, a efectos de la cobertura de provisiones técnicas derivadas de estas pólizas, se ha considerado como activo apto el valor actual de los términos del plan de financiación no vencidos pendientes de pago, quedando así recogido en los estados de cobertura incluidos en la nota 14 de la memoria.

En cumplimiento del artículo 86 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, se han efectuado en su caso a las sociedades participadas las notificaciones correspondientes.

En el proceso de consolidación se han eliminado contra reservas 54.726.000 euros correspondientes a operaciones de compra-venta de inversiones financieras entre empresas del Grupo, realizadas en ejercicios anteriores; y contra resultados 10.182.000 euros correspondientes a operaciones realizadas en el ejercicio 2004.

6.6. INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN

La cartera de valores al 31 de diciembre de 2004 incluye 361.141.000 euros por participaciones en Fondos de Inversión, que corresponden a inversiones por cuenta de tomadores que asumen el riesgo de la inversión.

El movimiento de esta partida durante el ejercicio 2004 es el siguiente:

Partidas	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo final	Valor de mercado
Inversiones por cuenta de tomadores de seguros que asumen el riesgo de la inversión	446.101	110.784	(195.744)	361.141	361.141
Total	446.101	110.784	(195.744)	361.141	361.141

Datos en miles de euros

6.7. INVERSIONES AFECTAS A OPERACIONES PREPARATORIAS DE CONTRATOS DE SEGUROS

Al 31 de diciembre de 2004 el efectivo en bancos e instituciones de crédito y la cartera de valores desglosada en la nota 6.5 incluyen 38.235.000 euros por inversiones financieras adquiridas por MAPFRE VIDA, MUSINI Y MUSINI VIDA como parte de la inversión de los fondos para adquisición de pensiones que administra. El siguiente cuadro refleja los movimientos de estas partidas durante el ejercicio 2004:

Partidas	Saldo Inicial	Entradas	Salidas	Saldo final	Valor de mercado
Valores de renta fija	30.406	761	(8.623)	22.544	24.353
Inversiones financieras en capital	10.077	--	(442)	9.635	11.082
Depósitos en entidades de crédito	3.133	4.912	(1.989)	6.056	6.056
Efectivo en bancos	1.500	--	(1.500)	--	--
Total	45.116	5.673	(12.554)	38.235	41.491

Datos en miles de euros

El vencimiento de los valores de renta fija y de los depósitos en entidades de crédito se producirá en los años 2005 (7.367.000 euros), 2006 (1.251.000 euros), 2008 (1.661.000 euros), 2010 (2.186.000 euros), 2011 (10.038.000 euros) y 2013 (6.097.000 euros). El criterio seguido para determinar el valor de mercado de estas inversiones es el mismo que el aplicado a las inversiones que las sociedades del Grupo mantienen en su cartera de inversión ordinaria. La tasa media de rentabilidad en el ejercicio 2004 de la renta fija correspondiente a este tipo de inversiones ha sido del 5,27 por 100.

6.8. OTROS ACTIVOS

El detalle de la partida "Efectivo en entidades de crédito, cheques y dinero en caja" es el siguiente:

Partidas	Saldo final
Bancos e instituciones de crédito	1.387.380
Cheques al cobro	1.824
Caja	215
Otros	2.933
Total	1.392.352

Datos en miles de euros

6.9. FONDOS PROPIOS

El siguiente cuadro recoge el movimiento durante 2004 de las cuentas representativas de los fondos propios:

Concepto	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Aumentos	Disminuciones	Saldo final
Fondo mutual	110.000	--	--	--	110.000
Reservas de revalorización	4.966	--	--	--	4.966
Reservas					
- Reservas estatutarias	818.140	--	201.204	--	1.019.344
- Reservas especiales	9.947	--	--	(9.947)	--
- Reservas en sociedades consolidadas:					
• Reservas en sociedades consolidadas por integración global o proporcional	300.388	--	57.099	(4.153)	353.334
• Reservas en sociedades puestas en equivalencia	(6.230)	(2.822)	9.604	(5.147)	(4.595)
- Diferencias de conversión:					
• De sociedades consolidadas por integración global o proporcional	(195.737)	--	--	(27.270)	(223.007)
• De sociedades puestas en equivalencia	(5.515)	--	3.171	--	(2.344)
Resultado de ejercicios anteriores pendientes de aplicación					
- Remanente	58.902	--	28.473	--	87.375
Pérdidas y ganancias atribuibles a la sociedad dominante					
- Pérdidas y ganancias consolidadas	446.408	--	549.625	(446.408)	549.625
- Pérdidas y ganancias atribuibles a socios externos	(147.787)	--	(183.616)	147.787	(183.616)
Total	1.393.482	(2.822)	665.560	(345.138)	1.711.082

Datos en miles de euros

Los aumentos y disminuciones en las partidas de fondos propios tienen su origen básicamente en la distribución de los resultados del ejercicio anterior, en los resultados obtenidos por las sociedades consolidadas en el presente ejercicio, y en los ajustes y eliminaciones propios de la consolidación, una vez considerada la participación atribuible a los socios externos.

• Fondo Mutual

El Fondo mutual de la Entidad ha sido constituido en cumplimiento de la normativa legal vigente. Su dotación se ha efectuado en ejercicios anteriores por distribución de beneficios, así como por la aplicación parcial de la Reserva de revalorización, Real Decreto Ley 7/1996 y por la aplicación de reservas estatutarias. De su importe, 10 millones de euros proceden de la fusión por absorción de MAPFRE AGROPECUARIA.

• Reservas de revalorización

El saldo de la cuenta "Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996" corresponde a la actualización realizada por MAPFRE MUTUALIDAD y MAPFRE AGROPECUARIA al amparo del Real Decreto-Ley 7/1996. El importe correspondiente a la "Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996" de las filiales incide en las reservas de sociedades consolidadas por integración global y en los intereses de socios externos, por importes de 3.430.000 y 8.777.000 euros respectivamente.

El plazo para efectuar la comprobación de dicho saldo por parte de la Inspección de Tributos era de tres años a contar desde el 31 de diciembre de 1996. Una vez comprobado y aceptado el saldo de la cuenta de actualización, o bien transcurrido el plazo de tres años mencionado, dicho saldo

puede destinarse a la compensación de pérdidas o a la ampliación del fondo mutual o del capital social. Transcurridos diez años, el saldo puede destinarse a reservas de libre disposición.

El saldo de la cuenta "Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996" de MAPFRE MUTUALIDAD ha sido comprobado por la Inspección de los Tributos, habiendo dado su conformidad al mismo. En MAPFRE AGROPECUARIA, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE GUANARTEME y MUSINI transcurrió el plazo de tres años establecido en el Real Decreto-Ley 7/1996 para la comprobación del saldo de la citada cuenta, sin que se haya procedido a su comprobación. En consecuencia, todas las entidades pueden destinar los saldos de la citada cuenta a la ampliación de sus fondos mutuales o capitales sociales respectivos; y a partir del 31 de diciembre de 2006 a la dotación de reservas de libre disposición.

● Reservas estatutarias

Las Reservas estatutarias representan un fondo patrimonial cuya disposición está sujeta a la regulación establecida en los estatutos de MAPFRE MUTUALIDAD. El aumento neto de estas reservas está motivado por la distribución de los beneficios del ejercicio 2003.

● Otra información

- Se indican a continuación los socios ajenos al Grupo o vinculados al mismo que poseen una participación igual o superior al 10 por 100 en el capital de alguna sociedad del Grupo:

PARTICIPACIONES DE OTRAS EMPRESAS AJENAS AL GRUPO EN EL CAPITAL DE LAS SOCIEDADES DEL GRUPO

Sociedad	Socios ajenos al Grupo	% Capital
• MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	49,0000
• COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITOS COMERCIALES	• SURAMERICANA	26,920
• MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO S.A.	• CREDIT GUARANTEE	25,0000
• MAPFRE AMÉRICA	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	10,0000
• MAPFRE AMÉRICA VIDA S.A.	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	12,4293
• MAPFRE COLOMBIA VIDA S.A.	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	18,6163
• TEPEYAC ASESORES S.A. DE C.V.	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	33,0000
• MAPFRE PERÚ VIDA S.A.	• GRUPO CALDA-VERME (PERÚ)	27,8740
• INTERBOLSA S.A.	• ENDESA S.A.	20,0000
• BENELUX ASSIST. S.A.	• FORTIS BANK INSURANCE, NV-SA	30,0000
• MAPFRE QUAVITAE	• CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.	43,1624

- Todas las acciones representativas del capital social de CORPORACIÓN MAPFRE están admitidas a negociación oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona.

- El Consejo de Administración de MAPFRE RE acordó en su reunión del 1 de diciembre de 2004 una ampliación de capital con prima de emisión por importe total de 50.000.000 euros, que se materializará en el primer trimestre de 2005.

6.10. INTERESES DE SOCIOS EXTERNOS

El cuadro siguiente detalla el movimiento de los intereses de socios externos en el ejercicio 2004, así como la composición del saldo final por conceptos:

Entidad	Movimiento				Saldo final	Saldo final				Total
	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Aumentos	Disminuciones		Capital	Reservas	Resultados	Dividendo activo a cuenta	
CORP. MAPFRE	415.040	--	268.547	(476)	683.111	52.834	564.956	81.171	(15.850)	683.111
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	531.180	--	31.060	--	562.240	158.749	362.920	88.101	(47.530)	562.240
MAPFRE RE	50.873	--	7.187	--	58.060	24.547	30.680	4.971	(2.138)	58.060
MAPFRE AMÉRICA	74.774	--	2.638	--	77.412	60.931	9.129	7.352	--	77.412
MAPFRE QUAVITAE	--	--	14.577	--	14.577	17.326	(2.514)	(235)	--	14.577
MAPFRE LIFE	--	--	5.567	--	5.567	871	4.856	(160)	--	5.567
OTRAS	30.655	2.004	3.177	(18.041)	17.795	14.219	1.361	2.416	(201)	17.795
Total	1.102.522	2.004	332.753	(18.517)	1.418.762	329.477	971.388	183.616	(65.719)	1.418.762

Datos en miles de euros

Los aumentos y disminuciones corresponden principalmente a la participación de los socios externos de estas sociedades en los resultados del ejercicio 2004 y del anterior que no han pasado a formar parte de las reservas, así como a la participación de los mismos en la variación de la diferencia de conversión, una vez efectuados los ajustes en el proceso de consolidación. Los aumentos en CORPORACIÓN MAPFRE y MAPFRE RE se deben también a la participación de los socios externos en las ampliaciones de capital habidas durante el ejercicio en estas sociedades.

6.11. DIFERENCIA NEGATIVA DE CONSOLIDACIÓN

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe durante el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajustes al saldo inicial	Aumentos	Disminuciones	Saldo final
De sociedades consolidadas por I.G.	1.116	(30)	80	--	1.166
De sociedades puestas en equivalencia	639	--	--	--	639
Total	1.755	(30)	80	--	1.805

Datos en miles de euros

Las diferencias negativas de consolidación más relevantes proceden de MAPFRE GUANARTEME y MAPFRE ASIAN, por importe de 710.000 y 281.000 euros respectivamente.

6.12. PROVISIONES TÉCNICAS

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe en el ejercicio 2004:

SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO					
Partida	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
Provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso					
• Seguro directo	2.267.857	(29.142)	2.553.638	(2.238.715)	2.553.638
• Reaseguro aceptado	284.803	(2.490)	398.850	(282.313)	398.850
Provisión de seguros de vida					
- Provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso					
• Seguro directo	35.010	(6.720)	37.067	(28.290)	37.067
• Reaseguro aceptado	27.551	151	46.397	(27.702)	46.397
-Provisiones matemáticas					
• Seguro directo	11.152.646	(192)	11.792.769	(11.152.454)	11.792.769
• Reaseguro aceptado	41.057	1.638	46.640	(42.695)	46.640
Provisión para prestaciones					
• Seguro directo	2.701.063	(25.024)	3.056.141	(2.676.039)	3.056.141
• Reaseguro aceptado	307.149	(3.955)	336.968	(303.194)	336.968
Provisión para participación en beneficios y extornos	31.159	(8)	36.585	(31.151)	36.585
Provisiones para estabilización	216.084	4	117.992	(54.902)	279.178
Otras provisiones técnicas					
• Seguro directo	184.554	(7.736)	210.894	(176.818)	210.894
Total	17.248.933	(73.474)	18.633.941	(17.014.273)	18.795.127

Datos en miles de euros

REASEGURO CEDIDO					
Partida	Saldo Inicial	Ajuste al saldo inicial	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
Provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	382.069	(8.727)	474.861	(373.342)	474.861
Provisión de seguros de vida					
-Provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	4.036	162	9.540	(4.198)	9.540
-Provisiones matemáticas	6.155	(151)	7.082	(6.004)	7.082
Provisión para prestaciones	649.170	(4.183)	684.463	(644.987)	684.463
Otras provisiones técnicas	--	--	35	--	35
Total	1.041.430	(12.899)	1.175.981	(1.028.531)	1.175.981

Datos en miles de euros

• Provisión para riesgos en curso

La dotación de la provisión para riesgos en curso se ha efectuado por las entidades aseguradoras del Grupo consolidable según los criterios expuestos en la nota 5.m) de esta memoria.

• Provisión de seguros de vida

No ha sido necesaria la dotación de una provisión adicional a los seguros de vida por insuficiencia de rentabilidad.

• Provisión para prestaciones

No se facilita información sobre la evolución de la provisión para prestaciones del reaseguro aceptado, en especial de MAPFRE RE, ya que las cuentas de reaseguro de las compañías cedentes no facilitan información sobre la suficiencia o insuficiencia de las provisiones técnicas, como consecuencia de la aplicación por parte de las cedentes de métodos de contabilización distintos al del método del año de imputación (año de ocurrencia o año contable), no siendo por tanto posible ofrecer información sobre la evolución de la provisión para prestaciones.

El cuadro siguiente pone de manifiesto la suficiencia de la provisión para prestaciones del seguro directo constituida al comienzo del ejercicio por los subgrupos de entidades domiciliadas en el Espacio Económico Europeo.

Sociedad	Provisión al comienzo del ejercicio	Pagos del ejercicio y provisión al cierre del mismo	Suficiencia
MAPFRE MUTUALIDAD	907.528	834.845	72.683
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	1.307.203	1.310.786	(3.583)
MAPFRE ASISTENCIA	5.291	4.236	1.055
Total	2.220.022	2.149.867	70.155

Datos en miles de euros

• Otras provisiones técnicas

Dentro del epígrafe "Otras provisiones técnicas" se recoge la provisión de seguro de decesos. Los criterios seguidos para la dotación de esta provisión se expresan en la nota 5.m) de esta memoria.

6.13. COMPROMISOS POR PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de la provisión para pensiones y obligaciones similares en el ejercicio 2004:

Provisiones para pensiones	Pensiones a personal activo	Pensiones a personal pasivo
Saldo al inicio del ejercicio	1.400	4.021
Ajustes al saldo inicial	(175)	(4.000)
Incrementos		
• Dotaciones a fondos de pensiones propios o internos	597	1.306
Disminuciones		
• Pagos efectuados con cargo al fondo de pensiones	(482)	(108)
• Exceso de provisión	(217)	--
Saldo al cierre del ejercicio	1.123	1.219

Datos en miles de euros

6.14. OTRAS PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe en el ejercicio 2004:

Concepto	Saldo Inicial	Ajustes al saldo inicial	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
Provisión para tributos	35.092	(312)	17.433	(14.289)	37.924
Provisión para pagos por convenios de liquidación	20.945	(9)	16.013	(18.627)	18.322
Otras provisiones	134.032	(349)	70.938	(102.902)	101.719
Total	190.069	(670)	104.384	(135.818)	157.965

Datos en miles de euros

La partida provisión para tributos recoge provisiones para deudas tributarias, procediendo en su mayoría, 30.274.000 euros, del subgrupo MAPFRE AMÉRICA.

Los conceptos más significativos recogidos en "Otras provisiones" al 31 de diciembre de 2004 son los siguientes:

- Provisiones de la Entidad y otras sociedades dependientes para cubrir adecuadamente diversas medidas de reestructuración de los medios societarios, por un importe total de 15.660.000 euros.
- Cobertura de determinados riesgos derivados de la actual situación económica en Argentina, por importe de 12.289.000 euros.
- Compromisos derivados de la venta de Progress Assicurazioni, por importe de 6.621.000 euros.
- Provisión para incentivos y otras remuneraciones del personal, por importe de 33.649.000 euros.
- Provisión para posibles responsabilidades derivadas de la resolución de recursos interpuestos, por importe de 8.211.000 euros.
- Provisiones para reclamaciones de terceros, por importe de 4.000.000 euros.

6.15. EMPRÉSTITOS

Al 31 de diciembre de 2004 el saldo de esta cuenta recoge el nominal de las obligaciones emitidas por CORPORACIÓN MAPFRE, cuyos términos y condiciones más relevantes se describen a continuación:

- Naturaleza de la emisión: obligaciones simples representadas por anotaciones en cuenta.
- Importe total: 275 millones de euros.
- Número de títulos: 2.750.
- Nominal de los títulos: 100.000 euros.

- Fecha de la emisión: 12 de julio de 2001.
- Plazo de la emisión: 10 años.
- Vencimiento: 12 de julio de 2011.
- Amortización: única al vencimiento y a la par, libre de gastos para el tenedor.
- Listado: Mercado AIAF de renta fija.
- Cupón: 6,02% fijo anual, pagadero en los aniversarios de la fecha de emisión hasta la fecha de vencimiento final inclusive.
- Rating de la emisión: AA- (Standard & Poor's).

El importe recibido por CORPORACIÓN MAPFRE a la emisión fue minorado en un 0,375 por 100 sobre el importe nominal de la misma, en concepto de comisión de las entidades directoras y aseguradoras. Esta comisión, junto con otros gastos de emisión, se imputa anualmente a resultados con un criterio financiero. Al 31 de diciembre de 2004 el importe pendiente de imputar a resultados por estos conceptos asciende a 831.572 euros, que se recoge en el epígrafe de "Gastos a distribuir en varios ejercicios".

Al 31 de diciembre de 2004 los intereses devengados por las obligaciones pendientes de vencimiento ascienden a 7.846.616 euros, que se recogen en el epígrafe de "Ajustes por periodificación" del pasivo.

El 28 de febrero de 2002 se acordó una permuta de tipo de interés sobre el importe total de la emisión, reestructurada el 23 de junio de 2003 y en virtud de la cual CORPORACIÓN MAPFRE recibe anualmente un importe equivalente al 6,02 por 100 hasta el vencimiento final de la emisión, obligándose al pago de un 2,35 por 100 hasta el 12 de julio de 2004 y del Euribor a 6 meses más el 1,62 por 100 desde esta fecha hasta el vencimiento final, con el límite máximo del 6,02 por 100 anual.

6.16. DEUDAS

En el cuadro siguiente se detalla el saldo de las deudas con entidades de crédito y otras deudas en el ejercicio 2004:

Concepto	Con garantía real	Resto	Total	Denominado en euros
Deudas con entidades de crédito				
Deudas por arrendamiento financiero				
Otras	--	2.968	2.968	484
Otras deudas				
Otras	2.311	74.562	76.873	67.749
Total	2.311	77.530	79.841	68.233
Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro				
Otras	--	104.531	104.531	104.531
Total	--	104.531	104.531	104.531
Otras deudas				
Deudas con E.Grupo y asociadas				
Empresas asociadas	--	564	564	286
Deudas fiscales, sociales y otras	32.130	692.208	724.338	606.310
Total	32.130	692.772	724.902	606.596

Datos en miles de euros

Las deudas con entidades de crédito presentan el siguiente detalle:

Clase de deuda	Importe	Tipo de interés medio
Arrendamiento financiero	2.968	7,03%
Créditos	5.629	3,47%
Préstamos	66.034	4,03%
Otros	5.210	6,01%
Total	79.841	

Datos en miles de euros

Del saldo al 31 de diciembre de 2004 de las deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro 64.972.000 euros tienen su vencimiento a corto plazo y el resto a largo plazo; no estando acogido a la Ley 8/1987 de 8 de junio.

6.17. OPERACIONES CON EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS

A continuación se detallan las operaciones efectuadas entre empresas del Grupo, cuyo efecto en resultados es nulo por haber sido eliminadas en el proceso de consolidación:

Concepto	Gastos	Ingresos
Servicios recibidos/prestados	120.708	29.613
Gastos/ingresos de inversiones materiales	1.414	15.847
Gastos/ingresos de inversiones y cuentas financieras	2.213	13.788
Otros gastos/ingresos no técnicos	13.297	90.894
Dividendos distribuidos	--	287.513
Otros	24.153	2.496
Total	161.785	440.151

Datos en miles de euros

A continuación se detallan los importes incluidos en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las transacciones efectuadas durante el ejercicio con empresas del Grupo no consolidadas por integración global, y con empresas asociadas:

Concepto	Gastos	Ingresos
Gastos e ingresos de inversiones materiales	--	1.478
Otros ingresos técnicos	--	10
Otros servicios exteriores	36.526	--
Otros gastos/ingresos no técnicos	873	3.176
Total	37.399	4.664

Datos en miles de euros

6.18. OPERACIONES DE REASEGURO Y COASEGURO

A continuación se detallan las operaciones de reaseguro y coaseguro efectuadas entre empresas del Grupo consolidable, eliminadas en el proceso de consolidación:

Concepto	Importe
Primas cedidas/aceptadas	654.466
Prestaciones	253.814
Variación de provisiones técnicas	110.700
Comisiones	167.573
Intereses sobre depósitos	3.365

Datos en miles de euros

En los cuadros siguientes se detallan los saldos con reaseguradoras y cedentes, depósitos constituidos y provisiones técnicas por operaciones de reaseguro con empresas del Grupo consolidable eliminadas en el proceso de consolidación, así como con empresas del Grupo no consolidadas por integración global.

SALDOS ELIMINADOS			SALDOS NO ELIMINADOS		
Concepto	Reaseguro aceptado	Reaseguro cedido	Concepto	Reaseguro aceptado	Reaseguro cedido
Créditos y deudas	(66.283)	69.958	Créditos y deudas	(71)	--
Depósitos	124.976	(124.976)	Depósitos	376	--
Provisiones técnicas	(379.736)	386.969	Provisiones técnicas	(984)	--
Total	(321.043)	331.951	Total	(679)	--

Datos en miles de euros

Datos en miles de euros

6.19. OTRA INFORMACIÓN

• Gastos e ingresos extraordinarios

Las pérdidas excepcionales han ascendido a 16.431.000 euros, correspondiendo 7.372.000 euros a ejercicios anteriores y 9.059.000 euros a este ejercicio.

Los beneficios excepcionales han ascendido a 14.671.000 euros, correspondiendo 8.448.000 euros a ejercicios anteriores y 6.223.000 euros a este ejercicio.

• Ingresos y gastos anticipados

A continuación se indican los gastos e ingresos que habiendo sido contabilizados en el ejercicio corresponden a otro posterior:

Concepto	Activo	Pasivo
Gastos anticipados	9.406	--
Comisiones y otros gastos de adquisición	420.477	140.384
Otros	--	24.367
Total	429.883	164.751

Datos en miles de euros

• Corrección monetaria

Las cuentas "Corrección monetaria resultado positivo" y "Corrección monetaria resultado negativo" recogen los ajustes por los efectos de los cambios en los precios de sociedades domiciliadas en países con alta tasa de inflación.

• Cargas sociales

En el cuadro siguiente se recoge el detalle de la partida "Cargas sociales" de las entidades españolas del Grupo consolidable:

Concepto	Importe
Seguridad Social	88.693
Aportaciones y dotaciones a planes de pensiones	53.570
Otras cargas sociales	38.086
Total	180.349

Datos en miles de euros

En el importe de "Aportaciones y dotaciones a planes de pensiones" se incluyen 42.367.000 euros correspondientes a las primas devengadas por MAPFRE VIDA para cubrir los compromisos contraídos con el personal activo y con pensionistas por complementos de pensiones y premio de jubilación.

6.20. RECLASIFICACIONES EN LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA

Se han efectuado las reclasificaciones necesarias de los ingresos y gastos de las sociedades instrumentales consolidadas por integración global a efectos de su presentación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios de reclasificación se han efectuado atendiendo a la naturaleza y contenido de los epígrafes, no siendo su importe significativo.

7 INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DE VIDA

7.1. COMPOSICIÓN DEL NEGOCIO DE VIDA, POR VOLUMEN DE PRIMAS

El siguiente cuadro recoge la composición en el ejercicio 2004 del Seguro de Vida por volumen de primas emitidas netas de anulaciones.

Tipo	Concepto	Seguro directo
A	Primas por contratos individuales	1.393.795
	Primas por contratos de seguros colectivos	732.631
	Total	2.126.426
B	Primas periódicas	880.657
	Primas únicas	1.245.769
	Total	2.126.426
C	Primas de contratos sin participación en beneficios	1.401.665
	Primas de contratos con participación en beneficios	681.571
	Primas de contratos en que el riesgo de la inversión recae sobre los suscriptores de pólizas	43.190
	Total	2.126.426

Datos en miles de euros

7.2. CONDICIONES TÉCNICAS DE LAS PRINCIPALES MODALIDADES DEL SEGURO DE VIDA

A continuación se recogen las condiciones técnicas de las principales modalidades del Seguro de Vida. Para las entidades españolas en todos los casos se ha cumplido con los requisitos de rentabilidad y adecuación de inversiones exigidos por la normativa vigente, lo que ha permitido utilizar, en el cálculo de la provisión de seguros de vida, intereses técnicos superiores al tipo de interés máximo publicado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones al comienzo del ejercicio 2004.

● **Condiciones técnicas de MAPFRE VIDA**

a) Canal agencial

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios	
				Importe	Forma de distribución
Contratos individuales, a prima periódica con y sin participación en beneficios:					
- Seguros mixtos	(1)	GKM80/95	5,57%	1.080	(6)
- Seguros con contraseguro	(2)	GKM-95	5,21%	1.000	(6)
Contratos individuales, a prima única sin participación en beneficios:					
- Seguros con contraseguro	(3)	GKM-95	4,70% (5)		--
- Supervivencia	(4)	GRM/F-95	4,32% (5)		--
Contratos colectivos, a prima periódica con participación en beneficios:					
- Seguros con contraseguro	(2)	GKM-95	3,19%	1.136	(6)
Contratos colectivos, a prima única sin y con participación en beneficios:					
		PERM/F 2000			
- Supervivencia	(4)	P/C (7)	4,86% (5)		--
- Seguros con contraseguro	(2)	GKM-95	4,05%	2.021	(6)

Datos en miles de euros

(1) En caso de vida se garantiza un capital al vencimiento, más las revalorizaciones de capital asignadas vía participación en beneficios. En caso de fallecimiento se garantiza el pago de un capital constituido por la suma de las primas netas satisfechas hasta el momento del fallecimiento del asegurado, capitalizadas al interés técnico (según productos) por años completos transcurridos, más las primas netas previstas desde el momento del fallecimiento hasta el vencimiento del contrato. Se garantiza, además, la provisión matemática de los "bonos" asignados en la participación en beneficios.

(2) En caso de vida se garantiza un capital al vencimiento, más las revalorizaciones de capital asignadas vía participación en beneficios. En caso de fallecimiento se garantiza el pago de un capital constituido por la suma de las primas netas satisfechas hasta el momento del fallecimiento del asegurado, capitalizadas al interés técnico (según productos) por años completos transcurridos. Se garantiza, además, la provisión matemática de los "bonos" asignados en la participación en beneficios.

(3) En caso de vida se garantiza un capital al vencimiento. En caso de fallecimiento se garantiza el pago de un capital constituido por la prima neta satisfecha capitalizada al interés técnico, durante el periodo de tiempo comprendido entre la fecha de efecto y la fecha de fallecimiento, considerando la fracción de año en curso como anualidad completa.

(4) Rentas de supervivencia temporales y vitalicias.

(5) Los tipos de interés que se aplican son variables conforme a la Nota Técnica, ajustándose a lo establecido en el R.D. 2486/1998 por el que se aprueba el Reglamento y en la O.M. de 23 de diciembre de 1998.

(6) La distribución de la participación en beneficios está instrumentada en seguros de capital diferido con reembolso de reservas a prima única.

(7) Según resolución de 3 de octubre de 2000 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se adoptan tablas generacionales PERM/F 2000 C para los contratos de cartera y PERM/F 2000P para la nueva producción desde esa fecha.

b) Canal banca - seguros

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios		
				Importe	Forma de distribución	
Contratos individuales, a prima única y con participación en beneficios:						
-Seguros mixtos	(1)	GRM/F 95	(3) 5,00%	--		(7)
Contratos individuales, a prima única sin participación en beneficios:						
-Seguros mixtos	(2)	GRM/F 95	(5) 3,66%	--		--
Contratos colectivos, a prima única sin participación en beneficios:						
-Supervivencia	(4)	GRM/F 95	(6) 5,92%	--		--

Datos en miles de euros

(1) Se garantiza, si el asegurado vive al final del plazo establecido, el pago del capital asegurado, más una revalorización en función de los índices IBEX 35, NIKKEI 225 y S&P 500. Caso de fallecimiento del asegurado durante la vigencia del seguro, se garantiza un capital calculado como la suma de la prima pagada más su capitalización al tipo de interés técnico devengado desde la fecha en que se pagó hasta el último vencimiento anual del seguro anterior al fallecimiento del asegurado.

(2) El seguro garantiza el pago de una renta constante mientras viva el asegurado y, en caso de fallecimiento de éste durante el primer año de vigencia del seguro, la devolución de la prima pagada. Si el fallecimiento se produce transcurrido el primer año, se garantiza la devolución de la prima más el mínimo entre el 3 por 100 de la prima y 6.010 euros.

(3) Se garantiza una rentabilidad mínima del 5 por 100 a cinco años y un día.

(4) Este seguro garantiza el pago de una renta temporal hasta la jubilación, reversible para viudedad/orfandad; más una renta vitalicia diferida, a partir del momento de la jubilación, reversible para viudedad/orfandad.

(5) El tipo de interés técnico de referencia señalado es aplicable durante los 28 ó 29 primeros años del seguro (dependiendo de la fecha de contratación). Durante los años restantes se aplica el 2,50 por 100.

(6) El tipo de interés técnico señalado es aplicable durante los 30 primeros años del seguro. Durante los años restantes se aplica el 2,50 por 100.

(7) Se aplica el 100% del exceso sobre el 5% garantizado de la revalorización media de los índices IBEX 35, NIKKEI 225 y S&P 500.

Condiciones técnicas de MUSINI

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios	
				Importe	Forma de distribución
Contratos individuales	Fallecimiento	GK 80	2%	23	Como siniestro
Contratos de seguros colectivos	Fallecimiento/Supervivencia	GK 80/PERM-F 2000	2%-4,62%	5.085	Como siniestro
Contratos de primas periódicas	Fallecimiento/Supervivencia	GK 80/PERM-F 2000	2%-4,62%	5.108	Como siniestro
Contratos de primas únicas	Supervivencia	PERM-F 2000	4,62%	--	--
Contratos sin participación en beneficios	Fallecimiento/Supervivencia	GK 80/PERM-F 2000	2%-4,62%	--	--
Contratos con participación en beneficios	Fallecimiento/Supervivencia	GK 80/PERM-F 2000	2%-4,62%	5.108	Como siniestro

Datos en miles de euros

Los tipos de interés técnico utilizados en las distintas modalidades de seguros de vida comercializados a prima única son específicos para cada una de las operaciones o grupos de operaciones realizadas, los cuales oscilan entre el 2,25 por 100 y el 4,62 por 100.

Condiciones técnicas de MUSINI VIDA

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios	
				Importe	Forma de distribución
Contratos colectivos, a prima única sin participación en beneficios:		PERM/F			
Supervivencia	(1)	2000 P/C (2)	(3) 4,64%	--	--

Datos en miles de euros

(1) Rentas de supervivencia temporales y vitalicias.

(2) Según resolución de 3 de octubre de 2000 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se adoptan las tablas generacionales PERM/F 2000C para los contratos de cartera y PERM/F 2000 P para la nueva producción desde esa fecha.

(3) Los tipos de interés que se aplican son variables conforme a la Nota Técnica, ajustándose a lo establecido en el R.D. 2486/1998 por el que es aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y en la O.M. de 23 de diciembre de 1998.

• Condiciones técnicas de MAPFRE AMÉRICA VIDA

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios	
				Importe	Forma de distribución
Contratos individuales					
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	CSO-80 MASC	4%	764	-
	- Capital de supervivencia	AT49/AT83	6%	5.768	(2)
	- Seguros de Vida	M95	(1)	406	-
	- Rentas jubilación	TIT.RV-85-H/M	(1)	7.083	-
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	COLOM.84/98	8%	1.365	(3)
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	5.464	-
	- Rentas vitalicias	RV85H, RV85M	-	3.855	-
	- Decesos y sepelio	CSO - 80	8%	8.726	-
	- Individuales con participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	3.456	-
	- Individuales sin participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	125	-
	- Certivida y Certirenta	GKM - 80 - M	-	460	-
	- Vida y muerte	CSO 80	4%	284	-
Contratos seguros colectivos					
	- Capital de supervivencia	AT49/AT83	6%	9.890	(2)
	- Fallecimiento e invalidez	AT-83	-	106.937	-
	- Seguros colectivo Vida y otros	M95	(1)	12.233	-
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	11.803	-
	- Accidentes de trabajo	B-85 H / M	3%	1.933	-
	- Vida ley trabajadores / desg. hipotecaria	CSO - 80	-	452	-
	- Vida Grupo / accidentes y salud	Varias	-	386	-
	- Desgravamen hipotecario	PRM MORT EQ. EDAD 40 CSO 80	3%	533	-
Contratos de primas periódicas					
	- Capital de supervivencia	AT49/AT83	6%	8.508	(2)
	- Fallecimiento e invalidez	AT83	-	106.937	-
	- Seguros de Vida	M95	(1)	406	-
	- Seguros colectivo Vida y otros	M95	(1)	12.233	-
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	CSO80	4,0%	764	-
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	COLOM.84/98	8%	1.365	(3)
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	11.803	-
	- Accidentes de trabajo	B-85 H / M	3%	1.933	-
	- Vida ley trabajadores / desg. hipotecaria	CSO - 80	-	452	-
	- Decesos y sepelio	CSO - 80	8%	8.726	-
	- Individuales con participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	3.456	-
	- Individuales sin participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	125	-
	- Vida Grupo / accidentes y salud	Varias	-	386	-
	- Desgravamen hipotecario	PRM MORT EQ. EDAD 40 CSO 80	3,5%	533	-

Datos en miles de euros

• Condiciones técnicas de MAPFRE AMÉRICA VIDA (Continuación)

Modalidades	Cobertura	Tablas	Interés técnico	Participación en beneficios	
				Importe	Forma de distribución
Contratos de primas únicas					
	- Vida y muerte	CSO - 80	4%	284	-
	- Rentas de jubilación	TIT.RV-85-H/M	-	7.083	-
	- Certivida y Certirenta	GKM - 80 - M	-	460	-
	- Capital de supervivencia	AT49/AT83	6%	7.150	(2)
	- Rentas vitalicias jubilación	RV85H, RV85M	(1)	3.855	-
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	5.464	(3)
Contratos sin participación en beneficios					
	- Seguros de Vida	M95	(1)	--	-
	- Rentas vitalicias jubilación	RV85H, RV85M	(1)	--	-
	- Rentas de jubilación	TIT.RV-85-H/M	-	--	-
	- Decesos y sepelio	CSO - 80	8%	--	-
	- Individuales sin participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	--	-
	- Certivida y Certirenta	GKM - 80 - M	-	--	-
	- Fallecimiento e invalidez	AT-83	-	--	-
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	--	-
	- Accidentes de trabajo	B-85 H / M	3%	--	-
	- Vida ley trabajadores / desg. hipotecaria	CSO - 80	-	--	-
	- Vida Grupo / accidentes y salud	Varias	-	--	-
Contratos con participación en beneficios					
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	CSO-80 MASC	4%	10.226	-
	- Capital de supervivencia	AT49/AT83	6%	15.658	(2)
	- Mixto (fallecimiento y supervivencia)	COLOM.84/98	8%	1.365	(3)
	- Fallecimiento	COLOM.84/98	8%	17.267	-
	- Individuales con participación en beneficios	GKM - 80 - M	5%	4.041	-
	- Seguro ordinario individual	1958 CSO	3,5%	--	-
	- Desgravamen hipotecario	PRM MORT EQ. EDAD 40 CSO 80	6%	533	(2)
	- Seguros colectivo Vida y otros	M95	(1)	12.233	-
	- Seguro de Vida	M95	--	406	-
	- Fallecimiento e invalidez	AT-83	--	106.937	-
	- Vida Grupo/accidentes y salud	Varios	--	386	-
	- Rentas de jubilación	TIT.RV-85-H/M BENF.B-85-H/M	--	7.083	-
	- Rentas vitalicias	RV 85 H RV 85 M	--	3.855	-
	- Accidentes de trabajo	B-85-H/M	3%	1.933	-

Datos en miles de euros

(1) En las sociedades MAPFRE CHILE VIDA y MAPFRE PERÚ VIDA se venden seguros de rentas vitalicias a un interés técnico que oscila en función de las condiciones del mercado, aunque calculados mediante técnicas de casamiento de flujos financieros que aseguran la rentabilidad a largo plazo de la operación.

(2) En la sociedad brasileña VERA CRUZ VIDA E PREVIDENCIA, para algunos contratos de los denominados planos de previdencia, existe la cláusula de "Excedente financiero", en virtud de la cual se calcula la distribución de una parte de los rendimientos obtenidos por los activos asignados a los contratos y se constituye una reserva técnica con dicha denominación.

(3) La distribución de la participación en beneficios está instrumentada en seguros de capital diferido con reembolso de reservas a prima única.

8 DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEL NEGOCIO

Se desglosan a continuación el volumen de primas y las provisiones técnicas del Grupo por operaciones de seguro directo y de reaseguro aceptado en España, resto de países del Espacio Económico Europeo y otros países:

Negocio	España		Espacio Económico Europeo		Otros países	
	Primas	Provisiones	Primas	Provisiones	Primas	Provisiones
Vida						
Seguro directo	1.838.516	12.008.184	43.062	162.773	244.848	261.492
Reaseguro aceptado	32.192	24.189	4.996	4.594	41.780	80.354
Subtotal Vida	1.870.708	12.032.373	48.058	167.367	286.628	341.846
No Vida						
Seguro directo	4.546.870	4.839.177	140.848	142.035	1.284.702	827.214
Reaseguro aceptado	61.728	143.527	316.434	346.573	362.775	316.156
Subtotal No Vida	4.608.598	4.982.704	457.282	488.608	1.647.477	1.143.370
Total	6.479.306	17.015.077	505.340	655.975	1.934.105	1.485.216

Datos en miles de euros

9 SITUACIÓN FISCAL

• Régimen de consolidación fiscal

A partir del ejercicio 1985 parte de las sociedades consolidadas están incluidas a efectos del Impuesto sobre Sociedades en el Grupo Fiscal 9/85, integrado por CORPORACIÓN MAPFRE y aquellas entidades filiales que cumplen los requisitos para acogerse a dicho régimen de tributación. En 2004 forman parte de dicho Grupo Fiscal las siguientes sociedades:

CORPORACIÓN MAPFRE, MAPFRE RE, MAPFRE INMUEBLES, DESARROLLOS URBANOS CIC, SERVICIOS INMOBILIARIOS MAPFRE, MAPFRE ASISTENCIA, IBEROASISTENCIA, VIAJES MAPFRE, IBEROASISTENCIA SERVICIOS DE TELEMARKETING, MAPFRE SOFT, CONSULTING DE SOLUCIONES Y TECNOLOGIAS SIAM, MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE ASISTENCIA ORO.

Asimismo, a partir del ejercicio 2002 otra parte de las sociedades consolidadas están incluidas a efectos del Impuesto sobre Sociedades en el Grupo Fiscal 95/02, integrado por MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING de Entidades Aseguradoras, S.A. (en adelante "MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING") y aquellas entidades filiales que cumplen los requisitos para acogerse a dicho régimen de tributación. En 2004 forman parte de dicho Grupo Fiscal las siguientes entidades:

MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING, MAPFRE VIDA, MAPFRE INVERSIÓN, MAPFRE INVERSIÓN DOS, MAPFRE VIDA PENSIONES, CONSULTORA ACTUARIAL Y DE PENSIONES MAPFRE VIDA, GESTIÓN MODA SHOPPING, MIRACETI, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE INDUSTRIAL, MAPFRE FINISTERRE, ORIENTE, GESTORA DE ACTIVOS FUNERARIOS, MULTISERVICIOS MAPFRE, SEPROVAL, MESEVAL, FINISTERRE AGENCIA CANARIA DE SEGUROS, COSEBAL, HEJEAN, AGEPAL, LISS ASSURANCE, SEGURLIS, SEGESYMED, SEPENVAL, SEFIN, MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO, MAPFRE SERVICIOS DE CAUCIÓN Y CRÉDITO, MAPFRE CAJA SALUD, CENTRO MÉDICO DE CHEQUEOS MAPFRE VIDA, IGUALSERVICIOS DE HUESCA, CENTROS MÉDICOS ISLAS CANARIAS, MAPFRE GUANARTEME, PROYECTOS Y SERVICIOS MAPFRE, MUSINI VIDA, SERVIMEDIC, MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO, MUSINI, INTERBOLSA, SERFINANZAS, GISMUSINI S.G.I.I.C., GISMUSINI CARTERAS y ELIPSE CANARIAS.

• **Conciliación del resultado contable con la base imponible**

A continuación se detalla, para el ejercicio 2004, la conciliación del resultado consolidado después de impuestos y socios externos con la base imponible agregada del Impuesto sobre Sociedades del conjunto de entidades consolidadas por integración global, excluidas las sociedades extranjeras.

CONCILIACIÓN DEL RESULTADO CONTABLE CON LA BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES			
Resultado contable del ejercicio			366.009
	Aumentos	Disminuciones	
Impuesto sobre Sociedades	189.779	--	189.779
Diferencias permanentes:			
- De las sociedades individuales	16.427	52.171	(35.744)
- De los ajustes de consolidación	269.343	63.430	205.913
Diferencias temporales:			
- De las sociedades individuales:			
Con origen en el ejercicio	194.934	4.729	190.205
Con origen en ejercicios anteriores	1.783	181.656	(179.873)
- De los ajustes de consolidación:			
Con origen en el ejercicio	25.042	474.329	(449.287)
Con origen en ejercicios anteriores	471.611	4.213	467.398
Compensación bases imponibles negativas			(1.084)
Base imponible (resultado fiscal)			753.316

Datos en miles de euros

Los aumentos por diferencias permanentes individuales del ejercicio corresponden básicamente a gastos no deducibles por seguros de Vida de los empleados, a impuestos soportados por dividendos y rentas recibidas del extranjero, a la no deducibilidad del fondo de comercio procedente de la fusión de ASEICA con MAPFRE CAJA SALUD, y a provisiones para riesgos y gastos.

Las disminuciones por diferencias permanentes individuales del ejercicio tienen su origen básicamente en la exención de rentas obtenidas de filiales extranjeras, en la dotación de la Reserva para Inversiones en Canarias, en la corrección monetaria de las plusvalías generadas en la venta de activos, en la recuperación de ajustes efectuados en su día por la Inspección de Tributos en MAPFRE MUTUALIDAD por excesos de amortización de elementos de inmovilizado respecto de

los máximos fiscalmente deducibles, así como en la regularización del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2003.

Los aumentos por diferencias permanentes de consolidación obedecen fundamentalmente a la eliminación de dividendos intragrupo, eliminados en el proceso de consolidación contable, a la participación en resultados de socios externos, a la imputación de pérdidas de sociedades que consolidan por el procedimiento de puesta en equivalencia, y a la eliminación de pérdidas de empresas extranjeras que quedan al margen de la conciliación efectuada.

Las disminuciones por diferencias permanentes de consolidación corresponden fundamentalmente a la eliminación de beneficios de empresas que consolidan por el procedimiento de puesta en equivalencia, a intereses de socios externos, y a la eliminación de resultados de empresas extranjeras, que quedan al margen de esta conciliación.

Los aumentos por diferencias temporales individuales con origen en el ejercicio corresponden fundamentalmente a gastos no deducibles por compromisos por pensiones, así como a dotaciones de provisiones por responsabilidades, insolvencias, depreciación de cartera de valores y primas pendientes de cobro, a provisiones complementarias para prestaciones, que exceden de las fiscalmente deducibles, así como a la imputación de bases imponibles de agrupaciones de interés económico.

Los aumentos por diferencias temporales individuales con origen en ejercicios anteriores corresponden a la reversión de la amortización acelerada de activos establecida por los R.D., 3/1993, 7/1994 y 2/1995, y a la reversión de los beneficios derivados del diferimiento por reinversión.

Las disminuciones por diferencias temporales individuales con origen en ejercicios anteriores corresponden principalmente a las bases imponibles ya imputadas por agrupaciones de interés económico y a ajustes motivados por la reversión de provisiones y gastos que fueron considerados no deducibles en ejercicios anteriores, provisiones matemáticas dotadas por importes que excedían de la cuantía mínima reglamentaria, para primas pendientes de cobro con una antigüedad inferior a seis meses, provisión complementaria para prestaciones y provisión para responsabilidades y gastos.

El importe de los aumentos por diferencias temporales de consolidación con origen en el ejercicio corresponde básicamente a las amortizaciones del fondo de comercio de consolidación y de los gastos de adquisición de cartera.

El importe de las disminuciones por diferencias temporales de consolidación con origen en el ejercicio se corresponde fundamentalmente con la eliminación del ajuste de consolidación contable realizado en concepto de dotación a la provisión por depreciación de inversiones en empresas consolidadas.

El importe de los aumentos por diferencias temporales de consolidación con origen en ejercicios anteriores corresponde básicamente a la eliminación del ajuste de consolidación contable por reversión de las provisiones por depreciación de filiales constituidas al cierre del ejercicio anterior.

El importe de las disminuciones por diferencias temporales de consolidación con origen en ejercicios anteriores corresponde a la eliminación de resultados de otros ejercicios.

Del importe de las compensaciones de bases imponibles negativas corresponden 373 euros al Grupo Fiscal nº 95/02.

Durante el ejercicio 2004 las sociedades consolidadas han obtenido rendimientos producidos en diversos países del extranjero, ascendiendo el gasto devengado por los distintos impuestos extranjeros sobre beneficios que gravan dichos rendimientos a un importe de 2.061.000 euros.

● **Impuestos anticipados y diferidos**

El importe de los impuestos anticipados individuales de las sociedades consolidadas por integración global a 31 de diciembre de 2004, como consecuencia de las diferencias temporales positivas acumuladas a dicha fecha, asciende a 126.371.000 euros. De este importe, 58.829.000 euros han sido recogidos en el Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias de las sociedades consolidadas, de acuerdo con los criterios que al respecto establece la resolución del I.C.A.C. de 9 de octubre de 1997 y su modificación de 15 de marzo de 2002. Del citado importe, 15.329.000 euros tienen su origen en el ejercicio actual, y 43.500.000 euros proceden de ejercicios anteriores.

El resto de impuestos anticipados individuales de las sociedades consolidadas acumulados a 31 de diciembre de 2004, que asciende a 67.542.000 euros, no ha sido contabilizado en aplicación de los criterios que establece la citada resolución del I.C.A.C. de 9 de octubre de 1997 y su modificación de 15 de marzo de 2002.

El importe de los impuestos diferidos individuales a 31 de diciembre de 2004 de las sociedades consolidadas por integración global asciende a 11.032.000 euros, habiendo sido recogido en los respectivos Balances y Cuentas de Pérdidas y Ganancias.

● **Bases imponibles negativas**

La suma de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores pendientes de compensación por las entidades consolidadas por integración global asciende a 224.922.000 euros, siendo su desglose el siguiente:

Ejercicio de procedencia	Importe	Plazo límite ejercicio
1998	26.571	2013
1999	41.647	2014
2000	13.351	2015
2001	41.251	2016
2002	69.767	2017
2003	32.335	2018

Datos en miles de euros

No se han contabilizado créditos por bases imponibles negativas pendientes de compensación por parte de las sociedades consolidadas, en aplicación de los criterios que al respecto establece la resolución del ICAC de 9 de octubre de 1997 y su modificación de 15 de marzo de 2002.

• Imputaciones de agrupaciones de interés económico

En su calidad de socios de agrupaciones de interés económico, las entidades consolidadas han recibido en el ejercicio las siguientes imputaciones:

Concepto	Importe
Base imponible	919
Deducciones	4
Retenciones	9

Datos en miles de euros

• Incentivos fiscales

El detalle de los incentivos fiscales de las sociedades consolidadas por integración global es el siguiente:

DETALLE DE INCENTIVOS FISCALES

Modalidad	Importe aplicado en el ejercicio	Importe pendiente de aplicación
Deducción por doble imposición interna	32.599	39.757
Deducción por doble imposición internacional	1.375	265
Deducción por reinversión de beneficios extraordinarios	1.695	--
Bonificaciones y otros	6.815	16
Formación empleados y contribución a planes de pensiones	854	113
Creación de empleo	7	--

Datos en miles de euros

Las sociedades consolidadas tienen contabilizados créditos fiscales por deducciones pendientes de aplicación a 31 de diciembre de 2004 por importe de 22.451.000 euros.

En el ejercicio 2002 las entidades consolidadas acogieron rentas por importe de 221.390.000 euros, generadas en ejercicios anteriores, al régimen transitorio de la reinversión de beneficios extraordinarios previsto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2001, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, generando una deducción en la cuota del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2001 de 28.766.000 euros. Los activos en que se materializó la reinversión deberán permanecer en el patrimonio de la entidad hasta el ejercicio 2007.

Asimismo, las sociedades consolidadas han acogido en los ejercicios 2002, 2003 y 2004 rentas de 5.564.000, 42.056.000 y 13.774.000 euros respectivamente, a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios prevista en el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 4/2004.

Las sociedades consolidadas acogieron en ejercicios anteriores rentas positivas de 9.234.000 euros al beneficio fiscal del diferimiento por reinversión del artículo 21 de la derogada Ley 43/1995, del Impuesto sobre Sociedades, habiéndose reinvertido a la fecha del cierre del ejercicio 18.263.000 euros, importe total al que asciende el compromiso de reinversión, según el siguiente detalle:

Ejercicio	Importe reinversión	Renta acogida
1996	491	299
1998	355	168
1999	4.015	2.703
2000	12.468	5.847
2001	934	217
Total	18.263	9.234

Datos en miles de euros

Las rentas positivas acogidas al beneficio fiscal del diferimiento por reinversión se vienen integrando en la base imponible de las sociedades consolidadas de los períodos impositivos en que se amortizan los elementos patrimoniales en que se materializó la reinversión. Del importe total de las rentas positivas, las sociedades consolidadas ya han integrado en la base imponible un importe de 832.000 euros con el siguiente detalle:

Ejercicio	Importe
1999	62
2000	97
2001	98
2002	191
2003	192
2004	192
Total	832

Datos en miles de euros

Resta por integrar en la base imponible de las sociedades consolidadas un importe de 8.401.000 euros durante los ejercicios 2005 a 2052.

• Comprobaciones tributarias

De acuerdo con la legislación vigente, las declaraciones realizadas por los diferentes impuestos no pueden considerarse definitivas hasta haber sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haber transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Como resultado de las actuaciones inspectoras finalizadas en 1997 en algunas de las sociedades consolidadas en relación con el Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 1989 a 1993, así como por el resto de impuestos relativos a los ejercicios 1991 a 1994, se incoaron actas firmadas en disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 1991, 1992 y 1993, por discrepancia sobre la aptitud de determinados activos adquiridos con motivo de la fusión por absorción de varias sociedades filiales, realizada el 31 de diciembre de 1992, para la materialización de la reinversión a que quedaba condicionada la exención de determinadas rentas positivas generadas en los ejercicios 1990 y 1993; por discrepancias sobre la deducibilidad de la dotación a la provisión para siniestros pendientes de declaración; y por retenciones a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por discrepancia en la determinación de los porcentajes de retención aplicables. A la fecha de cierre del ejercicio, MAPFRE INDUSTRIAL tiene provisionado el importe del acta incoada por la no deducibilidad de la provisión para siniestros pendientes de declaración. Las liquidaciones tributarias derivadas de dichas actas se encuentran recurridas y pendientes de resolución

a la fecha de los correspondientes recursos, excepto los relativos al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que han sido estimados.

Como consecuencia de las actuaciones relativas a los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero de 1987 y el 31 de diciembre de 1991, de las sociedades MAPFRE FINISTERRE y su filial ORIENTE, ambas absorbidas por MAPFRE SEGUROS GENERALES; se incoaron determinadas actas que fueron recurridas y parcialmente estimados los recursos interpuestos contra las mismas. Por la parte no estimada se practicaron nuevas liquidaciones que fueron nuevamente recurridas.

En el ejercicio 2001 finalizaron las actuaciones inspectoras en el Grupo 9/85, formado por CORPORACIÓN MAPFRE y sus sociedades fiscalmente dominadas por todos los impuestos relativos a los ejercicios 1996 y 1997, así como por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 1994 y 1995. Como resultado de dichas actuaciones se incoaron actas firmadas en disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios comprobados, básicamente por discrepancias sobre la deducibilidad de provisiones técnicas, provisión para depreciación de inmuebles; por el Impuesto sobre Primas de Seguros, por discrepancia en la incorporación a la base imponible de dicho impuesto de determinados recargos cobrados a los asegurados; y por retenciones a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por discrepancia sobre la sujeción a retención de determinadas cantidades pagadas en concepto de gastos de locomoción. Dichas actas se encuentran recurridas, estando a la fecha de cierre de ejercicio pendiente de resolución los recursos en su día interpuestos.

En 2001 finalizaron actuaciones inspectoras en CAJA MADRID VIDA, sociedad absorbida por MAPFRE VIDA en virtud de la cesión global de activos y pasivos llevada a cabo el 31 de diciembre de 2001, alcanzando a todos los impuestos a los que estaba sujeta la entidad por los ejercicios 1996 y 1997, así como a retenciones a cuenta de rendimientos del capital mobiliario del ejercicio 1998. Como consecuencia de ello, se firmaron actas de disconformidad por retenciones a cuenta de rendimientos del capital mobiliario de los ejercicios 1996 a 1998 derivados de contratos de administración de depósito, habiendo sido recurridas y estando pendientes de resolución, así como el recurso en su día interpuesto por el acta incoada por este mismo concepto y referida a los ejercicios 1992 a 1995.

En el ejercicio 2003 tuvieron lugar actuaciones inspectoras en CAJA MADRID VIDA, sociedad absorbida por MAPFRE VIDA, firmándose actas de disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2000, por discrepancias sobre la deducibilidad fiscal de los intereses de demora de actas de inspección incoadas en ejercicios anteriores, habiéndose recurrido la liquidación derivada de dicha acta.

En consecuencia, y salvo por las excepciones antes comentadas, las entidades consolidadas tienen abiertos a inspección todos los impuestos a los que están sometidas por los cuatro últimos ejercicios. En opinión de los asesores de las entidades consolidadas la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera de las entidades consolidadas a 31 de diciembre de 2004 es remota.

• **Operaciones acogidas al régimen especial del capítulo VIII del título VII del Real Decreto Legislativo 4/2004**

Ejercicio 2004

Con fecha 31 de diciembre de 2004 se otorgó la escritura pública de fusión, con efecto 1 de enero de 2004, entre MAPFRE SEGUROS GENERALES y MAPFRE FINISTERRE Y ORIENTE.

Con fecha 27 de enero de 2004 MAPFRE MUTUALIDAD realizó operaciones de canje de valores de acciones de MAPFRE AGROPECUARIA por acciones de AGROSEGURO. Así mismo y con fecha 1 de noviembre de 2004 MAPFRE MUTUALIDAD realizó operaciones de canje de valores de acciones de MAPFRE AGROPECUARIA por la cartera de seguros de diversos ramos.

Con fecha 1 de enero de 2004 se formalizó la fusión de MAPFRE MUTUALIDAD con MAPFRE AGROPECUARIA.

Ejercicio 2003

Con fecha 1 de diciembre de 2003 se formalizó la cesión global de activos y pasivos de MAPFRE AUTOMÓVILES RIESGOS ESPECIALES S.A., a favor de su accionista único, MAPFRE MUTUALIDAD.

CORPORACIÓN MAPFRE realizó operaciones de canje de valores de acciones de MAPFRE RE por el inmueble sito en el Paseo de Recoletos, 25 de Madrid.

MAPFRE CAJA SALUD realizó operaciones de canje de valores de acciones de CENTRO MÉDICO DE CHEQUEOS MAPFRE VIDA por el edificio sito en la calle Llodio S/N, de Madrid.

Ejercicio 2002

Operación de fusión por absorción de ASEICA por parte de MAPFRE CAJA SALUD.

Ejercicio 2001

- CORPORACIÓN MAPFRE realizó operaciones de canje de valores de acciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES por acciones de MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING.

- Cesión global de activos y pasivos de IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO DE HUESCA a favor de su accionista único MAPFRE CAJA SALUD.

- Cesión del ramo de enfermedad de MAPFRE VIDA a MAPFRE CAJA SALUD mediante una ampliación de capital con aportación no dineraria de los activos afectos a dicho ramo.

- Cesión global de activos y pasivos de CAJA MADRID VIDA a favor de su accionista único MAPFRE VIDA.

Ejercicio 2000

- CORPORACIÓN MAPFRE realizó operaciones de canje de valores consistentes en la aportación de acciones de MAPFRE VIDA, MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO y MAPFRE SEGUROS GENERALES.

- Cesión global de activos y pasivos de Incalbarsa, a favor de su accionista único, CORPORACIÓN MAPFRE.

- MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING acordó una ampliación de capital mediante aportación no dineraria de acciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE VIDA y MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO (acciones aportadas por CORPORACIÓN MAPFRE) y de acciones de CAJA MADRID VIDA, CAJA MADRID SEGUROS GENERALES y CAJA SALUD DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (acciones aportadas por CORPORACIÓN FINANCIERA CAJA DE MADRID S.A.).
- MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING aportó las acciones de CAJA MADRID VIDA y CAJA MADRID SEGUROS GENERALES en sendas ampliaciones de capital que acordaron, respectivamente, MAPFRE VIDA y MAPFRE SEGUROS GENERALES.
- Cesión global de activos y pasivos de CAJA MADRID SEGUROS GENERALES a favor de su accionista único MAPFRE SEGUROS GENERALES.
- Cesión global de activos y pasivos de PLANAS SALUD COMPAÑÍA DE SEGUROS DE ASISTENCIA SANITARIA S.A., a favor de su accionista único, CAJA SALUD (actualmente denominada MAPFRE CAJA SALUD).

Ejercicio 1997

- Fusión por absorción de IMECO S.A. por parte de CAJA SALUD (actualmente denominada MAPFRE CAJA SALUD).

10 INFORMACIÓN DEL SEGURO DE NO VIDA

De acuerdo con la autorización concedida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, no se presenta la información requerida en este apartado referente a "Ingresos y gastos técnicos por ramos" y "Resultado técnico por año de ocurrencia" del Seguro de No Vida por las siguientes razones:

- La poca relevancia que ofrece para la imagen fiel de las cuentas consolidadas de MAPFRE MUTUALIDAD teniendo en cuenta la heterogeneidad de los mercados en que operan sus filiales y los factores que en cada uno de ellos condiciona la evolución de los distintos ramos.
- Los obstáculos que existen para la obtención de la información referente a la siniestralidad por años de ocurrencia en las filiales ajenas al Espacio Económico Europeo, a lo que se debe añadir que la existencia de entidades reaseguradoras dentro del grupo consolidable, y dado que las compañías cedentes siguen métodos de contabilización distintos al de año de imputación, hacen prácticamente imposible la obtención de la información requerida.
- En relación con el estado consolidado de los ingresos y gastos técnicos por ramos, resulta complejo el establecimiento del procedimiento de eliminaciones por ramos en el proceso de consolidación de las operaciones de reaseguro entre empresas del grupo consolidable.

11 OTRA INFORMACIÓN

11.1. REMUNERACIONES DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN DE MAPFRE MUTUALIDAD

El Consejo de Administración de la Entidad lo componen diecisiete consejeros externos y ocho ejecutivos. Se detalla a continuación el coste de las retribuciones y otras compensaciones percibidas por los administradores de la Entidad en 2004 y satisfechas por cualquiera de las sociedades del Grupo, desglosadas por conceptos:

Concepto	Importe
CONSEJEROS EXTERNOS	
Dietas	627
Asignaciones fijas	728
Otros conceptos	233
CONSEJEROS EJECUTIVOS	
Sueldos	3.352
Asignaciones fijas	196
Seguros de Vida	153
Otros conceptos	209
Total	5.498

Datos en miles de euros

La retribución básica de los consejeros externos consiste en una dieta por asistencia a las reuniones, cuyo importe en 2004 fue de 2.152 euros. Además tienen establecido un seguro de vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 150.253,03 euros, y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad. Los consejeros externos que son miembros de comisiones o comités delegados perciben además una asignación fija anual por tal concepto, cuya cuantía en 2004 ha sido de 13.985 euros para la Comisión Directiva y 10.490 euros para los comités delegados.

Los consejeros ejecutivos perciben las retribuciones establecidas en sus contratos, que incluyen sueldo fijo, incentivos de cuantía variable vinculados a los resultados, seguros de vida e invalidez y otras compensaciones establecidas con carácter general para el personal de las entidades del Grupo; además, tienen reconocidos determinados complementos de pensiones para el caso de jubilación exteriorizados a través de un seguro de vida, todo ello dentro de la política retributiva establecida por el Sistema para sus altos directivos, sean o no consejeros. Los consejeros ejecutivos (entendiéndose como tales tanto los ejecutivos de la propia Entidad como los que desempeñan funciones ejecutivas en otras entidades del SISTEMA MAPFRE) no perciben, en cambio, las retribuciones establecidas para los consejeros externos, salvo la asignación fija establecida por pertenencia a la Comisión Directiva del SISTEMA MAPFRE.

11.2. ANTICIPOS Y CRÉDITOS AL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Al cierre del ejercicio ninguna entidad del grupo consolidable tiene concedido anticipos ni créditos a los miembros del órgano de administración de la Entidad, ni ha prestado garantías por cuenta de los mismos.

11.3. COMPROMISOS CON EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN DE MAPFRE MUTUALIDAD

Los compromisos por pensiones y premio de jubilación con miembros antiguos y actuales del órgano de administración de la Entidad contraídos por aquellas sociedades dependientes que han procedido a la exteriorización de sus compromisos por pensiones están cubiertos con la póliza de seguro colectiva que cubre dichos riesgos detallada en la nota 5.ª y 6.19 de la memoria. La prima devengada por estos conceptos en relación con los citados miembros del órgano de administración ha ascendido a 9.327.140 euros.

11.4. OTRA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Los administradores de la Entidad no poseen participaciones en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al de la misma, ni realizan por cuenta propia o ajena, el mismo análogo o complementario género de actividad al del objeto social de las sociedades del grupo, con las excepciones que se detallan a continuación:

Administrador	Sociedad	Número acciones/ participaciones	Cargo/ Función
D. Juan Fernández- Layos Rubio	Aegon, N.V.	9.800	----
	Münchener Ruck	3.000	----
D. Pedro Guillén García	Clínica Cemtro, S.A.	254.715	Presidente del Consejo de Administración
D. Domingo Sugranyes Bickel	Münchener Ruck	67	----
	Aegon, N.V.	320	----
	Axa	142	----
	Fortis	200	----
	Ing	190	----
D. Francisco Vallejo Vallejo	BancSabadellVida	----	Consejero
	BancSabadell Pensiones	----	Consejero

No se han considerado las situaciones de los administradores de esta entidad que tengan participaciones o ejerzan actividades en otras empresas del SISTEMA MAPFRE, por considerar que las mismas no afectan al deber de lealtad ni generan ningún conflicto de intereses.

11.5. PERSONAL EMPLEADO

Durante 2004 las entidades del Grupo emplearon la siguiente plantilla promedio de personal por categoría profesional:

Categoría profesional	Número medio de empleados
Directivos	1.157
Administrativos	7.544
Comerciales	4.478
Informáticos y otros	6.334
Total	19.513

11.6. GARANTÍAS COMPROMETIDAS CON TERCEROS

- En virtud de la participación de los asegurados de MAPFRE VIDA en los rendimientos de la inversión de sus provisiones matemáticas, cuando se produzca la enajenación de los inmuebles actualizados de acuerdo con las Leyes de Presupuestos 1/1979, 74/1980 y 9/1983, la diferencia entre los valores de adquisición y los actualizados será atribuida en su 90 por 100 a dichas pólizas en el ejercicio en que tenga lugar la enajenación. Al 31 de diciembre de 2004 el derecho futuro de estas pólizas sobre los importes de dichas actualizaciones se estima en 1.711.000 euros, importe por el que están constituidas provisiones a la misma fecha.
- En MAPFRE RE y MAPFRE REINSURANCE CORPORATION existen garantías otorgadas a terceros materializadas en cartas de crédito por importe de 20.915.000 euros.
- Al cierre del ejercicio Caja Madrid tiene concedidos avales a favor de CORPORACIÓN MAPFRE, por importe de 26.063.000 euros, que corresponden básicamente a garantías presentadas ante la A.E.A.T.
- MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING es afianzador solidario de MAPFRE SEGUROS GENERALES en la deuda por compra de MAPFRE FINISTERRE.
- Al 31 de diciembre de 2004 la sociedad puesta en equivalencia MAPFRE INMUEBLES tienen garantías otorgadas a favor de terceros por importe global de 5.000.000 euros, procedentes en su mayoría de concursos públicos de suelo relacionados con la actividad de promoción inmobiliaria que desarrolla.
- Al 31 de diciembre de 2004 Caja Madrid tiene concedidos avales a favor de MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING por importe de 9.000.000 euros, por garantías presentadas ante la SEPI en relación con la adquisición de MUSINI y MUSINI VIDA.
- En virtud de sentencias judiciales y/o de acuerdos transaccionales, la Entidad tiene invertidos en pagarés de empresa 13.465.000 euros, cuyos intereses se destinan al pago de las rentas vitalicias fijadas a los beneficiarios por siniestros con daños personales.

11.7. HONORARIOS DEVENGADOS POR LOS AUDITORES EXTERNOS

Las retribuciones devengadas a favor de los Auditores Externos en el ejercicio 2004 por los servicios correspondientes a la auditoría de cuentas anuales ascienden a 2.135.542 euros, habiéndose devengado también 723.946 euros por servicios relacionados con la auditoría de cuentas y 208.806 euros por otros servicios complementarios prestados, cifras ambas éstas últimas, que se considera no comprometen la independencia de los auditores.

11.8. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las entidades del Grupo no mantienen ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en la presente memoria consolidada.

12 ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

- Con fecha 28 de enero de 2005 CORPORACIÓN MAPFRE ha adquirido en la Bolsa de Malta acciones de MIDDLESEA INSURANCE PLC (Malta), representativas del 15,18 por 100 del capital de dicha sociedad. Con esta adquisición, la participación de CORPORACIÓN MAPFRE en MIDDLESEA se incrementa hasta el 20,66 por 100. Esta operación se enmarca en un acuerdo entre el GRUPO MIDDLESEA y MAPFRE, por el que MIDDLESEA INSURANCE PLC adquirirá la participación del 39 por 100 que tiene CORPORACIÓN MAPFRE en el capital de PROGRESS ASSICURAZIONI S.p.A (Italia). El saldo de estas dos operaciones implicará para CORPORACIÓN MAPFRE un desembolso neto de 5 millones de euros aproximadamente.
- Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad, y la Disposición final undécima de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, MAPFRE MUTUALIDAD deberá formular sus cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2005 aplicando las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Las NIIF requieren que, salvo determinadas excepciones, la información comparativa del ejercicio 2004 incluida en las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2005 sea preparada de acuerdo con las mismas normas. Esto implicará modificaciones en la valoración, clasificación y presentación de determinadas partidas del balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias al cierre del ejercicio 2004, presentadas de acuerdo con principios y normas contables generalmente aceptados en España. Además, las NIIF requieren que se incluyan en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2005 las conciliaciones elaboradas con objeto de reflejar que los impactos contables de la conversión en los fondos propios consolidados al inicio y al cierre del ejercicio 2004 y en el resultado consolidado de dicho ejercicio.

El Grupo está desarrollando el proceso de conversión a las NIIF adoptadas, analizando los impactos contables de su aplicación y los relacionados con los distintos procesos afectados, entre ellos los vinculados a los sistemas de información. Los impactos contables finales, que dependerán, entre otros aspectos de las nuevas normas o interpretaciones finalmente adoptadas por la Unión Europea, se detallarán en las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2005.

13 ESTADO DE FLUJOS DE TESORERÍA CONSOLIDADO

1. Variaciones de tesorería durante el ejercicio	Importe
Por operaciones de tráfico	
Aumento	2.099.332
Por otras actividades de explotación	
Aumento	183.785
Por inmovilizado e inversiones	
Disminución	(1.443.521)
Por otras operaciones	
Disminución	(413.170)
Por otras operaciones extraordinarias	
Aumento	417.504
Por operaciones con Administraciones Públicas	
Disminución	(741.388)
Total	102.542

2. Evolución de tesorería durante el ejercicio	Importe
1. Tesorería al comienzo del ejercicio	1.289.810
2. Tesorería al cierre del ejercicio	1.392.352
3. Variación de tesorería durante el ejercicio	
Aumento	102.542

Datos en miles de euros

14 ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS

En el siguiente cuadro se informa sobre las provisiones técnicas y los bienes aptos para cobertura al 31 de diciembre de 2004 y 2003 que resultan de la agregación de los estados de cobertura individuales de cada una de las entidades aseguradoras que integran el grupo consolidable y de la eliminación de las operaciones de reaseguro realizadas entre las mismas:

Sociedad	Provisiones técnicas a cubrir		Bienes aptos		Exceso / (Déficit)	
	No Vida	Vida	No Vida	Vida	No Vida	Vida
31 de diciembre de 2004						
MAPFRE MUTUALIDAD	1.912.161	66	2.681.551	2.738	769.390	2.672
MAPFRE AGROPECUARIA	124.137	--	179.408	--	55.271	--
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	2.280.589	11.942.249	2.547.977	13.181.033	267.388	1.238.784
MAPFRE AMÉRICA	762.930	74.589	859.944	88.443	97.014	13.854
MAPFRE AMÉRICA VIDA	2.095	173.242	2.558	179.569	463	6.327
MAPFRE RE	565.520	101.729	1.110.874	118.722	545.354	16.993
MAPFRE SEGUROS GERAIS	78.829	--	122.653	--	43.824	--
MAPFRE ASISTENCIA	27.387	--	28.570	--	1.183	--
Total	5.753.648	12.291.875	7.533.535	13.570.505	1.779.887	1.278.630
31 de diciembre de 2003						
MAPFRE MUTUALIDAD	1.738.472	65	2.356.737	2.505	618.265	2.440
MAPFRE AGROPECUARIA	99.956	--	147.083	--	47.127	--
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	1.904.127	11.403.114	2.107.103	12.304.634	202.976	901.520
MAPFRE AMÉRICA	758.223	93.385	833.865	109.236	75.642	15.851
MAPFRE AMÉRICA VIDA	3.569	157.581	5.659	182.285	2.090	24.704
MAPFRE RE	498.077	31.300	795.866	34.911	297.789	3.611
MAPFRE SEGUROS GERAIS	68.438	--	101.522	--	33.084	--
MAPFRE ASISTENCIA	25.536	--	27.261	--	1.725	--
Total	5.096.398	11.685.445	6.375.096	12.633.571	1.278.698	948.126

Datos en miles de euros

Los criterios de valoración de las provisiones técnicas son los recogidos en la nota 5.m) de esta memoria. Los bienes aptos para la cobertura de las provisiones técnicas se han valorado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 52 del Reglamento, excepto en entidades no pertenecientes al Espacio Económico Europeo, en las que se han valorado de acuerdo con la normativa aplicable en cada país. Asimismo, las sociedades españolas han procedido a la aplicación de los límites de diversificación y dispersión establecidos en el artículo 53 del referido Reglamento.

En el siguiente cuadro se detalla el estado del margen de solvencia al 31 de diciembre de 2004 y 2003:

Concepto	2004	2003
Fondo mutual	110.000	110.000
Reservas patrimoniales del grupo consolidable	1.151.472	958.413
Saldo acreedor de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	301.262	263.298
Diferencia negativa de consolidación	1.166	1.116
Intereses minoritarios	1.405.961	1.102.522
Beneficios futuros del ramo de Vida	85.297	193.712
Plusvalías:		
Inversiones materiales	318.676	357.076
Inversiones financieras	326.995	232.202
Otras plusvalías	2.798	1.938
Comisiones descontadas técnicamente pendientes de amortizar netas	232.635	254.283
Total partidas positivas	3.936.262	3.474.560
Gastos de establecimiento, constitución, ampliación de capital y formalización de deudas	(19.005)	(10.204)
Minusvalías:		
Inversiones materiales	(5.059)	(2.093)
Inversiones financieras	(3.795)	(1.918)
Otras minusvalías	(19.716)	(6.653)
Total partidas negativas	(47.575)	(20.868)
Margen de solvencia	3.888.687	3.453.692
Cuantía mínima del margen de solvencia	1.609.127	1.446.690
Resultado del margen de solvencia	2.279.560	2.007.002

Datos en miles de euros

En el siguiente cuadro se detalla la cuantía mínima del margen de solvencia desglosada por subgrupos, una vez considerados los ajustes propios del proceso de consolidación, y calculada, para las filiales de países no pertenecientes a la Unión Europea, de acuerdo con las reglas propias de cada país, salvo en el caso de los países en los que no existe esta exigencia o en los que los requisitos de solvencia no sean equiparables a los previstos en la Unión Europea, en los que se ha calculado con criterios asimilables a la normativa española.

Subgrupo	Cuantía mínima margen de solvencia				Total	
	No Vida		Vida		2004	2003
	2004	2003	2004	2003		
MAPFRE MUTUALIDAD	351.628	301.560	2	2	351.630	301.562
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	318.827	261.920	527.914	518.865	846.741	780.785
MAPFRE AMÉRICA	206.276	190.794	530	1.689	206.806	192.483
MAPFRE RE	59.195	51.565	48.105	40.577	107.300	92.142
MAPFRE ASISTENCIA	15.505	8.937	--	--	15.505	8.937
MAPFRE AMÉRICA VIDA	260	2.472	28.814	25.400	29.074	27.872
MAPFRE AGROPECUARIA	34.960	21.418	--	--	34.960	21.418
MAPFRE SEGUROS GERAIS	11.664	21.491	--	--	11.664	21.491
MAPFRE USA CORPORATION	5.447	--	--	--	5.447	--
Total	1.003.762	860.157	605.365	586.533	1.609.127	1.446.690

Datos en miles de euros

Para la determinación del patrimonio propio no comprometido del grupo consolidable se han considerado los fondos propios de la Entidad y los aportados por las sociedades que forman parte de dicho grupo. Los criterios de valoración empleados son los que se desprenden de la legislación vigente a 31 de diciembre de 2004. Se han deducido de las plusvalías y minusvalías el efecto que sobre las mismas tiene el Impuesto sobre beneficios, y en su caso la participación en beneficios de los asegurados del ramo de Vida.

MAPFRE MUTUALIDAD, como sociedad dominante del grupo consolidable de entidades aseguradoras, es la entidad que calcula el margen de solvencia consolidado del referido Grupo.

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
CORPORACIÓN MAPFRE			
CORPORACIÓN MAPFRE S.A.	Paseo de Recoletos, 25 (Madrid)	Holding	MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING DE ENTIDADES ASEGURADORAS S.A.	Paseo de Recoletos,25 (Madrid)	Holding	CORPORACIÓN MAPFRE
PROGRESS ASSICURAZIONI S.P.A.	Villa de Gregorio Piazza Alberico Gentili,3 Palermo (Italia)	Seguros	CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE ASIAN INSURANCE CORPORATION	Rada St. Corner de la Rosa Sta. Manila (Filipinas)	Seguros	CORPORACIÓN MAPFRE
DETECTAR D.T. TRANSF. E ADMON. DE RISCOS	Avda.MºCoelho Aguiar, 215 Sao Paulo (Brasil)	Administración de riesgos	CORPORACIÓN MAPFRE
MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	Floriana JTL, 16 (Malta)	Seguros	CORPORACIÓN MAPFRE
VIDA			
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Seguros y reaseguros	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING
CONSULTORA ACTUARIAL Y DE PENSIONES MAPFRE VIDA S.A.	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Consultoría	MAPFRE VIDA CORPORACIÓN MAPFRE
GESTION MODA SHOPPING S.A.	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Gestión de centros comerciales	MAPFRE VIDA CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE INVERSIÓN, SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Avda.General Perón, 40 (Madrid)	Sociedad de Valores	MAPFRE VIDA CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE INVERSIÓN DOS, SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA S.A.	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Gestora de instituciones de inversión colectiva	MAPFRE INVERSIÓN CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE VIDA PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES S.A.	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Administración de fondos de pensiones	MAPFRE INVERSIÓN CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A.	C/ Sor Angela de la Cruz, 6 (Madrid)	Agencia publicitaria	MAPFRE VIDA MAPFRE SEGUROS GENERALES CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE MUTUALIDAD
MIRACETI S.A.	Avda.General Perón,40 (Madrid)	Inmobiliaria	MAPFRE VIDA CORPORACIÓN MAPFRE
MUSINI VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Manuel Cortina, 2 (Madrid)	Seguros	MAPFRE VIDA
SEGUROS GENERALES			
MAPFRE SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Paseo de Recoletos,23 (Madrid)	Seguros y reaseguros	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING
MAPFRE GUANARTEME COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE CANARIAS S.A.	C/ Poeta Agustín Miralles,3 (Las Palmas de G.C.)	Seguros y reaseguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES SEGESYMED

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
677.371	55,7686	119.450	986.516	92.856	(35.835)	(A)	E.Y.	C
181.181	51,0000	323.977	623.905	115.524	(97.000)	(A)	E.Y.	C
7.897	38,9731	15.000	5.120	1.076	--	(D)	--	--
7.395	99,9181	3.921	2.725	755	--	(A)	E.Y.	C
7.425	100,0000	5.333	1.537	555	--	(A)	E.Y.	C
3.947	5,4855	14.391	36.430	2.563	--	(D)	P.C.	C
557.248	99,8530	53.646	264.356	81.232	(48.846)	(A)	E.Y.	C
389--	99,9339 0,0661	390	498	125	--	(A)	E.Y.	L
77	99,8215							
--	0,1785	168	74	82	--	(A)	E.Y.	L
42.744	99,9991							
1	0,0009	33.055	42.377	11.461		(B)	E.Y.	C
7.535	99,9853 2 0,0147	2.043	15.151	1.825	--	(B)	E.Y.	C
8.949	99,9971 -- 0,0029	10.518	10.939	6.184	--	(B)	E.Y.	C
26	43,0000							
4	10,0000							
6	15,0000							
13	32,0000	60	(18)	--	--	(B)	E.Y.	L
36.000	99,9991 -- 0,0009	33.975	5.041	743	--	(A)	E.Y.	C
100.133	100,0000	22.538	67.641	11.383	--	(A)	E.Y.	C
216.881	100,0000	121.806	73.948	71.075	(39.587)	(A)	E.Y.	C
--								
39.857	99,9980 -- 0,0020	9.017	34.306	16.567	(7.710)	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
SEGUROS GENERALES (continuación)			
RELECMAP A.I.E..	C/ Manuel Silvela, 15 (Madrid)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE SEGUROS GENERALES MAPFRE INDUSTRIAL MAPFRE GUANARTEME MAPFRE AGROPECUARIA
MAPFRE CONSULTORES DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Paseo de Recoletos, 25 (Madrid)	Servicios de asesoramiento y de gestión	MAPFRE SEGUROS GENERALES CORPORACIÓN MAPFRE
SEGESYMED S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Paseo de Recoletos, 23 (Madrid)	Asistencia médica y quirúrgica	MAPFRE SEGUROS GENERALES
MAPFRE SERVICIOS MARÍTIMOS, COMISARIADO Y LIQUIDACIÓN DE AVERÍAS S.A.	Avda.Sabino Arana,4 (Bilbao)	Liquidación de averías	MAPFRE SEGUROS GENERALES CORPORACIÓN MAPFRE
PROYECTOS Y SERVICIOS MAPFRE S.A.	C/ Poeta Agustín Miralles Sall, 3 (Las Palmas de G.C.)	Agencia de seguros	MAPFRE GUANARTEME CORPORACIÓN MAPFRE
ELIPSE CANARIAS S.A.	C/ Poeta Agustín Miralles Sall, 3 (Las Palmas de G.C.)	Servicios	MAPFRE GUANARTEME PROYECTOS Y SERVICIOS MAPFRE
MESEVAL AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 Valencia	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
MULTISERVICIOS MAPFRE MULTIMAP S.A.	C/ Manuel Silvela, 15 (Madrid)	Servicios inmobiliarios	MAPFRE SEGUROS GENERALES MAPFRE INDUSTRIAL
GESTORA DE ACTIVOS FUNERARIOS GESMAP S.A.	Paseo de Recoletos ,23 (Madrid)	Servicios funerarios	MAPFRE SEGUROS GENERALES
COMPAÑÍA CANARIA DE CEMENTERIOS S.A.	C/ Poeta Agustín Miralles Sall, 3 (Las Palmas de G.C.)	Venta de parcelas de cementerio	MAPFRE GUANARTEME
TINERFEÑA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL AUTOMÓVIL S.A.	Subida de Mayorazgo (Santa Cruz de Tenerife)	Servicios de tecnología e innovación del automóvil	MAPFRE GUANARTEME
SEPENVAL S.L.SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 Valencia	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
GRUPO ALISIO CANARIAS INVERSIONES S.A.	C/Valentín Sanz,39 (Santa Cruz de Tenerife)	Creación y formación	MAPFRE GUANARTEME
CLÍNICA SANTA CATALINA S.A.	C/León y Castillo, 292 (Las Palmas de G. Canarias)	Asistencia médica	MAPFRE GUANARTEME
INVERSIONES GESTISAN S.L.	C/La Rosa,2 (Santa Cruz de Tenerife)	Dirección clínicas	MAPFRE GUANARTEME
CLÍNICA SANTA CRUZ S.A.	C/Enrique Wolfson, 8 (Sta. Cruz de Tenerife)	Asistencia médica	MAPFRE GUANARTEME INVERSIONES GESTISAN
LIMPIEZAS Y MANTENIMIENTO HOSPITALARIO S.L.	Avda.Juan Dominguez Pérez,42 (Las Palmas de G. Canarias)	Limpieza hospitalaria	MAPFRE GUANARTEME
FINISTERRE AGENCIA CANARIA DE SEGUROS S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/ Bravo Murillo, 28 (Las Palmas de G.C.)	Agencia de seguros	MAPFRE GUANARTEME

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
217	60,0000							
162	30,0000							
22	4,0000							
--	6,0000	360	164	--	--	(A)	E.Y.	C
60	50,0000							
61	50,0000	120	918	64	--	(B)	E.Y.	L
2.865	100,0000	3.004	20	[103]	--	(B)	E.Y.	L
793	99,9600							
	0,0400	540	1.244	[98]	--	(A)	E.Y.	L
192	99,8520							
--	0,1480	150	305	303	--	(A)	E.Y.	C
100	99,9900							
--	0,0100	100	--	35	--	(A) (G)	E.Y.	L
60	100,0000	7	27	49	--	(B)	E.Y.	C
226	75,0000							
52	25,0000	300	296	[138]	--	(B)	E.Y.	L
680	100,0000	1.200	[372]	[150]	--	(B)	E.Y.	L
100	33,3300	301	587	16	--	(D)	E.Y.	L.
1.770	33,3333	6.000	[423]	[268]	--	(D)	E.Y.	L.
48	100,0000	7	[16]	169	--	(B)	E.Y.	C
1.476	25,0000	6.000	[95]	72	--	(D)	E.Y.	L
2.305	25,0000	1.322	4.813	464	--	(D)	E.Y.	L
89	25,0000	6	255	[7]	--	(D)	E.Y.	L
164	25,0000							
--	57,5400	1.323	[209]	[456]	--	(D)	E.Y.	L
12	25,0000	3	51	[49]	--	(D)	E.Y.	L
60	100,0000	60	5	12	--	(B)	E.Y.	L

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
SEGUROS GENERALES (continuación)			
SEFIN AGENCIA DE SEGUROS S.A.	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
COSEBAL AGENCIA DE SEGUROS S.L.	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
SOCIEDAD UNIPERSONAL			
LISS ASSURANCE AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
HEJEAN, AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
AGEPAL, AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
SEPROVAL, AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
SEGURLIS, AGENCIA DE SEGUROS S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Játiva, 23 (Valencia)	Agencia de seguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES
EMPRESAS			
MAPFRE INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS	C/General Perón, 40 (Madrid)	Seguros y reaseguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES CORPORACIÓN MAPFRE
ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE S.A.	Paseo de Recoletos, 25 (Madrid)	Consultoría	MAPFRE INDUSTRIAL MAPFRE RE CORPORACIÓN MAPFRE
ITSEMAP MÉXICO SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE S.A.	Porfirio Diaz, 102 Col.Nochebuena México D.F. (México)	Consultoría	ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS
ITSEMAP PORTUGAL SEGURANCA E PREVENCAO LIMITADA	Rua Castillo, 52 Lisboa (Portugal)	Consultoría	ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS
ITSEMAP VENEZUELA SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE S.A.	Avda.Libertador, Torre Maracaibo Caracas (Venezuela)	Consultoría	ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS
ITSEMAP CHILE SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE S.A.	Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Consultoría	ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS INVERSIONES IBÉRICAS
ITSEMAP BRASIL SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE S.A.	Rua Sao Carlos do Pinhal, 696 - Sao Paulo (Brasil)	Consultoría	ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE RE ASSESORÍA
MUSINI SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS	C/Manuel Cortina, 2 (Madrid)	Seguros	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING
INTERBOLSA S.A.	C/Manuel Cortina, 2 (Madrid)	Financiera	MUSINI
SERVIFINANZAS S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Manuel Cortina, 2 (Madrid)	Financiera	MUSINI
GESMUSINI S.G.I.I.C. S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Padilla, 26 (Madrid)	Financiera	MUSINI
GESMUSINI GESTIÓN S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	C/Padilla, 26 (Madrid)	Financiera	MUSINI

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
1.061	100,0000	60	477	52	--	(B)	E.Y.	L
6.333	100,0000	7	935	32	--	(B)	E.Y.	C
34	100,0000	12	8	6	--	(B)	E.Y.	L
456	100,0000	6	15	26	--	(B)	E.Y.	L
3.794	100,0000	7	494	55	--	(B)	E.Y.	L
2.148	100,0000	15	650	28	--	(B)	E.Y.	L
620	100,0000	6	266	99	--	(B)	E.Y.	L
30.030	99,9986							
--	0,0014	30.000	17.654	22.385	(9.853)	(A)	E.Y.	C
1.189	60,0000							
596	39,9752							
--	0,0248	1.502	334	167	--	(B)	E.Y.	L
96	99,9998	59	129	66	--	(B)	--	--
203	99,9857	229	15	42	--	(B)	--	--
25	100,0000	9	(22)	--	--	(B)	--	--
57	75,0000							
8	25,0000	71	(41)	--	--	(B)	--	--
350	99,9792							
--	0,0208	541	(240)	(55)	--	(B)	--	--
183.811	99,9308	18.030	35.109	91.050	(5.969)	(A)	E.Y.	C
10	80,0000	60	539	5	--	(A)	E.Y.	C
677	100,0000	216	14.092	219	--	(A)	E.Y.	C
662	100,0000	691	1.155	93	--	(A)	E.Y.	C
296	100,0000	322	489	(22)	--	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
EMPRESAS (continuación)			
INDUSTRIAL RE MUSINI S.A.	6B Route de Trèves, Senningerberg (Luxemburgo)	Reaseguro	MUSINI
MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda. General Perón, 40 (Madrid)	Seguros y reaseguros	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING MAPFRE INDUSTRIAL
MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO S.A.	Avda. General Perón, 40 (Madrid)	Holding	MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO
MAPFRE SERVICIOS DE CAUCIÓN S.A.	Avda. General Perón, 40 (Madrid)	Servicios	MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE GARANTÍAS Y CRÉDITO S.A.	Teatinos, 280 Santiago de Chile (Chile)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO INVERSIONES IBÉRICAS
MAPFRE SEGURODORA DE GARANTÍA E CRÉDITO S.A.	Avda. M ^a Coelho Aguiar 215 Sao Paulo (Brasil)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.	Carrera 64 n°149 A-30 Medellín (Colombia)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO
MAPFRE SEGUROS DE CRÉDITO S.A.	Avd. Magnocentro, 5 México D.F. (México)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA CAUCIÓN Y CRÉDITO SEGUROS TEPEYAC
SALUD			
MAPFRE CAJA SALUD DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	P ^o de la Castellana, 189 (Madrid)	Seguros y reaseguros.	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING MAPFRE VIDA
IGUALSERVICIOS HUESCA S.L.	C/Tarbes,3 (Huesca)	Servicios médicos	MAPFRE CAJA SALUD
CENTRO MÉDICO DE CHEQUEOS MAPFRE VIDA	Avda. General Perón, 40 (Madrid)	Servicios médicos	MAPFRE CAJA SALUD CORPORACIÓN MAPFRE
CENTROS MÉDICOS ISLAS CANARIAS S.A.	Rafael Cabrera, 22 (Las Palmas de Gran Canaria)	Servicios médicos	MAPFRE CAJA SALUD
SERVIMEDIC BALEAR S.L.	C/Carlos I, 4 Bajo (Palma de Mallorca)	Servicios médicos	MAPFRE CAJA SALUD
AUTOMÓVIL			
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Avda. Liberdade, 40 Lisboa (Portugal)	Seguros y reaseguros	MAPFRE SEGUROS GENERALES MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE RENTING DE VEHICULOS S.A.	Ctra.Pozuelo a Majadahonda, 52 (Majadahonda)	Financiera	MAPFRE MUTUALIDAD CORPORACIÓN MAPFRE
CLUB MAPFRE S.A.	Ctra.Pozuelo a Majadahonda, 52 (Majadahonda)	Servicios	MAPFRE MUTUALIDAD MAPFRE RENTING
CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE S.A.	Ctra.Valladolid, km 1 (Ávila)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL S.A.	Crta. De Pamplona a Zaragoza, Polígono Ind. Cordovilla (Navarra)	Servicios	MAPFRE MUTUALIDAD

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
1.174	99,8000	1.540	--	--	--	(A)	E.Y.	C
14.247 7	99,9933 0,0067	9.030	8.075	7.123	(2.631)	(A)	E.Y.	C
7.222	75,0000	18.055	(1.272)	838	--	(A)	E.Y.	C
210 --	99,6800 0,3200	210	(50)	--	--	(A)	E.Y.	L
4.321 --	99,9923 0,0077	4.514	(124)	638	--	(A)	E.Y.	C
2.699	100,0000	5.688	(1.600)	897	--	(A)	E.Y.	C
1.482	73,0800	4.294	137	296	--	(A)	E.Y.	C
12.615 --	99,9800 0,0200	4.496	(1.166)	(284)	--	(A)	E.Y.	C
56.113 18.526	74,9888 25,0000	70.275	20.842	2.030	--	(A)	E.Y.	C
285	100,0000	813	(271)	(257)	--	(A)	--	--
3.144 --	99,9880 0,0120	2.496	373	275	--	(A)	E.Y.	L
2.913	100,0000	3.000	5	(92)	--	(A)	--	--
--	100,0000	3	16	(56)	--	(A)	--	--
9.666 28.036	25,0000 75,0000	33.110	10.330	4.254	--	(A)	E.Y.	C
2.072 --	99,9833 0,0167	1.803	(618)	2.000	--	(B)	E.Y.	C
1.739 --	99,9984 0,0016	2.600	(916)	55	--	(B)	E.Y.	L
12.061 --	99,9999 0,0001	14.922	(3.523)	667	--	(A)	E.Y.	C
11.383	75,5000	18.398	(631)	(2.203)	--	(B)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
AUTOMÓVIL (continuación)			
MULTISERVICAR CENTRO S.A.	Crta. Antigua de Ajalvir s/n (Alcalá de Henares) Madrid	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CESVIMAP
MULTISEVICAR ASTURIAS S.A.	C/ Gil de Jaz, 10 (Oviedo)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CESVIMAP
MULTISERVICAR AVILA S.A.	Crta de Valladolid km 1 (Ávila)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CESVIMAP
MULTISERVICAR MAJADAHONDA S.A.	C/ Arcipreste de Hita, 4 (Majadahonda) Madrid	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CESVIMAP
CESVI FRANCE S.A.S.	Zone d'Activite Industriel Chalembert, Rue Evariste Gallois ,86130, Jaunay-Clan Poitiers (Francia)	Estudios para la optimización de las tarifas de seguros en vehículos	CESVIMAP
CESVI ARGENTINA S.A.	Calle 9 y 17. Parque Ind.Pilar- Buenos Aires (Argentina)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE ARGENTINA SEGUROS MAPFRE MUTUALIDAD
CESVI BRASIL S.A. CENTRO DE EXPERIMENTO E SEGURANZA VIARIA	Rua Amador Aguiar, 700- City Empresarial – Sao Paulo (Brasil)	Investigación científica y técnica	MAPFRE MUTUALIDAD
CESVI COLOMBIA	Autop. Bogotá-Medellín, km 1,8 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Investigación científica y técnica	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA MAPFRE MUTUALIDAD
CESVI MÉXICO	Calle 1 Sur nº 101 Parque Ind.Toluca 2000 Toluca (México)	Centro de investigación	MAPFRE TEPEYAC
BANCA Y FINANZAS			
BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE S.A.	Ctra.Pozuelo-Majadahonda s/n. (Madrid)	Bancaria	MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE GESTIÓN DOS S.A.	Ctra.Pozuelo a Majadahonda S/N (Majadahonda)	Financiera	MAPFRE MUTUALIDAD
FANCY INVESTMENT S.A..	Avda. 18 de Julio, 841Montevideo (Uruguay)	Financiera	CORPORACIÓN MAPFRE
CAJA MADRID BOLSA SOCIEDAD DE VALORES Y BOLSA	Calle Serrano, 39 (Madrid)	Sociedad de valores y bolsa	CORPORACIÓN MAPFRE
GESMADRID SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA	Pº de la Castellana 189, 6ªplanta (Madrid)	Sociedad de inversión	CORPORACIÓN MAPFRE
CAJA MADRID PENSIONES ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES	Pº de la Castellana 189 (Madrid)	Gestora de fondos de pensiones	CORPORACIÓN MAPFRE
REASEGURO			
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.	Paseo de Recoletos,25 (Madrid)	Reaseguros	CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE MUTUALIDAD
COMPAGNIE INTERNATIONALE D'ASSURANCES ET REASSURANCES (C.I.A.R.)	45, Rue de Treves Bruselas (Bélgica)	Seguros y reaseguros	MAPFRE RE MAPLUX REINSURANCE
MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Reaseguros	MAPFRE RE

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
607	99,9999							
--	0,0001	600	--	13	--	(B)	--	--
61	99,9999							
--	0,0001	60	--	--	--	(B)	--	--
228	99,9999							
--	0,0001	260	--	(33)	--	(B)	--	--
53	99,9999							
--	0,0001	310	--	[260]	--	(B)	--	--
610	10,000	6.100	58	--	--	(E)	--	--
115	4,3700							
1.487	49,7000	3.139	(136)	171	--	(B)	E.Y.	C
2.494	100,0000	3.925	(1.054)	22	--	(B)	E.Y.	C
109	3,6400							
2.148	63,9500	1.735	1.648	32	--	(B)	E.Y.	C
401	13,9500	3.117	(150)	(93)	--	(D)	E.Y.	C
98.700	48,8867	127.467	83.062	1.499	--	(D)	D.T.	C
10.382	100,0000	3.150	4.905	2.327	--	(B)	E.Y.	L
3.563	100,0000	12.117	(8.796)	239	--	(A)	--	--
8.199	30,0000	24.762	4.035	4.440	(3.179)	(D)	D.T.	C
11.870	30,0000	26.187	14.972	11.349	(10.361)	(D)	D.T.	C
7.645	30,0000	21.280	5.668	3.366	(2.578)	(D)	D.T.	C
302.138	87,8941							
1	0,0100	202.770	221.716	38.555	(17.660)	(A)	E.Y.	C
6.548	74,9300							
1.997	25,0700	2.957	4.445	529	--	(A)	E.Y.	C
9.673	99,9986	18.994	17.247	665	--	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
REASEGURO (continuación)			
INVERSIONES IBÉRICAS S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Financiera e inmobiliaria	MAPFRE RE
CAJA REASEGURADORA DE CHILE S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Reaseguros	INVERSIONES MAPFRE CHILE RE
INMOBILIARIA COSTA DE MONTEMAR S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Inmobiliaria	INVERSIONES IBÉRICAS
CAJA RE ARGENTINA S.A.	Bouchard 547 piso 14 Buenos Aires (Argentina)	Servicios de asesoría	INVERSIONES IBÉRICAS
INVERSIONES MAPFRE RE	Calle 72/10-07-oficina 502 Bogotá (Colombia)	Inversiones y gestión mobiliaria e inmobiliaria	MAPFRE RE INVERSIONES IBÉRICAS
MAPLUX REINSURANCE COMPANY LTD	E Building Immeuble C6, Parc d'Activite Syrdall Munsbanch (Luxemburgo)	Reaseguros	MAPFRE RE CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE RE MANAGEMENT SERVICES U.K. COMPANY LIMITED	Philpot Lane, 2-3 Londres (Reino Unido)	Servicios inmobiliarios	MAPFRE RE
MAPFRE RE ASSESORÍA LTDA.	Rua Sao Carlos do Pinhal, 696 -Sao Paulo (Brasil)	Consultoría	MAPFRE RE ITSEMAP DO BRASIL
ADMINISTRADORA DE PROPIEDADES S.A.	Napoleón 3096 Santiago (Chile)	Inmobiliaria	INVERSIONES IBÉRICAS
COMERCIAL Y TURISMO S.A.	Napoleón 3096 Santiago (Chile)	Inmobiliaria	INVERSIONES IBÉRICAS
MAPFRE RE HOLDINGS INC.	100 Campus Drive New Jersey 07932-2006 (U.S.A.)	Holding	MAPFRE RE
MAPFRE REINSURANCE CORPORATION	100 Campus Drive New Jersey 07932-2006 (U.S.A.)	Seguros y reaseguros	MAPFRE RE HOLDINGS
INMOBILIARIA PRESIDENTE FIGUEROA ALCORTA S.A.	Bouchard 547 piso 14 B. Aires (Argentina)	Inmobiliaria	MAPFRE RE
INMOBILIARIA TIRILLUCA S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago (Chile)	Inmobiliaria	INVERSIONES IBÉRICAS
MAPFRE COMPAÑÍA DE SERVICIOS GENERALES	Junior Tarata, 16 Lima (Perú)	Consultoría	MAPFRE RE INVERSIONES IBÉRICAS
MAPFRE MANDATOS Y SERVICIOS	Figueroa Alcorta, 3102 B. Aires (Argentina)	Servicios	CAJA REASEGURADORA DE ARGENTINA MAPFRE RE
REINSURANCE MANAGEMENT INC.	100 Campus Drive New Jersey 07932-2006 (U.S.A.)	Servicios	MAPFRE RE HOLDINGS
ASISTENCIA			
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Seguros y reaseguros	CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE MUTUALIDAD
IBEROASISTENCIA PORTUGAL	Avda. Liberdade, 40 Lisboa (Portugal)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
17.192	99,9986	9.388	19.914	(418)	--	(A)	E.Y.	C
23.275	99,6759	11.448	10.457	1.415	--	(A)	E.Y.	C
4.847	31,4400	17.114	(1.586)	(111)	--	(D)	E.Y.	C
109	99,9900	200	(87)	5	--	(A)	--	--
1.575	94,9000	5.006	(2.154)	(85)	--	(A)	E.Y.	C
140	5,0999							
2.005	99,9630	2.522	449	--	--	(A)	E.Y.	C
1	0,0370							
--	100,0000	818	--	--	--	(A)	--	--
11	99,9998	1.246	(1.229)	(7)	--	(B)	--	--
--	0,0002							
9	31,2900	838	(914)	105	--	(D)	--	--
--	31,2000	132	(112)	(31)	--	(D)	--	--
121.002	100,0000	42.425	71.997	1.399	--	(A)	E.Y.	C
110.000	100,0000	3.855	108.417	(708)	--	(A)	E.Y.	C
10	99,9000	27	(264)	247	--	(A)	--	--
3.393	43,7500	8.623	(794)	(74)	--	(D)	E.Y.	C
73	98,0000	108	(35)	1	--	(A)	--	--
--	1,0000							
--	1,0000	133	(21)	(20)	--	(A)	--	--
90	99,0000							
--	100,0000	--	--	--	--	(A)	E.Y.	C
59.471	99,9971	56.732	5.362	2.276	(2.253)	(A)	E.Y.	C
2	0,0029							
340	100,0000	60	2	279	--	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
ASISTENCIA (continuación)			
BRASIL ASISTENCIA	Ed.Crystal Tower Alameda Mamore 989 06454-040 Alphaville S.Paulo (Brasil)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
AFRIQUE ASSISTANCE	16, Rue Dr.Alphonse Laverning, 1002 (Tunez)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
VENEASISTENCIA	Avda.del Libertador Torre Maracaibo Caracas (Venezuela)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA MAPFRE RE
COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DE LOS ANDES S.A.	Carrera, 11, N° 93 - B - 09 Bogotá (Colombia)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA INVERSIONES MAPFRE RE IBEROASISTENCIA
FEDERAL ASSIST.	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami - Florida 33126 (E.E.U.U.)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
IBEROASISTENCIA ARGENTINA S.A.	Tucuman, 744 B. Aires (Argentina)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
SUR ASISTENCIA	Av.Apoquindo 4499 Santiago de Chile (Chile)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
IBEROASISTENCIA S.A.	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA MAPFRE MUTUALIDAD
IRELAND ASSIST	22-26 Prospect Hill Galway (Irlanda)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
GULF ASSIST E.C.	Manama Centre Building Manama (Barhain)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
FRANCE ASSISTANCE	55, Rue Raspail Levallois Perret (Francia)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
EUROSOS ASSISTANCE	282 Messogion Avenue 155,62 Neo Psichico. Atenas (Grecia)	Asistencia en viaje	IBEROASISTENCIA MAPFRE ASISTENCIA
CARIBE ASISTENCIA	Avda. Tiradentes Esq.Pres. González. Edif. La Cumbre. Ens. Naco. Sto. Domingo-R.Dominicana	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
ECUASISTENCIA	Avda.Doce de Octubre, 1942-Quito (Ecuador)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA ANDIASISTENCIA
CONSULTING DE SOLUCIONES Y TECNOLOGÍAS SIAM	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Consultoría	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
PERÚ ASISTENCIA S.A.	Tarata 160-9ª -Miraflores Lima (Perú)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
VIAJES MAPFRE S.A.	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Agencia de viajes	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA.
MELIÁ TOUR	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Mayorista de viajes	MAPFRE ASISTENCIA
MÉXICO ASISTENCIA	Avda. Insurgentes Sur, 1685 Colonia Guadalupe Inn México D.F. México	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
IBERO ASISTENCIA SERVICIOS DE TELEMARKETING S.L.	Sor Ángela de la Cruz, 6 (Madrid)	Marketing telefónico	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
5.854	99,9990	5.071	401	381	--	(A)	E.Y.	C
363	49,0000	613	139	94	--	(D)	MENJ	C
94	99,9980							
1	0,0020	118	132	(155)	--	(A)	E.Y.	C
646	94,8999							
--	0,0008							
--	5,0977	266	360	55	--	(A)	E.Y.	C
1.241	100,0000	1.468	(420)	192	--	(A)	E.Y.	C
1.180	99,9999							
--	0,0001	2.476	(1.494)	198	--	(A)	E.Y.	C
496	99,0000							
--	1,0000	384	780	397	--	(A)	E.Y.	C
531	99,9300							
1	0,0700	334	(75)	272	--	(A)	E.Y.	C
426	100,0000	454	364	133	--	(B)	E.Y.	C
487	74,6250	588	294	747	--	(A)	E.Y.	C
--	100,0000	1.522	(1.065)	(1.270)	--	(B)	E.Y.	C
--	0,5000							
259	99,5000	587	(107)	(91)	--	(A)	E.Y.	C
387	51,9997	376	188	336	--	(A)	E.Y.	C
95	50,0000							
--	50,0000	21	40	187	--	(B)	E.Y.	C
3.157	99,0000							
--	1,0000	3.240	5	(86)	--	(B)	--	--
--	99,8639							
--	0,1361	92	(40)	(105)	--	(B)	--	--
3.353	99,7600							
--	0,2400	3.422	238	65	--	(B)	E.Y.	C
435	50,0000	981	(99)	1	--	(D) (G)	E.Y.	L
293	99,9998	143	555	64	--	(A)	E.Y.	C
11	26,5000							
--	73,5000	331	68	(214)	--	(B)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
ASISTENCIA (continuación)			
ALLMAP ASSIST GMBH	Im Rosengarten, 256 61118 Bal Vilbel (Alemania)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
PANAMÁ ASISTENCIA	Calle 50 local 9 D, piso 9 Panamá, Bella Vista (Panamá)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
TUR ASSIST.	Hakki Yeten Caddesi Dogu is Merkezi 17/2 (Turquía)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
URUGUAY ASISTENCIA	Rincón, 487 of.610 Montevideo (Uruguay)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
ASISTENCIA BOLIVIANA	Celso Castedo Barba, 39 Centro- Santa Cruz (Bolivia)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
COSTA RICA ASISTENCIA	Sabana Norte rest Chicote 1 00 mN 25 E 200 N 25 E San José de Costa Rica (Costa Rica)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
QUETZAL ASISTENCIA	Diagonal 6, zona 10 Ed.internaciones, Of. 301 (Guatemala)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
EL SALVADOR ASISTENCIA S.A.	Centro Finarc Gigarte Torre B 3º nivel sobre Alameda Roosvelt S.Salvador (EL Salvador)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
NICASSIT S.A.	Edificio PCS Digital, 2º Km 4,5 Carretera a Masaya Managua, Nicaragua	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
BENELUX ASSIST. S.A.	Rue de Treves, 45 Bruxelles, Bélgica	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
NOVASSIST S.L.R.	Vía G. Cuboni, 12 Roma (Italia)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
VIAJES TÍVOLI	Coso,89-91 (Zaragoza)	Agencia de viajes	MAPFRE ASISTENCIA
GENERAL SERVICES REINSURANCE LIMITED	38/39 Fitzwilliam Square Dublin 2 (Irlanda)	Reaseguros	MAPFRE ASISTENCIA
NUOVI SERVIZI AUTO S.P.A.	Strada Trossi 10/A 13030 Verrone (Italia)	Extensión de garantía	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
ALLIANCE OPTIMALE S.L.R.	Zac de la Donniere, 8 69970 Marenes (Francia)	Garantía de vehículos	NUOVI SERVIZI AUTO
JMDS	Route des Trois Cantons 11 L-18399 Windhoj (Luxemburgo)	Garantía de vehículos	NUOVI SERVIZI AUTO
SDMA	Zac de la Donniere, 8 69970 Marenes (Francia)	Garantía de vehículos	NUOVI SERVIZI AUTO
NORASIST S.A.	1930 Yonge S.T. Suite 1028 Toronto, Ontario M4S 1Z4 (Canadá)	Asistencia en viaje	FEDERAL ASSIST

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
--	99,9500							
--	0,0500	120	(35)	(18)	--	(B)	--	--
205	58,0000	440	14	59	--	(B)	E.Y.	C
--	91,6667							
--	8,3333	24	--	(187)	--	(B)	E.Y.	C
321	94,8165							
--	5,1835	398	(92)	150	--	(A)	--	--
76	99,4600	105	(24)	(4)	--	(B)	E.Y.	C
54	100,0000	212	(115)	(43)	--	(B)	--	--
209	99,9920	119	43	48	--	(A)	E.Y.	C
70	99,9900							
--	0,0100	50	23	274	--	(A)	P.M.A.	C
65	100,0000	36	--	102	--	(B)	--	--
699	70,0000	1.922	1.098	174	--	(B)	E.Y.	C
91	99,0000							
--	1,0000	110	--	(18)	--	(B)	--	--
125	20,0000	155	1.800	(625)	--	(D)	--	--
474	100,0000	500	--	246	--	(A)	E.Y.	C
1.649	99,9900							
--	0,0100	1.100	77	1.380	--	(A)	--	--
46	100,0000	46	2	2	--	(B)	--	--
31	100,0000	31	36	1	--	(B)	--	--
55	100,0000	150	(203)	108	--	(B)	E.Y.	C
200	100,0000	218	--	(18)	--	(B)	--	--

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
ASISTENCIA (continuación)			
BRICKELL FINANCIAL SERVICES INC.	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami – Florida 33126 (E.E.U.U.)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
ROAD CHINA ASSISTANCE	Jianguolu Chaoyang District, Beijing, PR (China)	Asistencia en viaje	MAPFRE ASISTENCIA
SERVICIOS TERCERA EDAD			
MAPFRE ASISTENCIA ORO	C/Gobelas 41-45 (Madrid)	Servicios tercera edad	MAPFRE ASISTENCIA IBEROASISTENCIA
MAPFRE QUAVITAE S.A.	C/Fuencarral, 123 (Madrid)	Servicios asistenciales	MAPFRE SEGUROS GENERALES CORPORACIÓN MAPFRE
QUAVITAE BALEARES S.A.	C/Fuencarral, 123 (Madrid)	Servicios tercera edad	MAPFRE QUAVITAE
QUAVITAE BIZI-KALITATE S.L.	C/Teodoro González de Zárate, 14 (Vitoria)	Servicios tercera edad	MAPFRE QUAVITAE
AZUL CENTROS RESIDENCIALES S.A.	C/Antonio Maura, 18 (Madrid)	Servicios tercera edad	MAPFRE QUAVITAE
SERVEIS INTEGRALS PER A L'AUTONOMIA S.A.	C/Sant Antoni María Claret, 200 (Barcelona)	Servicios tercera edad	MAPFRE QUAVITAE
PROVITAE CENTROS ASISTENCIALES S.L.	C/Fuencarral, 123 (Madrid)	Servicios tercera edad	MAPFRE QUAVITAE
BIOINGENIERIA ARAGONESA S.L.	C/Matías Pastor Sancho, 9 (Zaragoza)	Tecnología para mayores	MAPFRE QUAVITAE MAPFRE SEGUROS GENERALES
INMOBILIARIA			
MAPFRE INMUEBLES S.A.	Prieto Ureña,6 (Madrid)	Inmobiliaria	CORPORACIÓN MAPFRE
DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A.	Prieto Ureña, 6 (Madrid)	Servicios inmobiliarios	MAPFRE INMUEBLES CORPORACIÓN MAPFRE
SERVICIOS INMOBILIARIOS MAPFRE S.A.	Prieto Ureña,6 (Madrid)	Inmobiliaria	MAPFRE INMUEBLES DESARROLLOS URBANOS
INMOBILIARIA BRAVO UREÑA S.L.	Juan Bravo, 3 (Madrid)	Inmobiliaria	MAPFRE INMUEBLES
PUERTA DE ALCORCÓN 12 S.L.	C/Arzobispo Morcillo, 62 (Madrid)	Inmobiliaria	MAPFRE MUTUALIDAD
MM REAL STATE LLC	Blue Lagoon, Drive Suite,200 Miami (E.E.U.U)	Inmobiliaria	MAPFRE MUTUALIDAD
OTRAS			
MAPFRE AGROPECUARIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Crta. De Pozuelo a Majadahonda, 52 Majadahonda (Madrid)	Seguros y reaseguros	MAPFRE MUTUALIDAD CORPORACIÓN MAPFRE
CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN DE DIRECTIVOS S.A.	Ctra. Nacional I, km 32,500 (San Agustín de Guadalix)	Investigación, formación y asesoramiento	MAPFRE MUTUALIDAD CORPORACIÓN MAPFRE
MAPFRE SERVICIOS DE INFORMÁTICA S.A.	Ctra.Pozuelo a Majadahonda 52 (Majadahonda)	Informática	MAPFRE MUTUALIDAD MAPFRE SEGUROS GENERALES

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
52	100,0000	342	[295]	[436]	--	(A)	E.Y.	C
121	100,0000	734	--	--	--	(B)	--	--
5.962	99,7500	17.000	34	[56]	--	(A)	E.Y.	C
--	0,2500							
4.479	10,7642	32.129	3.349	[2.271]	--	(A)	E.Y.	C
22.478	46,0736							
--	85,0000	1.200	[799]	[1.073]	--	(A) (G)	E.Y.	C
2.911	99,9990	2.911	1.051	720	--	(A) (G)	E.Y.	C
--	50,0000	1.527	98	[2.165]	--	(F) (G)	E.Y.	L
--	100,0000	120	[1.672]	[1.564]	--	(A) (G)	E.Y.	L
3.123	50,0000	6.314	[69]	[69]	--	(F) (G)	E.Y.	L
653	59,9900	142	1.041	569	--	(A)	E.Y.	L
263	40,0000							
30.465	99,9203	16.240	26.865	5.425	[2.756]	(B)	E.Y.	C
510	99,9216	383	77	10	--	(B)	E.Y.	L
--	0,0784							
300	99,9000	300	5	55	--	(B)	E.Y.	L
--	0,1000							
601	50,0000	1.202	216	836	--	(B)	E.Y.	C
1.509	100,0000	--	--	--	--	(B)	E.Y.	L
9.851	100,0000	11.353	[1.570]	[1.385]	--	(A)	E.Y.	L
75.168	99,9952	20.861	54.327	6.743	--	(A)	E.Y.	C
--	0,0048							
413	99,9998	300	950	[860]	--	(B)	E.Y.	L
--	0,0002							
1.736	95,8330	1.803	748	59	--	(A)	E.Y.	C
86	4,1670							

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
OTRAS (continuación)			
EDITORIAL MAPFRE S.A.	Pº Recoletos, 25 (Madrid)	Editorial	CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE MUTUALIDAD
CONSTITUCIÓN Y LEYES S.A.	C/Rafael Calvo, 42 (Madrid)	Editorial	MAPFRE MUTUALIDAD CORPORACIÓN MAPFRE
CLÍNICA CENTRO S.A.	C/Ventrisquero de la Condesa, 42 (Madrid)	Clínica	MAPFRE MUTUALIDAD
GUIVICEN S.A.	C/Ventrisquero de la Condesa, 42 (Madrid)	Clínica	MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE INTERNET S.A.	Ctra. Pozuelo a Majadahonda, 52 Majadahonda (Madrid)	Informática	MAPFRE VIDA MAPFRE SEGUROS GENERALES MAPFRE INDUSTRIAL MAPFRE CAJA SALUD MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO MAPFRE RE CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE ASISTENCIA MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE INFORMÁTICA A.I.E.	Ctra. Pozuelo-Majadahonda, 52 (Madrid)	Informática	MAPFRE INDUSTRIAL MAPFRE GUANARTEME MAPFRE INVERSIÓN MAPFRE SEGUROS GENERALES MAPFRE VIDA MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO MAPFRE CAJA SALUD MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE RE MAPFRE ASISTENCIA MAPFRE AMÉRICA MAPFRE AGROPECUARIA MAPFRE AMÉRICA VIDA MAPFRE MUTUALIDAD
AGESA TIEMPO LIBRE S.L.	Ctra. Pozuelo-Majadahonda, 52 Majadahonda (Madrid)	Servicios	MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE AMÉRICA			
MAPFRE AMÉRICA S.A.	Ctra. Pozuelo Majadahonda, 52 (Madrid)	Holding	CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE MUTUALIDAD
ARGENTINA			
MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	Lavalle, 348 B.Aires (Argentina)	Holding	MAPFRE AMÉRICA
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	Lavalle, 348 B.Aires (Argentina)	Seguros	MAPFRE ARGENTINA HOLDING
ACONCAGUA SEGUROS DE RETIRO S.A.	Lavalle, 348 B.Aires (Argentina)	Seguros	MAPFRE ARGENTINA HOLDING MAPFRE ARGENTINA SEGUROS
SURASSUR S.A.	Lavalle, 348 B.Aires (Argentina)	Mediación de seguros	MAPFRE ARGENTINA HOLDING
MAPFRE ARGENTINA A.R.T.	Lavalle 348, Buenos Aires (Argentina)	Seguros de accidentes de trabajo	MAPFRE ARGENTINA HOLDING MAPFRE ARGENTINA SEGUROS

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
--	0,0224							
1.626	99,9776	1.503	236	90	--	(B)	E.Y.	L
142	99,9999							
--	0,0001	99	31	12	--	(B)	E.Y.	L
1.731	24,0000	7.212	595	1.000	--	(D)	E.Y.	--
3.105	24,0000	3.445	7.161	--	(144)	(D)	E.Y.	--
365	15,0000							
547	22,0000							
293	1,2500							
--	4,0000							
--	1,2500							
24	1,0000							
26	1,0000							
48	2,0000							
12.374	52,5000	30.000	(6.576)	152	--	(B)	E.Y.	L
70	7,0000							
70	7,0000							
5	0,5000							
120	12,1000							
50	5,0000							
25	2,5000							
--	0,1000							
--	0,1000							
--	0,1000							
10	1,0000							
--	1,0000							
--	0,5000							
--	3,5000							
--	0,1000							
595	59,5000	1.000	--	--	--	(A)	E.Y.	C
6	100,0000	6	7	(3)	--	(C)	--	--
446.982	84,9169							
1	0,0001	403.977	(5.919)	15.924	--	(A)	E.Y.	C
18.738	100,0000	17.757	9.818	1.978	--	(A)	E.Y.	L
20.021	99,9979	16.319	2.392	1.310	--	(A)	E.Y.	C
--	23,5688							
--	76,4312	7	(6)	(1)	--	(A)	--	--
--	100,0000	86	(61)	(31)	--	(A)	E.Y.	L
7.549	99,2696							
57	0,7304	2.594	4.173	838	--	(A)	E.Y.	L

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
BRASIL			
MAPFRE VERA CRUZ SEGUADORA S.A.	Av. María Coelho Aguiar, 215 Sao Paulo (Brasil)	Seguros	MAPFRE DO BRASIL MAPFRE AMÉRICA
SEGUADORA ROMA S.A.	Avda.9 de Julio 4017 Sao Paulo (Brasil)	Seguros	MAPFRE VERA CRUZ SEGUADORA
MAPFRE DO BRASIL CONSULTORÍA E SERVICIOS LTDA.	Rua Sao Caros do Pinhal Sao Paulo (Brasil)	Asesoría	CORPORACIÓN MAPFRE MAPFRE AMÉRICA
SANTACATARINA SEGUROS E PREVIDENCIA, S.A.	Rua Padre Mighelinho, 80 Florianapolis (Brasil)	Seguros	MAPFRE VERA CRUZ SEGUADORA
CHILE			
MAPFRE CHILE SEGUROS S.A.	Teatinos 280, piso 6º Santiago de Chile (Chile)	Holding	MAPFRE AMÉRICA INVERSIONES MAPFRE CHILE RE
EUROAMÉRICA ASESORÍAS GENERALES S.A.	Teatinos 280, piso 4º Santiago de Chile (Chile)	Sociedad de inversiones	MAPFRE CHILE SEGUROS
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.	Teatinos 280, piso 4º Santiago de Chile (Chile)	Seguros	MAPFRE CHILE SEGUROS EUROAMÉRICA ASESORÍAS
COLOMBIA			
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	Carrera, 7, nº 74-36 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA APOINT
CREDIMAPFRE	Carrera, 7, nº 74-36 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Inmobiliaria financiera	GESTIMAP MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA
GESTIMAP S.A.	Carrera, 7, nº 74-36 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Información sobre repuestos de vehículos	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA CREDIMAPFRE
AUTOMOTORES CAPITAL LTDA	Carrera, 7, nº 74-36 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Reparación, compra y venta de vehículos	CREDIMAPFRE
ESTADOS UNIDOS			
MAPFRE USA CORPORATION	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Holding	MAPFRE MUTUALIDAD
AMSTAR INSURANCE COMPANY	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Seguros	MAPFRE USA CORPORATION
AMSTAR MANAGEMENT COMPANY	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Servicios	MAPFRE USA CORPORATION
MAP HOLDING	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Financiera	MAPFRE USA CORPORATION
M & F PREMIUM FINANCE	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Financiera	MAP HOLDING
MAPFRE INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	6101 Blue Lagoon Drive, Suite200, Miami (E.E.U.U)	Seguros	MAPFRE USA CORPORATION
MÉXICO			
MAPFRE TEPEYAC S.A.	Av. Magnocentro 5 Col. C. San Fernando Huixquilucan (México)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA GRUPO CORPORATIVO LML

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
12.831	30,3924							
29.386	69,6076	93.794	(39.193)	6.346	--	(A)	E.Y.	C
6.091	46,0300	5.234	857	--	--	(D)	E.Y.	C
55	0,5143							
18.409	99,4857	29.684	4.226	(13)	--	(A)	E.Y.	C
113	13,3125	657	215	--	--	(D)	--	--
23.347	99,9937							
1	0,0042	24.729	8.568	(1.094)	--	(A)	E.Y.	C
8.292	100,0000	6.130	661	1.501	--	(A)	E.Y.	C
11.991	59,1500							
8.282	40,8500	15.429	1.343	3.501	--	(A)	E.Y.	C
15.798	94,2294							
4.246	5,7623	33.426	(17.283)	622	--	(A)	E.Y.	C
142	5,0833							
2.654	94,9144	1.730	795	271	--	(A)	E.Y.	C
151	92,5888							
12	7,4112	178	2	(17)	--	(B)	E.Y.	C
11	100,0000	1	10	--	--	(B)	--	--
12.747	100,0000	162	13.642	285	--	(A)	E.Y.	C
4.005	100,0000	801	3.123	--	--	(A)	E.Y.	C
28	100,0000	20	9	1	--	(A)	E.Y.	C
297	100,0000	406	(137)	21	--	(A)	E.Y.	C
44	100,0000	8	27	(1)	--	(A)	E.Y.	C
8.446	100,0000	1.602	6.738	601	--	(A)	E.Y.	C
21.194	55,6602							
57.343	44,3398	10.681	89.420	9.020	--	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
MÉXICO (continuación)			
GRUPO CORPORATIVO LML	Av. Magnocentro, 5 Col. C. San Fernando Hixquilucan (México)	Holding	MAPFRE AMÉRICA
EDITORIAL DIANA S.A. DE C.V.	Arenal, 24 Edif. NTE 2º piso México D.F. (México)	Editorial	MAPFRE TEPEYAC
UNIDAD MÓVIL DE DIAGNÓSTICO S.A.	Av.Magnocentro 5 Col.C.San Fernando Huixquilucan (México)	Servicios médicos	MAPFRE TEPEYAC
ASSET DEFENSA LEGAL MEXICANA S.A. DE C.V.	Prado Sur, 230 Col. Lomas Chapultepec México D.F. (México)	Asesoría jurídica	MAPFRE TEPEYAC
PARAGUAY			
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Av.Mariscal López, 910 Asunción (Paraguay)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA
PERÚ			
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	Seguros y reaseguros	MAPFRE AMÉRICA
TERRENOS Y LOCALES S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	Inmobiliaria	MAPFRE PERÚ MAPFRE PERÚ VIDA
PUERTO RICO			
MAPFRE PRAICO CORPORATION	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Seguros	MAPFRE PRAICO CORPORATION
MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Seguros	MAPFRE PRAICO INSURANCE
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Seguros	MAPFRE PRAICO CORPORATION
PUERTO RICAN INSURANCE AGENCY INC.	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Mediación de seguros	MAPFRE PRAICO CORPORATION
PAN AMERICAN FINANCE CORPORATION	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Financiera	MAPFRE PRAICO CORPORATION MAPFRE PAN AMERICAN
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Seguros	MAPFRE PRAICO CORPORATION MAPFRE AMÉRICA VIDA
MAPFRE LIFE FINANCIAL SERVICES CO.	Avda.Chardón C.González Hato RE.Y. - San Juan (Puerto Rico)	Agencia de seguros	MAPFRE LIFE INSURANCE

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
91.029	100,0000	39.407	[4.885]	4	--	(A)	E.Y.	C
1.154	20,1552	24.438	[18.613]	(96)	--	(D)	E.Y.	C
94	99,9982	189	[117]	22	--	(B)	E.Y.	C
116	78,8145	118	[9]	38	--	(B)	E.Y.	C
1.984	81,2200	1.435	703	308	--	(A)	E.Y.	C
5.781	98,9471	4.526	1.021	1.331	--	(A)	E.Y.	C
556 282	66,3948 33,6052	1.726	[833]	(55)	--	(A)	E.Y.	C
93.733	100,0000	6.202	132.172	(1.855)	--	(A)	E.Y.	C
93.980	100,0000	4.001	81.645	8.334	--	(A)	E.Y.	C
21.741	100,0000	800	17.039	3.902	--	(A)	E.Y.	C
38.618	100,0000	880	31.489	6.249	--	(A)	E.Y.	C
139	100,0000	2	162	(25)	--	(A)	E.Y.	C
271 456	37,2208 62,7792	642	20	--	--	(A)	E.Y.	C
7.475 6.818	65,4100 34,5900	1.545	9.371	512	--	(A)	E.Y.	C
--	100,0000	324	[373]	--	--	(A)	E.Y.	C

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
URUGUAY			
MAPFRE URUGUAY S.A.	Bulevar Artigas, 459 Montevideo (Uruguay)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA
APOINT S.A.	Col. 993 Piso 3 Montevideo (Uruguay)	Financiera	MAPFRE AMÉRICA
VENEZUELA			
MAPFRE LA SEGURIDAD S.A.	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Seguros y reaseguros	MAPFRE AMÉRICA
CEFOPROSEG C.A.	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Educación	MAPFRE LA SEGURIDAD
INVERSORA SEGURIDAD C.A.	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Financiamiento de pólizas	MAPFRE LA SEGURIDAD
CORPORACIÓN SLS 024 C.A.	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Venta parcelas cementerio	MAPFRE LA SEGURIDAD
INMOBILIARIA 96 C.A.	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Inmobiliaria	MAPFRE LA SEGURIDAD
ESTACIONAMIENTOS EL CHORRO	Calle 3ª Parcela 9 Edif. Seg. La Seguridad Caracas (Venezuela)	Administración de inmuebles	MAPFRE LA SEGURIDAD
EL SALVADOR			
LA CENTROAMERICANA S.A.	Alameda Roosevelt, 31-07 San Salvador (El Salvador)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA
INMOBILIARIA AMERICANA S.A.	Alameda Roosevelt, 31-07 San Salvador (El Salvador)	Inmobiliaria	MAPFRE AMÉRICA
ESPAÑA			
MAPFRE SOFT S.A.	Ctra.Pozuelo-Majadahonda, 52. Majadahonda (Madrid)	Informática	MAPFRE AMÉRICA MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE AMÉRICA VIDA			
MAPFRE AMÉRICA VIDA S.A.	General Perón, 40 (Madrid)	Holding	MAPFRE MUTUALIDAD
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	Lavalle, 348 Buenos Aires (Argentina)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA VIDA MAPFRE ARGENTINA HOLDING
MAPFRE VERA CRUZ VIDA E PREVIDENCIA	Avda. de las Naciones Unidas nº 11.711 Balrro Brooklin Novo Sao Paulo (Brasil)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA VIDA FANCY INVESTMENT MAPFRE VERA CRUZ SEGURADORA
DTVM	Avda. de las Naciones Unidas nº 11.711 Balrro Brooklin Novo Sao Paulo (Brasil)	Distribuidora de títulos y valores mobiliarios	MAPFRE VERA CRUZ VIDA
MAPFRE VERA CRUZ CONSULTORIA TECNICA E ADMINISTRAÇÃO DE FUNDOS	Avda. María Coelho Aguiar, 215 Sao Paulo (Brasil)	Consultoría	MAPFRE MUTUALIDAD MAPFRE VERA CRUZ VIDA

Datos en miles de euros

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
2.271	100,0000	4.506	[1.060]	[1.171]	--	(A)	E.Y.	C
5.828	100,0000	3.661	730	[360]	--	(A)	--	--
62.184	99,5159	25.335	144.637	19.095	--	(A)	E.Y.	C
5	100,0000	--	5	--	--	(B)	E.Y.	L
19.156	100,0000	8.426	6.241	4.489	--	(A)	E.Y.	L
1.051	100,0000	1.166	--	[115]	--	(A)	E.Y.	L
6	100,0000	--	6	--	--	(A)	E.Y.	L
6	100,0000	6	--	--	--	(A)	E.Y.	L
11.117	72,8373	6.871	2.846	1.452	--	(A)	P.C.	C
3.890	78,3539	6.196	[1.523]	116	--	(A)	P.C.	C
1.872	99,9991	2.161	[482]	1.208	--	(B)	E.Y.	L
--	0,0009							
48.408	87,5707	59.746	183	[4.710]	--	(A)	E.Y.	C
--	80,0000	9.931	[8.141]	373	--	(A)	E.Y.	C
113	20,0000							
23.714	77,6652	33.307	[9.039]	706	--	(A)	E.Y.	C
3.080	12,3683							
5.007	9,8967							
2.199	100,0000	1.501	582	116	--	(B)	E.Y.	C
13.047	99,9576	13.316	[653]	[450]	--	(A)	E.Y.	C
--	0,0424							

CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS (ANEXO 1)

Denominación	Domicilio	Actividad	Titular
MAPFRE AMÉRICA VIDA (continuación)			
MAPFRE COLOMBIA VIDA S.A.	Carrera 7, nº 74-36 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	Seguros	MAPFRE AMÉRICA VIDA APOINT MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA
MAPFRE CHILE VIDA, S.A.	Teatinos, 280, Santiago (Chile)	Holding	MAPFRE AMÉRICA VIDA
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE	Teatinos, 280, Santiago (Chile)	Seguros	MAPFRE CHILE VIDA
TEPEYAC ASESORES	Av.Magnocentro 5 Col.C.San Fernando Huixquilucan (México)	Administración fondos	MAPFRE AMÉRICA VIDA MAPFRE TEPEYAC
INVERSIONES PERUANAS	General Perón, 40 (Madrid)	Holding	MAPFRE AMÉRICA VIDA MAPFRE AMÉRICA
MAPFRE PERÚ VIDA S.A.	Avda. 28 de Julio, Miraflores-Lima (Perú)	Seguros	INVERSIONES PERUANAS
CORPORACIÓN FINISTERRE	Avda.Garcilaso de la Vega 1168, Lima (Perú)	Servicios funerarios	MAPFRE PERÚ VIDA.

Datos en miles de euros

(*) Valores netos deducidos desembolsos pendientes y provisiones por depreciación de inversiones.

MÉTODO O PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACIÓN

(A) Sociedades dependientes consolidadas por integración global
(B) Sociedades dependientes puestas en equivalencia
(C) Sociedades dependientes excluidas de la consolidación
(D) Sociedades asociadas y participadas puestas en equivalencia

(E) Sociedades asociadas y participadas excluidas de la consolidación
(F) Sociedades multigrupo consolidadas por integración proporcional
(G) Sociedades que se incorporan este ejercicio al perímetro de la consolidación

Participación		Datos a 31-12-2004				Método o procedimiento	Auditoría	
Importe (*)	%	Capital	Reservas	Resultado	Div. a cuenta		Firma	Revisión
4.207	74,9997							
--	6,3839							
--	0,0001	10.262	(5.914)	20	--	(A)	E.Y.	C
5.369	100,0000	6.510	(1.054)	5.456	--	(A)	E.Y.	C
5.428	100,0000	6.386	(871)	(87)	--	(A)	E.Y.	C
128	51,0000							
40	16,0000	507	(209)	(48)	--	(B)	E.Y.	C
9.504	87,0387							
1.402	12,9613	10.436	21	358	--	(A)	E.Y.	L
9.374	65,9725	5.308	483	968	--	(A)	E.Y.	C
1.314	100,0000	1.166	--	148	--	(A)	E.Y.	C

FIRMA DE AUDITORÍA

E.Y.	Ernst & Young
D.T.	Deloitte & Touche
P.C.	Pricewaterhouse Coopers
MENJ	R.Menjou
P.M.A	Perez, Mejía y Asociados

REVISIÓN DE AUDITORÍA

"L"	Limitada
"C"	Completa
"—"	No se ha efectuado revisión.

RESUMEN DEL BALANCE Y CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADOS DE MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004

Balance de situación

ACTIVO

Inmovilizado	1.055
Cartera de negociación	901.786
Intermediarios financieros	35.660
Otros activos	9.975

Total Activo **948.476**

PASIVO

Fondos propios	75.432
Reservas en sociedades consolidadas por integración global	21.001
Diferencia negativa de consolidación	1.166
Resultados del ejercicio atribuidos al grupo	19.470
Dividendos activos a cuenta	(9.680)
Financiación de terceros	811.775
Cuentas diversas	29.312

Total Pasivo **948.476**

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

PRODUCTOS

Intermediación y mercados	3.338
Gestión	41.432

MARGEN ORDINARIO

Gastos de explotación	14.498
-----------------------	--------

MARGEN DE EXPLOTACIÓN

Otros resultados	104
------------------	-----


RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

30.376

RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS

19.470

Datos en miles de euros



*Informe de auditoría
de Cuentas Anuales
Consolidadas 2004*

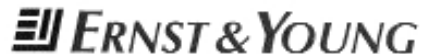
INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Mutualistas de MAPFRE MUTUALIDAD
de Seguros y Reaseguros a Prima Fija

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de MAPFRE MUTUALIDAD de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y sus Sociedades Dependientes (apartado 2 de la memoria), que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2004, y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Mutualidad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

2. De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado de cobertura de provisiones técnicas consolidado y del estado del margen de solvencia consolidado, además de las cifras del ejercicio 2004, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Con fecha 18 de febrero de 2004, emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003 en el que expresamos una opinión favorable.

3. Como se comenta en el apartado 10 de la memoria consolidada adjunta, no se incluye la información relativa a "Ingresos y gastos técnicos por ramos" y "Resultado técnico por año de ocurrencia" del Seguro no Vida del Grupo consolidado, debido a las diversas circunstancias específicas que se indican en dicho apartado, habiéndose obtenido por la Mutualidad autorización expresa de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con fecha 7 de febrero de 2005.



4. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de MAPFRE MUTUALIDAD de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y sus Sociedades Dependientes (apartado 2 de la memoria) al 31 de diciembre de 2004 y de los resultados de sus operaciones durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

5. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2004 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Mutualidad y de las sociedades que forman su Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Mutualidad y de las sociedades que forman su Grupo.



ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 80530)


Manuel Martínez Pedraza

Madrid, 9 de febrero de 2005



*Informe de
Gobierno Corporativo*



MAPFRE MUTUALIDAD y SISTEMA MAPFRE

MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (en adelante MAPFRE MUTUALIDAD o la Mutualidad) es una entidad aseguradora privada que tiene por objeto la cobertura a sus socios o mutualistas, personas físicas o jurídicas, de los riesgos asegurados mediante una prima fija pagadera al comienzo del período del riesgo. La condición de mutualista es inseparable de la de tomador del seguro. En consecuencia, todos los mutualistas al corriente de sus obligaciones tienen los mismos derechos y obligaciones.

La entidad se rige por sus estatutos sociales, la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado, y sus disposiciones de desarrollo, donde se regulan las normas básicas derivadas de su especial naturaleza jurídica. La Ley de Sociedades Anónimas se aplica con carácter subsidiario a la Ley 30/1995 y a los estatutos, en todo aquello que no resulte incompatible con su naturaleza mutual.

MAPFRE MUTUALIDAD, que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España, es la entidad matriz del SISTEMA MAPFRE. El SISTEMA MAPFRE es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y en otros treinta y ocho países.

ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

1) Consejo de Administración

La composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2004 es la siguiente:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

D. JOSE MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Presidente
D. FILOMENO MIRA CANDEL	Vicepresidente 1º
D. ALBERTO MANZANO MARTOS	Vicepresidente 3º
D. SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	Consejero Delegado
D. SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	Vocal
D. ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	Vocal
D. DOMINGO SUGRANYES BICKEL	Vocal
D. PRIMITIVO DE VEGA ZAMORA	Vocal

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Vicepresidente 2º
D. RAFAEL BECA BORREGO	Vocal
D. JUAN FERNÁNDEZ-LAYOS RUBIO	Vocal
D. RAFAEL FONTOIRA SURIS	Vocal
D. PEDRO GUILLÉN GARCÍA	Vocal
D. LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	Vocal
D. RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	Vocal
Dª FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	Vocal
D. ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	Vocal
D. ALFONSO REBUELTA BADÍAS	Vocal
D. AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	Vocal
D. MATÍAS SALVÁ BENNASAR	Vocal
D. FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	Vocal

CONSEJEROS EXTERNOS NO INDEPENDIENTES

D. RAFAEL GALARRAGA SOLORES	Vocal
D. LUIS LEGUINA CEBREIROS	Vocal

CONSEJEROS LABORALES

Dª Mª TERESA MUTILOA LECUMBERRI	Vocal
D. EDUARDO FERNÁNDEZ DE LA FUENTE	Vocal

SECRETARIO NO CONSEJERO

D. JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	Secretario
-------------------------------	------------

2) Facultades del Consejo de Administración

De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, el Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gobierno y gestión de la Mutualidad.

En consecuencia con ello, ostenta cuantas facultades de representación, disposición y gestión no estén reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General o a otros órganos sociales.

Actúa como máximo órgano de supervisión y decisión de la Mutualidad y de supervisión del conjunto del Sistema, mientras que la gestión se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Mutualidad, y por los órganos sociales competentes de las sociedades filiales.

Puede delegar cuantas facultades considere convenientes, salvo las indelegables por imperativo legal o estatutario y las necesarias para un responsable ejercicio de su función general de supervisión.

3) Remuneración de los miembros del Consejo de Administración

De conformidad con lo establecido en el artículo 26º de los estatutos sociales, la retribución de los consejeros es la siguiente:

- La retribución básica de los consejeros externos consiste en una dieta por asistencia a las reuniones, cuyo importe en 2004 fue de 2.152 euros. Además tienen establecido un seguro de vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 150.253,03 euros y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad.

Los consejeros externos que son miembros de Comisiones o Comités Delegados perciben además una asignación fija anual por tal concepto, cuya cuantía en 2004 ha sido de 13.985 euros para la Comisión Directiva y la Comisión de Control Institucional, y de 10.490 euros para los Comités Delegados. Los que desempeñan la presidencia de un Consejo Territorial perciben una asignación de 13.985 euros anuales.

- Los consejeros ejecutivos perciben las retribuciones establecidas en sus contratos, que incluyen una retribución fija, incentivos de cuantía variable vinculados a los resultados, seguro de vida e invalidez y otras compensaciones establecidas con carácter general para el personal de las entidades del Sistema; además, tienen reconocidos determinados complementos de pensiones para caso de jubilación exteriorizados a través de un seguro de vida, todo ello dentro de la política retributiva establecida por el Sistema para sus Altos Directivos, sean o no consejeros.

Los consejeros ejecutivos no perciben, en cambio, las retribuciones establecidas para los consejeros externos salvo, en su caso, las asignaciones fijas establecidas por pertenencia a la Comisión Directiva del SISTEMA MAPFRE y por presidencia de Consejos Territoriales.

La remuneración básica de los consejeros externos es aprobada por la Asamblea General a propuesta del Consejo de Administración y previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones del SISTEMA MAPFRE y de la Comisión de Control Institucional. La retribución de los consejeros ejecutivos y las asignaciones fijas de los miembros externos de las Comisiones y Comités Delegados son aprobadas por el Consejo de Administración previo informe del citado Comité.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 6º de los estatutos sociales, en caso de disolución o transformación social, los consejeros, directivos y empleados no pueden reservarse ninguna participación o derecho especial sobre el patrimonio material o inmaterial de la Mutualidad, sin perjuicio de lo que les pueda corresponder por su condición de mutualistas.

En la nota 11.2 de la Memoria integrante de las Cuentas Anuales se facilita la oportuna información sobre el importe de las retribuciones a que se refieren los párrafos anteriores percibidas en el ejercicio 2004 por los miembros del Consejo de Administración.

4) Procedimientos de nombramiento, reelección y remoción de los consejeros

Las personas a quienes se ofrece el cargo de consejero de MAPFRE MUTUALIDAD o de una sociedad filial deben hacer una declaración previa, veraz y completa, de sus circunstancias personales, familiares, profesionales o empresariales pertinentes, con especial indicación de aquellas que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los estatutos sociales

y las previsiones del Código de Buen Gobierno, o una situación de conflicto de intereses. Dicha declaración se efectúa en los modelos que a tal efecto tiene establecidos el SISTEMA MAPFRE.

La formulación por el Consejo de Administración de candidaturas a la Asamblea General y las decisiones de ésta respecto al nombramiento de consejeros deben estar precedidas de las propuestas del Comité de Nombramientos y Retribuciones del SISTEMA MAPFRE y del informe de la Comisión de Control Institucional.

Las propuestas de reelección de consejeros se sujetan a un proceso del que necesariamente forma parte un informe emitido por el citado Comité de Nombramientos y Retribuciones, en el que se evalúa la calidad del trabajo realizado y la dedicación al cargo que han tenido durante su mandato precedente los consejeros cuya reelección se propone.

Cuando se trata de un consejero que ostenta un cargo en el seno del Consejo (Presidente, Vicepresidente o Secretario), el informe incluye la evaluación del desempeño de dicho cargo, para que el Consejo pueda pronunciarse respecto a su continuidad en el mismo.

Si el Consejo de Administración se aparta de las propuestas del Comité, debe motivar su decisión y hacerse así constar en el acta correspondiente.

5) Supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros

De conformidad con lo establecido en los estatutos sociales y en el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, todos los miembros del Consejo de Administración cesarán a la edad de 70 años. Los Altos Cargos ejecutivos deben cesar a los 65 años, pero pueden continuar como consejeros.

Los consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, si éste lo considerase conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

- Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero.
- Cuando queden incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras.
- Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Entidad.
- Cuando desaparezcan las razones -si expresamente las hubiere- por las que fueron nombrados.

6) Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos

El número máximo de consejeros asciende a 30 y el número mínimo es de 10.

7) Requisitos para ser designado consejero

7.1. Requisitos legales y estatutarios

A) CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

- Título universitario o cinco años de experiencia en funciones de alta administración, dirección, control o asesoramiento de entidades financieras sometidas a ordenación y supervisión de solvencia por la Administración o funciones de similar responsabilidad en otras entidades públicas o privadas de dimensiones y exigencias análogas a las de la Sociedad.

B) HONORABILIDAD PERSONAL Y PROFESIONAL

- Carencia de antecedentes penales por delitos de falsedad, violación de secretos, descubrimiento y revelación de secretos contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social, malversación de caudales públicos o cualesquiera otros delitos contra la propiedad.
- Trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y demás que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros.
- No estar inhabilitado para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras, aseguradoras o de correduría de seguros.
- No ser quebrado o concursado no rehabilitado, salvo que en virtud de convenio judicialmente aprobado se le permita ejercer el comercio.

C) CAPACIDAD Y COMPATIBILIDAD

- No estar incurso en causas de incapacidad, prohibición o incompatibilidad conforme a las leyes vigentes.

D) EDAD

- No haber cumplido 70 años.

7.2 Requisitos establecidos en el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE

A) PARA TODOS LOS CONSEJEROS

- Además de la condición de mutualista, tener reconocida solvencia moral, competencia y experiencia.
- No haber incurrido en circunstancias que puedan dar lugar a que su participación en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad.
- Haber formulado declaración previa, veraz y completa de sus circunstancias personales, familiares, profesionales o empresariales, con especial indicación de aquellas que puedan implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los estatutos sociales y las previsiones del Código de Buen Gobierno, o una situación de conflicto de intereses.
- No tener participaciones significativas en entidades aseguradoras o pertenecientes a otros grupos financieros, ni ser consejero, directivo o empleado de tales entidades, salvo cuando la

designación del consejero lo sea en representación de entidades financieras que tengan participaciones accionariales que les den derecho a ello.

No obstante, el consejero puede ser excusado de este requisito cuando se trate de candidatos propuestos por el propio Consejo, sin que el número de consejeros con tales circunstancias pueda exceder del 15 por 100 del total del Consejo.

- Asumir el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE y comprometerse a cumplir sus normas en el desempeño de su cargo.

B) PARA LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES

- No desempeñar ni haber desempeñado en los dos últimos años puestos directivos en el SISTEMA MAPFRE.
- No tener parentesco hasta de segundo grado, incluso por afinidad, con consejeros ejecutivos o directivos del SISTEMA MAPFRE.
- No haber realizado o recibido pagos significativos de la sociedad que puedan comprometer directa o indirectamente su independencia.
- No tener otras relaciones contractuales, profesionales o de negocio con la Sociedad que, por su importancia significativa, puedan limitar su independencia de actuación como consejero.

A efectos de lo previsto en los dos apartados precedentes, se entenderá que tienen carácter significativo aquellos pagos o relaciones que impliquen percepciones anuales superiores al 5 por 100 de los ingresos totales de la persona -o sociedad en su caso- de que se trate.

8) Adopción de acuerdos

El Consejo se considera válidamente constituido en primera convocatoria cuando concurren, presentes o representados, la mitad más uno de sus componentes y estén presentes el Presidente o uno de los Vicepresidentes o exista el consentimiento expreso del primero; y en segunda convocatoria, una hora más tarde, cualquiera que sea el número de asistentes. Adopta sus acuerdos por mayoría simple de votos y es dirimente el de quien presida la reunión.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

1) Composición de las Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

COMISIÓN DIRECTIVA

D. JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Presidente
D. FILOMENO MIRA CANDEL	Vicepresidente 1º
D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Vicepresidente 2º
D. ALBERTO MANZANO MARTOS	Vicepresidente 3º
D. SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	Vocal
D. LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI M.	Vocal
D. SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	Vocal
D. ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	Vocal
D. DOMINGO SUGRANYES BICKEL	Vocal
D. PRIMITIVO DE VEGA ZAMORA	Vocal

COMISIÓN DE CONTROL INSTITUCIONAL

D. JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Presidente
D. FILOMENO MIRA CANDEL	Vicepresidente 1º
D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Vicepresidente 2º
D. ALBERTO MANZANO MARTOS	Vicepresidente 3º
D. JUAN FERNÁNDEZ-LAYOS RUBIO	Vocal
D. LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI M.	Vocal
D. RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	Vocal
D. ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	Vocal
D. ALFONSO REBUELTA BADÍAS	Vocal
D. AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	Vocal

COMITÉ DE AUDITORÍA

D. JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Presidente
D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Vicepresidente
D. RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	Vocal
D. MATÍAS SALVÁ BENNASAR	Vocal
D. FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	Vocal
D. ALBERTO MANZANO MARTOS	Vocal-Secretario

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

D. JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Presidente
D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Vicepresidente
D. LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI M.	Vocal
D. ALFONSO REBUELTA BADÍAS	Vocal
D. MATÍAS SALVÁ BENNASAR	Vocal
D. FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	Vocal
D. ALBERTO MANZANO MARTOS	Vocal-Secretario

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

D. FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	Presidente
D. LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI M.	Vocal
D ^a FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	Vocal
D. ALFONSO REBUELTA BADÍAS	Vocal
D. AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	Vocal

2) Reglas de organización y funcionamiento

Los órganos delegados del Consejo de Administración están regulados en cuanto a sus funciones básicas, competencia, composición, régimen de reuniones y adopción de acuerdos en los estatutos y en el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, que pueden ser consultados, además de en los registros públicos oficiales, en la página web de la entidad www.mapfre.com

ASAMBLEA GENERAL DE MUTUALISTAS

1) Configuración

De conformidad con lo establecido en los estatutos sociales, la Asamblea General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social de la Mutualidad. Está compuesta por los mutualistas que, por sí o debidamente representados, asistan a cada una de sus reuniones, en las que actúan como Presidente y Secretario los del Consejo de Administración, aunque ocupen el cargo accidentalmente.

2) Requisitos para la asistencia a la Asamblea General

Para concurrir a las Asambleas Generales deberá acreditarse el derecho a tomar parte en ellas y obtener el oportuno documento de asistencia, que el Consejo de Administración entregará a todos los mutualistas que lo soliciten hasta cinco días antes de la celebración de la Asamblea.

Los mutualistas que hayan acreditado su derecho de asistencia en la forma prevista en el párrafo anterior pueden delegar su representación para asistir a la Asamblea General a favor de otros que tengan pólizas vigentes con domicilio en la misma provincia. La delegación deberá hacerse de forma escrita y expresa para cada Asamblea, al dorso del correspondiente documento de asistencia, y deberá registrarse en el domicilio social de la Mutualidad con cuarenta y ocho horas de antelación, como mínimo, a la celebración de la Asamblea General.

No puede conferirse esta representación a personas que estén al servicio retribuido de la Mutualidad ni a quienes hayan sido sus delegados o agentes en los últimos tres años o hayan mediado en la contratación de la póliza del mutualista representado, ni a otras entidades aseguradoras o financieras o pertenecientes a grupos empresariales ajenos al SISTEMA MAPFRE, ni a los consejeros y directivos de dichas entidades o personas que actúen al servicio o por cuenta de las mismas. Ningún mutualista puede acumular más de cien votos de representación ajena.

3) Quórum de asistencia

Para la válida celebración de una Asamblea General en primera convocatoria se requiere que concurren, presentes o representados, más de la mitad de los mutualistas con derecho a participar en la reunión. Si no se cumple este requisito, la Asamblea se reunirá en segunda convoca-

toria en el mismo lugar, una hora más tarde, cualquiera que sea el número de mutualistas concurrentes.

4) Adopción de acuerdos

Cada mutualista al corriente de sus obligaciones con la Mutualidad tiene derecho a un voto. Los acuerdos se toman por simple mayoría y el voto del Presidente tiene fuerza para dirimir en caso de empate. Por excepción, los acuerdos de modificación de estatutos, fusión, escisión, transformación o disolución de la Mutualidad deberán aprobarse con el voto favorable de las dos terceras partes como mínimo de los mutualistas presentes y representados.

5) Materias reservadas a la Asamblea General Extraordinaria

La Asamblea General Extraordinaria tiene competencia para deliberar y resolver sobre las materias indicadas en su convocatoria y facultad indelegable de exclusiva competencia para acordar:

- El traslado de la sede social fuera de la localidad.
- El reintegro de las aportaciones al Fondo Mutual.
- El cese de consejeros antes del vencimiento del plazo para el que fueron elegidos.
- El ejercicio de la acción de exigencia de responsabilidad a los miembros del Consejo de Administración.
- La modificación de estos estatutos.
- La fusión, escisión o agrupación transitoria de la Mutualidad con otras entidades.
- La enajenación o cesión de la empresa o de la cartera de uno o varios ramos de seguro por cualquier título.
- La disolución de la Mutualidad o la transformación de su naturaleza jurídica.

6) Acuerdos adoptados en las asambleas generales celebradas en 2004

En la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 6 de marzo de 2004 se adoptaron por unanimidad los siguientes acuerdos:

- Aprobar el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales de la Mutualidad correspondientes al ejercicio 2003, así como la distribución de beneficios propuesta por el Consejo de Administración.
- Aprobar el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2003 de MAPFRE MUTUALIDAD y sus sociedades filiales y dependientes.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2003.

- Realizar las siguientes donaciones, previstas en la propuesta de distribución de beneficios, a las Fundaciones promovidas por MAPFRE:

A la FUNDACIÓN MAPFRE	12.380.000 euros
A la FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS	1.800.000 euros
A la FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA	1.600.000 euros
A la FUNDACIÓN CULTURAL MAPFRE VIDA	300.000 euros
A la FUNDACIÓN HISTÓRICA TAVERA	800.000 euros

- Elegir nuevo Consejero, por un período de cuatro años a D. Eduardo Fernández de la Fuente en sustitución de D. Juan Ignacio Pérez Íñiguez.
- Reelegir por un período de cuatro años a los Consejeros D. Santiago Gayarre Bermejo, D. Rafael Fontoira Suris, D^a. Francisca Martín Tabernero, D. Agustín Rodríguez García, D. Francisco Vallejo Vallejo y D. Primitivo de Vega Zamora.

Todas las propuestas de nombramientos y reelecciones cuentan con el informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

- Prorrogar el nombramiento de la firma Ernst & Young S.L. como Auditores de Cuentas de la entidad, tanto para las Cuentas Anuales Individuales como para las Cuentas Consolidadas, por un nuevo período de un año, es decir para el ejercicio 2004, si bien el nombramiento podrá ser revocado por la Asamblea General antes de que finalice dicho período si mediara justa causa.
- Ceder, previa la autorización preceptiva del Excmo. Sr. Ministro de Economía, a MAPFRE AGROPECUARIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., la cartera de seguros integrada por la totalidad de las pólizas de la parte de los riesgos, incluidos en los ramos que se detallarán a continuación, definidos atendiendo al criterio objetivo de estar vinculados a actividades de naturaleza agrícola y/o pecuaria, y sus accesorios.

La cartera definida comprende específicamente la totalidad de las pólizas de las modalidades y productos siguientes: tractores y otra maquinaria agrícola, póliza combinada del agricultor, póliza agraria, invernaderos, ganado, riesgos agrarios de responsabilidad civil general, póliza combinada del cazador y pescador y accidentes personales de agricultores y ganaderos, pertenecientes a los ramos 1 (accidentes), 3 (vehículos terrestres no ferroviarios), 8 (incendio y elementos naturales), 9 (otros daños a los bienes), 10 (responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles), 13 (responsabilidad civil en general), 16 (pérdidas pecuniarias diversas), 17 (defensa jurídica) y 18 (asistencia), según la clasificación contenida en la disposición adicional primera de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre.

Y, a tal efecto, concurrir a la ampliación de capital acordada por MAPFRE AGROPECUARIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. el día 16 de febrero de 2004, y suscribir la totalidad de la misma, en los términos previstos.

- Delegar las más amplias facultades en el Presidente del Consejo de Administración, D. José Manuel Martínez Martínez, en los Vicepresidentes Primero y Tercero, D. Filomeno Mira Candel y D. Alberto Manzano Martos, y en el Secretario, D. José Manuel González Porro, para que indistintamente procedan a la ejecución de los anteriores acuerdos y los eleven a públicos en cuanto sea preciso, adaptándolos a las observaciones que resulten de su calificación por el Registro Mercantil que deban aceptarse a juicio de los delegados.

En particular, se delega en las personas citadas para que efectúen cuantas comunicaciones sean precisas a MAPFRE AGROPECUARIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., para la formalización de la cesión parcial de la cartera de seguros y para cualquier otra actuación que sea preciso realizar ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y ante cualquier otro organismo público, en los términos y condiciones que tengan por conveniente, firmando para ello cuantos documentos públicos o privados resulten necesarios o convenientes.

- Agradecer a los mutualistas, delegados, directivos y empleados su leal apoyo en este LXXI ejercicio de la Mutualidad.

GESTION DE RIESGOS

1) Sistema de Gestión de Riesgos

En consonancia con las actuales tendencias en la gestión de instituciones aseguradoras y financieras, y con las novedades legislativas en materia de solvencia que se implantarán en un futuro próximo, en el SISTEMA MAPFRE se ha continuado desarrollando un Sistema de Gestión de Riesgos (en adelante SGR) cuyos objetivos más representativos son:

- Disponer de una herramienta adecuada para identificar y evaluar los riesgos que se presentan en los procedimientos, procesos y operaciones del Sistema en cada una de sus empresas y a nivel consolidado.
- Mejorar los procesos de control interno y gestión del negocio de las Unidades Operativas, mediante la continua valoración de los controles implantados.
- Conocer en todo momento la exposición global al riesgo, y los niveles de tolerancia disponibles sobre los mínimos de solvencia exigidos.
- Proporcionar criterios para una eficiente distribución de capitales entre las Unidades Operativas, basada en el principio de rentabilidad versus riesgo, que aumente la creación de valor para los mutualistas y accionistas de las entidades del Sistema.

La metodología de implantación del Sistema de Gestión de Riesgos se fundamenta en las siguientes etapas:

- a) Identificación de tipos de riesgos y priorización de tareas.
- b) Elaboración de un modelo de gestión del Riesgo Operacional (mapa de riesgos).

c) Establecimiento de planes de acción para mitigar riesgos prioritarios.

d) Establecimiento de un sistema formal para la actualización y gestión permanente de los riesgos.

Las etapas a) y b) fueron desarrolladas principalmente en el año 2003, en el que se definieron, como modelos piloto, los primeros mapas de riesgo en cuatro entidades tanto en España (MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE SEGUROS GENERALES y MAPFRE VIDA) como en América (MAPFRE BRASIL). A lo largo de 2004 se ha continuado con el calendario de actividades previstas, destacando los siguientes hechos significativos:

- Finalización de una segunda versión del software de mapa de riesgos.
- Implantación del modelo de riesgo operacional en seis entidades: MAPFRE ARGENTINA, MAPFRE BRASIL, MAPFRE LA SEGURIDAD, MAPFRE COLOMBIA, MAPFRE PUERTO RICO y MAPFRE USA.
- Realización de distintos seminarios y cursos de formación, para difundir la metodología de gestión de riesgos entre las Unidades y Sociedades del Sistema.
- Elección de un modelo de cuantificación de los riesgos financieros y de los riesgos de la actividad aseguradora, así como designación de una firma de consultoría externa para su implantación en la Unidad de Reaseguro. Este modelo estará disponible en el segundo trimestre de 2005 y, además de servir de experiencia piloto extensible al resto de entidades, permitirá cumplir con los requerimientos establecidos por el órgano de supervisión de seguros de Gran Bretaña (FSA) para el negocio de MAPFRE RE en dicho país.

2) Tipos de Riesgo y Metodología

El SGR se basa en la gestión de riesgo integrada en todos y cada uno de los procesos de negocio de la entidad, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes tipos de riesgo se han agrupado en cuatro áreas o categorías como se detalla a continuación:

Riesgos Operacionales	Incluye veintidós tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.
Riesgos Financieros	Incluye los riesgos de tipo de interés, de liquidez, de tipo de cambio, de inversiones y de crédito.
Riesgos de la Actividad Aseguradora	Agrupada, de forma separada para Vida y No Vida, los riesgos de insuficiencia de primas, de suficiencia de provisiones técnicas y de reaseguro.
Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo	Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y, finalmente, los de mercado y competencia.

3) Centralización del Sistema de Gestión de Riesgos

La estructura del SISTEMA MAPFRE está basada en Unidades y Sociedades Operativas con un alto grado de autonomía en su gestión. Los órganos de gobierno y dirección del Sistema aprueban las líneas de actuación de las Unidades y Sociedades en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios su exposición al riesgo. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar la exposición al riesgo, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.

En términos generales, las decisiones de suscripción de riesgos asegurables y coberturas de reaseguro están altamente descentralizadas en las Unidades. Los aspectos relacionados con el Riesgo Operacional son tutelados de forma centralizada aunque su implantación y monitorización está delegada en las Unidades. La gestión de Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Las decisiones de inversión, hasta ahora descentralizadas, han pasado a gestionarse centralizadamente desde el 1 de enero de 2005 por la nueva Dirección General de Inversiones del Sistema.

El SGR está conceptualizado con una metodología multientidad, que permite tanto la agregación de datos para obtener los niveles de riesgos y solvencia de MAPFRE, como la obtención de información individual de cada entidad. Esto permite y facilita la comparación entre entidades y el establecimiento de planes comunes de mejora que reduzcan la exposición al riesgo en procesos similares de distintas entidades del Grupo. La agregación de riesgos está contemplada de forma piramidal, partiendo de las Unidades y Sociedades Operativas, para obtener la exposición a riesgos del conjunto del Sistema a través de los subgrupos existentes en su estructura. La centralización del proceso de gestión de riesgos permite también que los órganos de dirección de MAPFRE sean los destinatarios prioritarios de esta información, para la supervisión de los niveles de solvencia del Sistema.

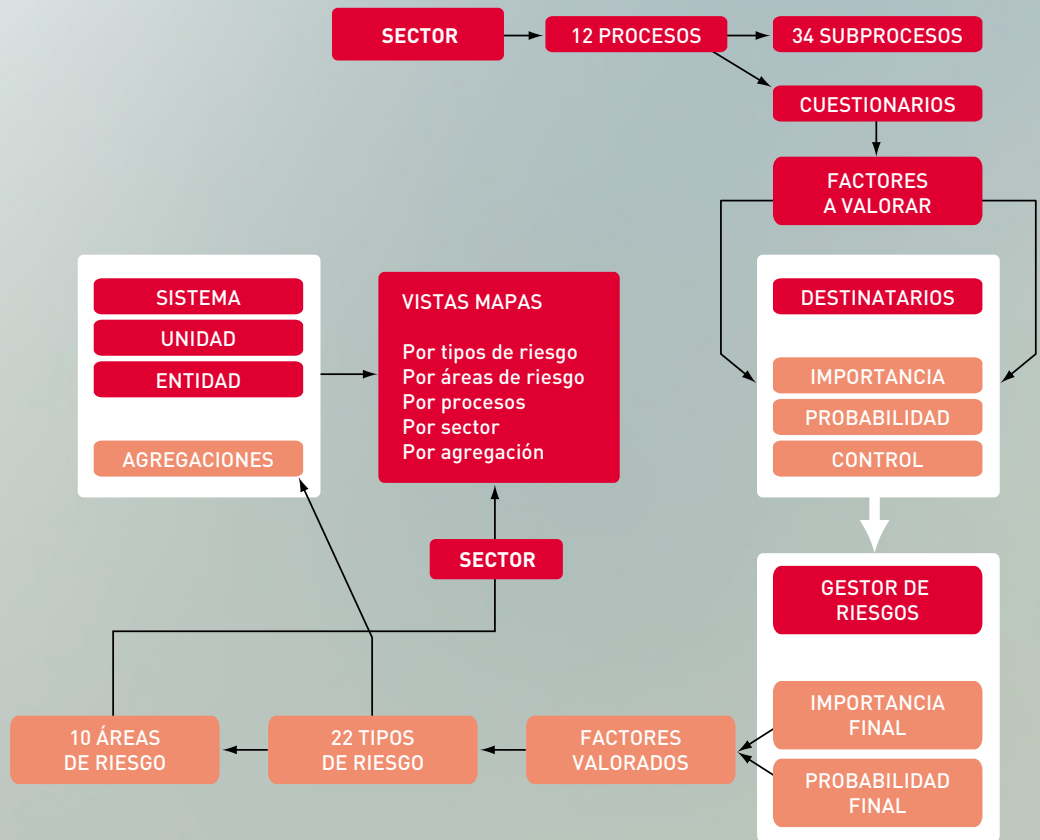
4) Riesgos Operacionales

La identificación, evaluación y cuantificación de Riesgos Operacionales se realiza a través de la aplicación informática Riskmap, desarrollada en MAPFRE, que confecciona los mapas de riesgos de las entidades.

El Sistema de Gestión de Riesgos propuesto se basa en un análisis dinámico por procesos, de forma que los gestores de cada área o departamento identifican y evalúan periódicamente los riesgos potenciales que afectan a cada uno de los siguientes procesos:

- Desarrollo de productos
- Emisión
- Siniestros / Prestaciones
- Gestión administrativa
- Actividades comerciales
- Recursos humanos
- Comisiones
- Coaseguro / Reaseguro
- Provisiones técnicas
- Inversiones
- Sistemas tecnológicos
- Atención al cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

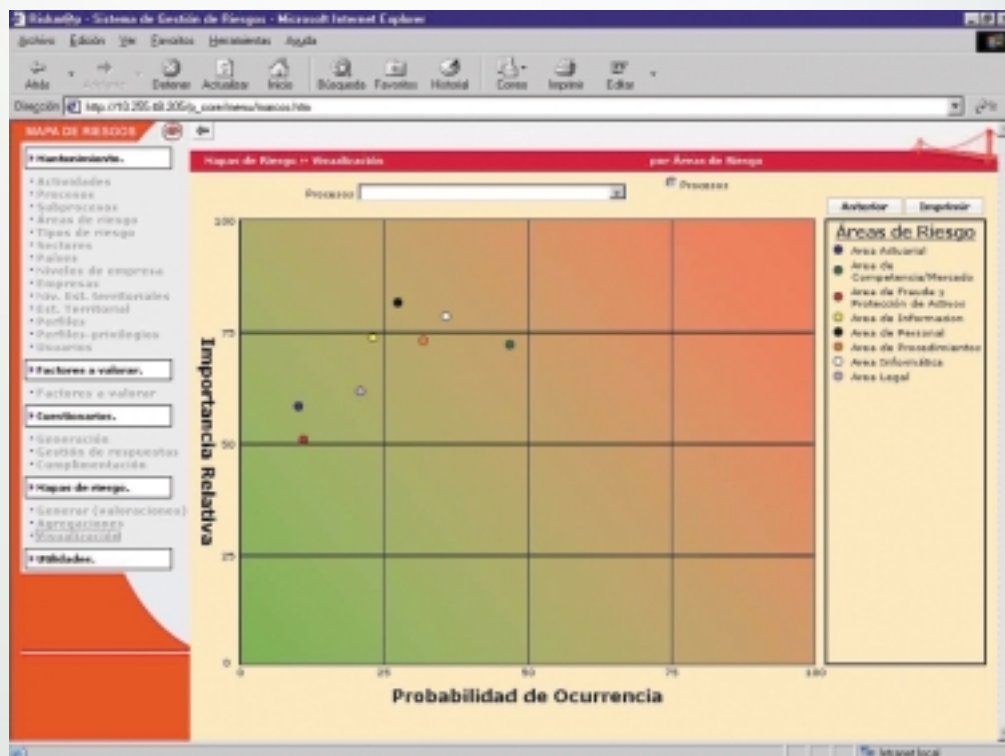


El esquema definido para el análisis es el siguiente:

En cada uno de los procesos se ha definido un cuestionario de identificación y valoración de riesgos que contiene los factores de riesgo. Todos los procesos llevan asociado dos o más subprocesos (desglose que se realiza de los procesos de negocio para facilitar su análisis y la gestión del riesgo).

Estos factores son valorados periódicamente por distintos destinatarios (gestores con responsabilidad directa sobre los factores de riesgo), cuyo análisis es revisado por el Gestor de Riesgos que establece la valoración definitiva. Esta valoración sirve como base para calcular la importancia y probabilidad de ocurrencia de los tipos de riesgo.

APLICACIÓN RISKMAP: VISTA DE UN MAPA POR ÁREAS DE RIESGO



Las entidades con mapas de riesgos disponibles actualmente son MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE VIDA, MAPFRE SEGUROS GENERALES, GRUPO MAPFRE VERACRUZ (Brasil), MAPFRE ARGENTINA, MAPFRE LA SEGURIDAD (Venezuela), MAPFRE COLOMBIA, MAPFRE PUERTO RICO y MAPFRE USA, que representan en su conjunto más del 61 por 100 del volumen de ingresos del Sistema. Durante el año 2005 se extenderá al resto de las entidades aseguradoras del Sistema.

5) Riesgos Financieros

En lo que respecta a inversiones financieras, la directriz para mitigar la exposición a este tipo de riesgos se ha basado en una política prudente de inversiones, que concentra la mayor parte de la cartera de valores en títulos de renta fija. Así, a fin del ejercicio 2003 las inversiones financieras en renta fija de MAPFRE en España, sin incluir las correspondientes a productos "unit-link", representaban aproximadamente el 91,5 por 100 de la cartera de valores (92 por 100 en 2003), siendo el resto inversiones en renta variable y fondos de inversión. Las inversiones financieras de las entidades en el exterior están también mayoritariamente materializadas en títulos de renta fija y similares, representando la renta variable en MAPFRE AMÉRICA tan solo el 2,3 por 100 del total de su cartera (2,4 por 100 en 2003).

MAPFRE dispone asimismo de un patrimonio en inmuebles que representa aproximadamente el 6 por 100 del total de inversiones, del que aproximadamente un 53 por 100 está destinado a oficinas propias. Dicha cartera de inversiones cumple la doble función de ser soporte administrativo y de ventas, así como generador de ingresos financieros y diversificación de inversiones. Esta política en materia de inversiones materiales ha permitido a MAPFRE realizar plusvalías en inmuebles.

bles en aquellos momentos que las circunstancias de mercado así lo aconsejan, y además disponer de plusvalías no realizadas cuyo valor antes de impuestos se aproxima al 55 por 100 del valor contable, que podrían ser utilizadas para neutralizar en el futuro situaciones de riesgo adversas para el Sistema.

En lo que respecta al riesgo de crédito, la política de MAPFRE se ha basado en la prudencia (solvencia del emisor) y la diversificación de inversiones en renta fija. Así, a fin del ejercicio 2004 aproximadamente el 45 por 100 de la cartera de títulos de renta fija en España se concentra en valores con garantía de estados de la Unión Europea (46 por 100 en 2003), y el resto en valores emitidos por corporaciones con alta calificación crediticia. Concretamente, al cierre del ejercicio 2004 el 98,2 por 100 (97 por 100 en 2003) de la cartera de renta fija en España está soportada por emisiones con calificación crediticia de Standard & Poor's no inferior a A.

Uno de los indicadores utilizados por MAPFRE para evaluar la volatilidad de las inversiones en renta fija es su duración modificada, que representa la variación porcentual del precio de mercado ante un cambio en la tasa de interés de 100 puntos básicos. A fin del año 2004, la duración modificada de la cartera de renta fija en España era aproximadamente el 8,5 por 100 (8,7 por 100 en 2003). Este indicador está calculado sin considerar los fondos mantenidos por MAPFRE en tesorería, que a fin del 2004 ascendían a 1.392 millones de euros (1.290 millones en 2003).

Dada la vocación internacional de MAPFRE y su expansión en los mercados latinoamericanos, existe una exposición al riesgo de tipo de cambio con carácter permanente. Este factor de riesgo se mitiga en parte por la diversificación de negocios en diferentes países, y la concentración de las operaciones más rentables y con mayor requerimiento de capital invertido en países cuya moneda es el dólar estadounidense, o cuya moneda nacional tiene una gran correlación con el dólar (por ejemplo, peso mexicano).

6) Riesgos de la Actividad Aseguradora

Las Unidades Operativas y Entidades de MAPFRE disponen de una gran autonomía de gestión en la actividad aseguradora. La organización de MAPFRE, basada en Unidades y Sociedades especializadas en los distintos tipos de negocio, requiere de las mismas una autonomía en sus necesidades de capitales y solvencia, así como determinadas exigencias de rentabilidad. Esta organización por líneas y productos requiere una elevada especialización en los aspectos técnicos del Seguro, particularmente la suscripción de riesgos y la determinación de las tarifas, así como la indemnización o prestación de servicio en caso de siniestro. La suficiencia de las primas es un elemento de especial importancia, y su determinación está apoyada por informes de expertos independientes en aquellas unidades o situaciones que las circunstancias así lo aconsejan.

El tratamiento de las prestaciones, así como la suficiencia de las provisiones, son principios básicos de la gestión aseguradora. Las provisiones técnicas son estimadas por los equipos actuariales de las distintas Unidades y Sociedades, y su suficiencia es ratificada por informes de expertos independientes en aquellas entidades que así se requiere. La preponderancia del negocio personal de daños en MAPFRE, con una gran rapidez de liquidación de siniestros, así como la escasa importancia de riesgos asegurados de largo desarrollo en el tiempo, tales como asbestos o responsabilidad profesional, son elementos mitigadores de este tipo de riesgo.

La presencia de MAPFRE en países con mayor posibilidad de ocurrencia de catástrofes (terremotos, huracanes, etc.) requiere un especial tratamiento de este tipo de riesgos que, dada su fre-

cuencia e intensidad, pueden generar volatilidad en los resultados o requerimiento de capitales adicionales. Las Unidades y Sociedades que operan en este tipo de riesgos, fundamentalmente MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE RE, disponen de informes especializados de exposición catastrófica, generalmente realizados por expertos independientes, que estiman el impacto en los bienes asegurados en caso de ocurrencia de un evento catastrófico. Esta información permite la suscripción de riesgos catastróficos en función de las capacidades financieras de cada entidad, y en su caso la contratación de coberturas de reaseguro que limiten su impacto patrimonial. En este aspecto, es importante destacar la contribución de MAPFRE RE, que aporta a la gestión del Sistema su larga experiencia en el mercado de riesgos catastróficos.

En relación con el riesgo reasegurador, la política de MAPFRE es ceder negocio a reaseguradores de probada capacidad financiera (clasificación crediticia de Standard & Poor´s no inferior a A).

7) Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Los principios éticos aplicados a la gestión empresarial han sido una constante en MAPFRE, y forman parte de sus estatutos y de su quehacer diario. Para normalizar esta cultura empresarial y atender a los requerimientos legales de gobierno y transparencia en la gestión se aprobó por los Órganos de Dirección de MAPFRE el Código de Buen Gobierno en 2000. La aplicación estricta de los principios de Buen Gobierno Corporativo es considerada en MAPFRE como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos.

GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE BUEN GOBIERNO

Como se ha señalado anteriormente, el Gobierno de MAPFRE MUTUALIDAD y del conjunto de sus unidades y sociedades filiales está regulado -además de por los estatutos sociales de cada sociedad en particular- por el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD en su reunión del día 20 de marzo de 2000, y asumido por los Consejos de Administración y por los consejeros y altos directivos de todas las entidades del Sistema.

Dicho Código constituye un marco obligado de referencia para todas las entidades del SISTEMA MAPFRE y sus órganos de gobierno. Contiene una recopilación de las NORMAS que regulan la estructura directiva del mismo y los PRINCIPIOS de funcionamiento de los órganos de gobierno de las entidades que lo integran, conscientes de la progresiva complejidad de su estructura societaria y de la incompleta regulación legal de los grupos de empresa, asegurando así su actuación coordinada y transparente.

La elaboración del Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE fue consecuencia de un amplio trabajo realizado por un comité integrado paritariamente por consejeros externos y consejeros ejecutivos que, a lo largo de más de quince meses, revisó en profundidad las estructuras y el funcionamiento del SISTEMA MAPFRE a la luz de la publicación del Informe de la Comisión Especial para el Estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades (la denominada "Comisión Olivencia").

Aunque las recomendaciones que contiene el "Informe Olivencia" estaban dirigidas a las grandes sociedades cotizadas en Bolsa, los órganos directivos del Sistema entendieron que no era

conveniente la adaptación a dichas recomendaciones de forma aislada por CORPORACIÓN MAPFRE (entidad del Sistema cotizada), sino que debería llevarse a cabo una profunda revisión y actualización del conjunto de la estructura directiva del Sistema a la vista de las mismas.

De acuerdo con dicho Código, puede destacarse el cumplimiento de las siguientes recomendaciones de gobierno corporativo:

- Los Consejos de Administración de las distintas sociedades asumen como principal misión indelegable la función general de supervisión, y tienen establecido un catálogo de materias reservadas a su conocimiento, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por la Comisión Directiva de cada entidad.

La alta supervisión y coordinación general del conjunto del Sistema corresponde al Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD y a dos comisiones delegadas: la Comisión Directiva del SISTEMA MAPFRE y la Comisión de Control Institucional.

- El Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD está integrado en la fecha en que se formula este informe por veinticinco consejeros, de los que quince son externos (trece independientes y dos no independientes), dos laborales y los ocho restantes son los máximos responsables ejecutivos de Unidades y Sociedades del Sistema. Esta dimensión se ajusta a la que el Código considera deseable para asegurar una adecuada representación de consejeros externos, ejecutivos y laborales, y la presencia en el mismo de una representación equilibrada desde el punto de vista territorial (entre veinte y veinticinco miembros).

La Comisión Directiva del SISTEMA MAPFRE, a la que corresponde la alta supervisión del Sistema en cuanto a sus aspectos operativos y de gestión, está integrada por siete consejeros ejecutivos y dos consejeros independientes; la Comisión de Control Institucional, a la que corresponde la alta supervisión del Sistema en cuanto al cumplimiento de sus principios institucionales y éticos, está integrada por siete consejeros externos y tres consejeros ejecutivos. Esta fórmula asegura un adecuado equilibrio entre consejeros externos y ejecutivos.

En los Consejos de Administración de las principales filiales existe en general mayoría de consejeros externos (dominicales e independientes).

- El Presidente de la entidad matriz, MAPFRE MUTUALIDAD, es el primer ejecutivo del Sistema y preside las Comisiones y Comités delegados del Consejo, salvo el Comité de Cumplimiento. Normalmente el cargo de presidente de las principales sociedades recae en su primer ejecutivo. No obstante, se considera que no existe riesgo de concentración excesiva de poder, por el carácter eminentemente colegiado de las decisiones del Consejo y de sus Comisiones Delegadas.

En los Consejos de las principales sociedades del Sistema el cargo de Vicepresidente Segundo recae como norma en un consejero externo, que preside el Comité de Cumplimiento.

En MAPFRE MUTUALIDAD el cargo de Secretario del Consejo recae en el Vicesecretario General del Sistema, que cuenta con la posición y los medios oportunos para cumplir adecuadamente su función de velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo.

- Tanto en la entidad matriz, como en su principal filial (CORPORACIÓN MAPFRE, cuyas acciones cotizan en Bolsa) existen Comités de Nombramientos y Retribuciones, de Auditoría y de Cumplimiento. En las principales filiales existe un Comité de Cumplimiento, encargado de velar por la correcta aplicación de las normas del Código de Buen Gobierno.

Los Comités de Cumplimiento están integrados exclusivamente por consejeros externos, que también constituyen una amplia mayoría en los de Auditoría y Nombramientos y Retribuciones.

- Los consejeros reciben con antelación documentación específicamente elaborada respecto a los principales temas incluidos en el orden del día, y tienen facultades para recabar cuanta información consideren necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones.

Los Consejos celebran normalmente cinco o seis sesiones ordinarias al año, y las Comisiones Directivas generalmente una reunión ordinaria mensual, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que sean necesarias. El régimen de reuniones de la Comisión de Control Institucional y de los Comités Delegados se adecua a las necesidades que se derivan de los asuntos que son objeto de su competencia.

- La información periódica que se ofrece a los mercados y medios de comunicación y las Cuentas Anuales se elaboran con los mismos criterios, y son verificadas por los correspondientes Comités de Auditoría.

Dichos Comités reciben igualmente información regular respecto a las relaciones con los Auditores Externos y conocen todos los informes y recomendaciones que los mismos formulan. También se les da cuenta de los informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna y del grado de cumplimiento de sus recomendaciones.

Las retribuciones devengadas a favor de los Auditores Externos por el Grupo MAPFRE MUTUALIDAD en el ejercicio 2004 por los servicios correspondientes a la auditoría de cuentas anuales ascienden a 2.135.542 euros, habiéndose devengado también 723.946 euros por servicios relacionados con la auditoría de cuentas y 208.806 euros por otros servicios complementarios prestados, cifras ambas estas últimas que se considera no comprometen la independencia de los auditores.

La entidad nunca ha presentado las cuentas con salvedades en el informe de auditoría. El SISTEMA MAPFRE cuenta con las Direcciones Generales de Auditoría Interna y de Asuntos Legales, que supervisan las cuentas anuales en sus distintos aspectos, así como con los Comités de Auditoría del Sistema y de la Corporación, constituidos al efecto como órganos delegados de los respectivos Consejos y con facultades de supervisión en la materia desde el ejercicio 2000.

- Tanto MAPFRE MUTUALIDAD -respecto a sus mutualistas- como CORPORACIÓN MAPFRE -respecto a sus accionistas e inversores institucionales- facilitan amplia información relativa a sus actividades y resultados y los de sus entidades filiales. CORPORACIÓN MAPFRE, en su condición de sociedad cotizada en Bolsa, desarrolla una amplia actividad de comunicación con sus accionistas, inversores institucionales y operadores del mercado, como se detalla en el informe de gestión.

En cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Buen Gobierno, los Comités de Cumplimiento de las sociedades principales del Sistema evalúan cada año el cumplimiento del Código en dichas sociedades y elevan sus correspondientes informes a sus respectivos Consejos de Administración y a la Comisión de Control Institucional del SISTEMA MAPFRE. Ésta, a su vez, eleva al Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD un informe sobre el cumplimiento del Código en el conjunto del Sistema.

En todos los mencionados informes de ejercicios anteriores se valora muy positivamente el nivel de cumplimiento y destacado comportamiento ético de las entidades en todos los aspectos valorados y la eficaz labor de supervisión y control desarrollada por los Consejos de Administración, al tiempo que se han señalado aspectos susceptibles de mejora y formulado recomendaciones al efecto.

Todos los Consejos de Administración de las sociedades principales del Sistema llevan a cabo igualmente cada año una evaluación de la calidad y eficiencia de sus trabajos, mediante un detallado cuestionario cumplimentado por cada uno de sus miembros con antelación suficiente, cuyos comentarios y sugerencias son objeto de estudio por cada Consejo, para adoptar las medidas oportunas para mejorar la calidad y eficacia de sus reuniones.

En la actualidad, tras la publicación del Informe Aldama el 8 de enero de 2003 y de las Leyes Financiera y de Transparencia, Ley 44/2002, de 22 de noviembre, y Ley 26/2003, de 17 de julio, respectivamente, se ha constituido un nuevo grupo de trabajo, formado por el Presidente, los Vicepresidentes, el Secretario de la Mutualidad y los Presidentes de los Comités de Cumplimiento de las distintas entidades del Sistema, que está elaborando una profunda revisión y actualización del Código, teniendo en cuenta tanto las citadas recomendaciones y disposiciones, como la propia experiencia de MAPFRE. Los objetivos de esta actualización, que verá la luz en el presente año 2005, incluyen, además, aumentar la coordinación en la actuación del conjunto del SISTEMA MAPFRE y simplificar y agilizar sus procesos de decisión.

Los aspectos relativos al gobierno corporativo se encuentran incorporados a la página web de la entidad (www.mapfre.com). El acceso es el siguiente: SISTEMA MAPFRE / Información Corporativa.



*Informe
de Responsabilidad
Social Corporativa*



Informe de Responsabilidad Social Corporativa

INTRODUCCIÓN

La empresa moderna debe ser capaz de compatibilizar sus responsabilidades empresariales (crear valor y puestos de trabajo, dar resultados y ser eficientes) con el crecimiento sostenible y el desarrollo humano, asentando su actuación en principios éticos, contribuyendo al bienestar social y llevando a cabo políticas de compromiso con credibilidad, transparencia y solidaridad. La solidaridad no es sólo un compromiso ético, personal y social, sino también una exigencia derivada de la pertenencia a una comunidad.

El sentido de la responsabilidad social ha sido consustancial con el proceder y la historia de MAPFRE desde hace muchos años, y forma parte de los principios institucionales definidos en su Código de Buen Gobierno, en el que se establece que “la actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma”.

Los órganos del Sistema consideran que el sentido de la responsabilidad social debe traducirse, en primer lugar y sobre todo, en la forma en que se gestionan las actividades de las empresas que integran el Sistema, cuya mayor contribución a la Sociedad debe ser la generación de riqueza, la creación de empleo, la equidad en las relaciones con todas las partes implicadas en su actividad (asegurados, socios, empleados, agentes y colaboradores, proveedores, etc.), el cumplimiento estricto de las obligaciones legales y fiscales que conlleva formar parte de la Sociedad, y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial.

En esta línea, MAPFRE se adhirió en el año 2004 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y a finales de 2004 ha creado una Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa, con la finalidad de profundizar en la planificación y coordinación y control de la actuación socialmente responsable de las entidades del Sistema, con base en los indicadores GRI (Global Reporting Initiative) y respondiendo a los siguientes objetivos:

- Difusión y cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales, y de cuantas obligaciones se deriven de ellas, singularmente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
- Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus empleados, su privacidad y su libertad de opinión; la equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discrimi-

minación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Promoción de un sentido creciente de solidaridad, responsabilidad y participación social entre sus empleados, colaborando en los programas que a tal efecto se ejecuten o desarrollen, apoyando la acción social de la empresa e impulsando las iniciativas de voluntariado.
- Prestación a sus asegurados y clientes de un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- Gestión socialmente responsable de las relaciones con sus proveedores y colaboradores basada en la libertad, el respeto recíproco y el mutuo beneficio.
- Política de actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial.
- Política de comunicación con todos los grupos de interés basada en la transparencia, la veracidad y el compromiso, singularmente con los accionistas e inversores.
- Mantenimiento de una relación permanente de colaboración con las Administraciones Públicas basada en la transparencia y la honestidad.
- Actuación respetuosa con los principios de libertad y lealtad de competencia en el mercado.

Con independencia de todo ello, MAPFRE viene dedicando desde hace más de veinte años una parte de su beneficio neto anual a la financiación de actividades no lucrativas de interés general para la Sociedad a través de seis fundaciones privadas, de cuya actuación se presenta una amplia memoria formando parte de la Documentación Anual del Sistema.

En el año 2004 estas Fundaciones destinaron a sus actividades un total de 19,4 millones de euros. Las donaciones que las distintas entidades del Sistema realizarán a estas Fundaciones con cargo a beneficios del ejercicio 2004, de conformidad con las propuestas que se someterán a sus respectivas Asambleas o Juntas Generales, ascienden en conjunto a 25,3 millones de euros.

Por otra parte, MAPFRE ha realizado en 2004 diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social por importe de 593.000 euros, de los que 300.000 se han destinado a los damnificados por el maremoto del sudeste asiático a través de CRUZ ROJA ESPAÑOLA.



Los asistentes a la 31ª Asamblea de la Asociación de Ginebra visitan el Museo de Escultura Religiosa Venancio Blanco.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES RECOGIDOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO (2002)

Independencia

Como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz, la actuación del Sistema y de sus distintas entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase. Ello implica:

- a) Que ninguna persona, entidad, grupo o institución pueda atribuirse derechos políticos o económicos respecto al Sistema y sus entidades, distintos de los que le corresponden de acuerdo con las leyes y los estatutos.
- b) Que todos los órganos de gobierno y dirección deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses empresariales del Sistema, sin interferencia de propios intereses personales, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.
- c) Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio del conjunto del Sistema deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales, con la única excepción de las aportaciones a las Fundaciones MAPFRE que realicen las entidades del Sistema, previa aprobación de sus Asambleas o Juntas Generales, y de los donativos para fines benéficos o de interés social que autorice la Comisión de Control Institucional.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del Sistema y la consecución de sus objetivos empresariales, pero tal principio deberá tenerse en cuenta en el reconocimiento de derechos a favor de terceros que dichas alianzas o acuerdos impliquen.

Actuación ética

La actuación del Sistema debe inspirarse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:

- a) Transparencia en las estructuras corporativa y directiva y en la gestión social.
- b) Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, accionistas, clientes y público en general.
- c) Rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores.
- d) Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Sistema: consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección, promoción y ascenso; retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- e) Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos del Sistema, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que lo integran.
- f) Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas.

Humanismo

El desarrollo del Sistema se basa en las personas que forman parte del mismo, que constituyen su principal activo; por ello, incluso por encima de razones éticas, se considera indispensable que las relaciones entre las personas que lo integran se basen en el respeto recíproco y en valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

Crecimiento empresarial y patrimonial

El desarrollo de actividades empresariales conlleva como objetivo inexcusable la optimización de la dimensión y del valor patrimonial del Sistema en beneficio de los mutualistas, de los accionistas y de las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en las actividades del Sistema. Ello implica que:

- a) La planificación de la empresa debe centrarse en la obtención de ganancias seguras y en la maximización de los flujos de caja a largo plazo.
- b) La adopción de nuevos proyectos de inversión debe basarse en la obtención de un rendimiento adecuado en relación con el coste de capital de la entidad.
- c) Los recursos excedentarios que no sean precisos para nuevos proyectos de inversión o para mantener la solidez financiera del Sistema deben revertir a los mutualistas mediante la reducción del coste de sus seguros, y a los accionistas de sociedades mercantiles del Sistema para que obtengan una rentabilidad adecuada a su inversión.

La creación de valor no debe basarse en la realización de operaciones especulativas, sino en el esfuerzo, la eficacia, el dinamismo y el aprovechamiento adecuado de los medios que proporciona el progreso tecnológico para mejorar de forma permanente la gestión social; y debe conseguirse respetando las exigencias que se derivan de los demás principios institucionales definidos en este Código, en especial el de actuación ética.

Sentido de responsabilidad social

Como complemento de las ideas anteriormente expuestas, la actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma. Con ese espíritu, el Sistema destina cada año una parte del valor creado en su actuación al desarrollo de actividades no lucrativas de interés general a través de las fundaciones privadas por él promovidas.

MAPFRE Y SUS EMPLEADOS

Estructura de la plantilla

La plantilla de personas que prestan sus servicios a las distintas entidades del Sistema estaba compuesta a 31 de diciembre de 2004 por 19.920 personas con la siguiente distribución geográfica:

Áreas geográficas	2004	2003	Variación%
España	10.358	10.064	2,9%
América	8.377	7.771	7,8%
Otros países	1.185	770	54,0%
Totales	19.920	18605	7,1%

Del total de la plantilla el 55,79 por 100 eran hombres y el 44,21 por 100 mujeres, con el siguiente desglose:

Áreas geográficas	Hombres		Mujeres	
	Número	%	Número	%
España	5.987	57,8%	4.371	42,2%
América	4.439	53,0%	3.938	47,0%
Otros países	687	58,0%	498	42,0%
Totales	11.113	55,8%	8.807	44,2%

La estructura de la plantilla del Grupo por categorías es la siguiente:

España			Otros países		
	Número	%		Número	%
Jefes/Directivos	833	8%	Jefes/Directivos	348	4%
Administrativos	3.927	38%	Administrativos	3.775	39%
Comerciales	2.282	22%	Comerciales	2.290	24%
Técnicos y otros	3.316	32%	Técnicos y otros	3.149	33%

La edad media de las personas que integran la plantilla se sitúa en 34,5 años, con el siguiente desglose:

Países	Edad media
España	36,6 AÑOS
América	33 AÑOS
Otros países	32,5 AÑOS

Políticas de recursos humanos

Relaciones laborales

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical (libertad de asociación y elección de sus representantes) y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa que deba aplicarse en esta materia en cada uno de los países.

En España mantiene mecanismos de diálogo con sus representaciones sindicales más representativas (CCOO y UGT), que contribuyen al mantenimiento de la paz social y a la mejora de las condiciones laborales recogidas en el Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE, que afectan aproximadamente al 85 por 100 de la plantilla.

En cumplimiento de dicho convenio, en 2003 se llevó a cabo una completa reclasificación profesional en España, que afectó a un tercio de la plantilla. Los criterios aplicados para la adecuada clasificación del personal contemplan las peculiaridades específicas de cada Unidad o Sociedad Operativa, y constituyen un modelo abierto capaz de auto-desarrollo paralelo al crecimiento de la Organización.

Selección y reclutamiento

Para la incorporación de nuevo personal, MAPFRE tiene establecido un procedimiento de selección común a todas las empresas del Sistema, que conlleva la normalización de las pruebas de aptitud en el momento de la selección, y su adaptación al proceso de movilidad interna para la fase de reclutamiento. Durante el año 2004 se han realizado 228 procesos de selección en España de acuerdo a estos criterios.

La objetividad y el rigor en los procesos de selección favorecen la promoción interna de los empleados y garantizan la igualdad de oportunidades de todos aquellos candidatos que, cumpliendo con los requisitos requeridos, opten a un puesto de trabajo en MAPFRE.

Estas normas de selección de personal, aplicadas inicialmente en España, se están implantando de forma progresiva en las empresas del Sistema situadas en otros países.

Retribución

En el ejercicio 2004 las entidades del SISTEMA MAPFRE en España han pagado en conjunto retribuciones por importe de 458,3 millones de euros. De esta cantidad, el 71,2 por 100 corresponde a sueldos y salarios, el 17 por 100 a seguros sociales, el 6,5 por 100 a beneficios sociales, y el 5,5 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos.

Las retribuciones de carácter fijo se actualizan de acuerdo a lo establecido en los convenios colectivos aplicables; en el caso del Convenio de MAPFRE Grupo Asegurador, que afecta al 85 por 100 de los empleados del SISTEMA MAPFRE en España, supone un incremento porcentual equivalente al del IPC más un 15 por 100 del mismo.

El Convenio Colectivo establece una amplia gama de beneficios sociales para los empleados como parte importante de su retribución, con especial atención a los relacionados con las pensiones y la salud. En el año 2004 estos beneficios sociales han tenido un coste de 29,7 millones de euros, cifra que representa el 6,5 por 100 de la retribución total del personal.

MAPFRE presta un especial interés a la situación del personal jubilado, a cuyo efecto en el año 2003 estableció un fondo dotado inicialmente con 6 millones de euros para atender aquellos

*Actividades infantiles
en una de las jornadas
de Puertas Abiertas
organizadas para empleados.*



casos que, por sus circunstancias especiales, requirieran una ayuda adicional. En el año 2004, como primera fase de estudio y análisis de sus necesidades, se ha elaborado y difundido una encuesta dirigida a todos los jubilados de España (112 cuestionarios enviados y 60 respuestas recibidas), que se ha complementado con visitas para estudiar los casos susceptibles de ayuda.

Servicio de atención al empleado

La tecnología forma parte importante de nuestro desarrollo empresarial, ya que permite la mejora de la eficacia de la gestión, una mayor eficiencia de los procesos y un mejor servicio al cliente interno. En este sentido, MAPFRE ha fomentado la utilización del portal interno como principal canal de comunicación con sus empleados. El número de consultas recibidas a través del buzón de Recursos Humanos en España (4.942) supera el de consultas recibidas a través de correo electrónico (3.193). Se ha constatado que, como media, cada empleado accede al portal interno del empleado una vez al día.

Además, se ha tratado de acercar la información de Recursos Humanos a los empleados permitiendo su autogestión mediante el "Autoservicio del Empleado", a través del cual pueden consultar la información relativa a sus recibos de salarios, a las bonificaciones de sus seguros, a sus capitales actuales de la póliza de vida, a sus aportaciones al plan de pensiones y a las ayudas por hijos, además de solicitar el seguro de salud y las prestaciones del fondo de ayuda a empleados.

Formación y desarrollo profesional

Un año más MAPFRE ha prestado una especial atención a la formación de sus directivos y empleados. A lo largo del ejercicio 2004 en las entidades españolas se han impartido 276.000 horas de formación, con un promedio de 27 horas por empleado, habiéndose destinado a esta actividad una cifra equivalente al 1,4 por 100 de los costes de empresa por empleado.

El Centro Internacional de Formación de Directivos (CIFD), que desarrolla su actividad desde junio de 1999, ha organizado 44 seminarios de carácter corporativo con un total de 20.317 horas lectivas, en los que han participado 615 directivos de distinto nivel de las Unidades y Sociedades del Sistema, de los que 474 son de entidades situadas en España y 141 de otros países. En el diseño de estos seminarios se ha contado con la participación de los responsables de formación de las Unidades y Sociedades de los diferentes países, para ajustar sus contenidos a las necesidades de cada entidad, región y colectivo profesional.

En la misma línea, continúa desarrollándose el "Proyecto Horizonte", programa de formación gradual para jóvenes empleados con potencial de desarrollo. Desde su puesta en marcha en

marzo del año 2001, han seguido este programa 130 personas, de las cuales 100 son de España y 30 de otros países. El 63 por 100 de estas personas han asumido puestos de mayor responsabilidad al finalizar el programa. Durante 2004 se han impartido ocho módulos, con un total de 8.986 horas lectivas y 59 asistentes.

Por otra parte, el CIFD ha desarrollado en 2004 un nuevo programa para responsables de proyectos, con cuatro ediciones a las que han asistido 63 personas; ha proporcionado formación a ayudantes de dirección, con cinco seminarios y un total de 66 asistentes a los mismos; y se ha prestado servicio de formación a demanda de varias Unidades Operativas, a través de diversos programas que han supuesto la convocatoria de 43 seminarios con 590 asistentes. El total de horas de formación impartidas en conjunto en el CIFD durante el ejercicio 2004 ha sido de 24.924.

En el año 2004, por otra parte, se ha implantado con éxito la formación en ofimática con metodología e-learning, con participación de 50 personas, con excelentes resultados. Además, se ha continuado impartiendo formación con metodología e-learning en materias específicas del negocio de cada Unidad o Sociedad, con resultados que confirman la importancia creciente del uso de esta tecnología de estudio, tanto por su flexibilidad en contenidos como por la adaptabilidad a los diferentes horarios y situaciones personales.

Hay que mencionar también la formación recibida por el grupo profesional de directores de oficina en sus respectivas subcentrales y en el Centro Internacional de Formación de Directivos, que ha impartido 18 cursos a un total de 270 directores.

La actividad de formación a los empleados y comerciales es también una práctica habitual en las compañías de MAPFRE en el exterior, que incorporan crecientemente objetivos en este campo en sus planes estratégicos.

Seguridad y salud en el trabajo en España

El Área de Prevención de Riesgos Laborales ha adaptado sus políticas de prevención a la reforma introducida en 2004 en la normativa aplicable. Entre las actividades de esta área merecen destacarse las siguientes:

- Se han realizado 208 evaluaciones y revisiones de riesgos de Seguridad, Higiene y Ergonomía con su correspondiente planificación preventiva. Además, se han actualizado los planes de emergencia en todos los centros de trabajo de MAPFRE en España.
- Durante este año se ha llevado a cabo la segunda auditoría voluntaria del Sistema de Prevención por una entidad ajena al Sistema, con resultado satisfactorio.
- Se ha facilitado a todos los empleados de nuevo ingreso formación e información sobre los riesgos específicos y generales de sus puestos, actuaciones para casos de emergencias y la Guía General de Prevención de Riesgos Laborales del SISTEMA MAPFRE. Además, se han realizado charlas formativas sobre emergencias y primeros auxilios, sobre pantallas de visualización de datos y sobre deshabituación tabáquica, a las que han asistido un total de 792 empleados.
- Se han atendido más de 20.000 consultas médicas, y se han realizado los oportunos reconocimientos médicos periódicos e iniciales a la población MAPFRE.

- Se ha realizado una campaña de Seguridad Vial a través del portal interno, estructurada en tres temas, en la que han participado de manera activa 3.000 empleados. Asimismo, trimestralmente se publica en la revista "El Mundo de MAPFRE" un artículo relacionado con la Seguridad y la Salud.



La FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS, en colaboración con la Unidad de Recursos Humanos de MAPFRE, organiza el Foro América: Gestión de Recursos Humanos de las Multinacionales Españolas en Iberoamérica.

Para favorecer la coordinación y la atención directa a los empleados, la Dirección General de Recursos Humanos del Sistema se estructura en tres áreas centrales principales: Relaciones Laborales y Sociales, Administración, y Desarrollo de Recursos Humanos. Además se cuenta con un departamento informático que da soporte y desarrolla nuevas funcionalidades para la Dirección, y con un departamento de Alta Dirección que centra su gestión en este colectivo.

Por otra parte, se sigue prestando especial atención a conseguir la máxima eficiencia en los procesos de gestión, en beneficio del personal y para un cumplimiento exacto y riguroso de la normativa laboral, social y fiscal. Para ello, y entre otras actuaciones, se ha desarrollado el proceso de control de calidad de procesos internos, aumentando los controles y los filtros para la mejora de la gestión; se ha puesto a disposición de todas las áreas de formación la plataforma META 4 como herramienta común de gestión; y se ha puesto en marcha el plan de migración de la plataforma web, facilitando la conexión entre META 4 y los programas web de los Organismos Oficiales.

Política de empleo

Durante el ejercicio 2004 MAPFRE ha creado 1.315 nuevos puestos netos de trabajo (294 en España y 1.021 en otros países).

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. El porcentaje de empleos fijos en España representaba a 31 de diciembre de 2004 el 96 por 100 del total.

A lo largo de 2004 se han llevado a cabo los procesos de integración de FINISTERRE y MUSINI, que se han realizado con arreglo a las premisas de conservación de puestos de trabajo y máximo respeto a los derechos laborales.

Reconocimientos

MAPFRE ha recibido durante 2004 diferentes reconocimientos a su labor en el ámbito de recursos humanos, entre los que destacan:

- MAPFRE SEGUROS GERAIS ha sido elegida la tercera "Mejor Empresa para Trabajar en Portugal", y la primera del Sector Asegurador por Clima Laboral, en el estudio realizado por el Instituto Great Place to Work y la revista Exame.
- MAPFRE ARGENTINA ha obtenido la décima posición en el "Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar", clasificación elaborada por el Instituto Great Place to Work y la División Gestión de Capital Humano de la compañía Managers, recibiendo una mención especial a la empresa que más ha destacado en la mejora del ambiente de trabajo entre las compañías con más de 500 empleados.
- MAPFRE SEGUROS DE BRASIL ha obtenido la segunda posición en Recursos Humanos en el "Ranking Las Mejores" de la revista Isto é Dinheiro, siendo considerada una de las tres mejores empresas en el segmento "Seguros y Previsión".

MAPFRE Y SUS CLIENTES

Uno de los principales objetivos de las entidades del SISTEMA MAPFRE es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de diez millones de mutualistas, asegurados y clientes, ofreciéndoles unas prestaciones de alta calidad y una adecuada asistencia.

En el ejercicio 2004 las entidades aseguradoras del Sistema han pagado en conjunto prestaciones por importe de 5.093 millones de euros, con incremento del 22,5 por 100 respecto a 2003, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRESTACIONES			
Unidades	2004	2003	Variación (%)
AUTOMÓVILES	1.352.165	1.213.556	11,4%
AGROPECUARIA	60.884	86.112	(29,3)%
SEGUROS GENERALES	459.096	431.807	6,3%
EMPRESAS ¹	502.313	258.194	94,5%
VIDA	1.637.803	1.192.967	37,3%
CAJA SALUD	243.959	208.744	16,9%
ASISTENCIA	19.513	13.035	49,7%
AMÉRICA	765.838	715.111	7,1%
OTRAS ENTIDADES	51.650	36.632	41,0%
TOTAL	5.093.221	4.156.158	22,5%

Importes en miles de euros

Información referida al seguro directo.

¹ En el ejercicio 2004 se incluye la información anual de MUSINI S.A., a diferencia del ejercicio 2003 en el que se incluyó únicamente el cuarto trimestre.

Canales de atención al cliente

Para el cumplimiento de ese objetivo, MAPFRE tiene establecidos los siguientes canales que facilitan la comunicación con sus asegurados y clientes:

- **RED MAPFRE**, integrada por 2.788 oficinas en España y 925 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa.
- **Personal** altamente cualificado que atiende a los segmentos de clientes de perfil complejo que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de un selecto equipo en los Servicios Centrales con gran experiencia y conocimiento de los mercados internacionales.
- **Plataformas telefónicas** con atención durante las veinticuatro horas los 365 días del año, que proporcionan una atención permanente, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con seguros que tienen contratados y con otros disponibles en la oferta MAPFRE, y obtener servicios relacionados con los mismos.

El siguiente cuadro refleja de forma esquemática las plataformas existentes en España y los servicios que facilita cada una de ellas:

Llamadas por tipo de servicio	Unidad Autos	Unidad Seguros Generales		Unidad Asistencia	Unidad Salud
	Línea MAPFRE Autos	Plataforma Telefónica CIS	Plataforma Telefónica Canarias	Plataf. MAPFRE ASISTENCIA	Plataf. MAPFRE CAJA SALUD
Solicitud de información	13%	5%	26,47%	34%	42%
Tramitación de siniestros	73%	80%	65,72%	66%	54%
Cambios de datos	1%	15%	0,83%	--	--
Otros	3%	--	6,98%	--	4%

- La Línea MAPFRE Autos es un servicio de atención multicanal (teléfono e Internet) para las gestiones relacionadas con el mundo del automóvil.
- El Centro de Atención al Cliente del Área de Operaciones (C.I.S) es un servicio de atención en todo lo relacionado con el hogar, las comunidades de propietarios, los decesos, etc.
- La Plataforma de Atención Telefónica Elipse Canarias es un centro territorial para la atención a los clientes de la Comunidad Canaria en todo tipo de seguros.
- La Central de Operaciones de MAPFRE ASISTENCIA está dedicada principalmente a la gestión de siniestros de asistencia en viaje y a la atención a la tercera edad.
- La Plataforma de Atención Telefónica de MAPFRE CAJA SALUD está dedicada a la atención a asegurados, candidatos, redes de distribución y profesionales sanitarios concertados a través de los canales telefónico, fax, internet y correo electrónico.
- La Plataforma especializada Teleseguros VIDA y el Centro de Conservación de Cartera, ambas de MAPFRE VIDA, prestan atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial respectivamente.

El cuadro siguiente refleja las principales plataformas de atención telefónica de las entidades aseguradoras del Sistema en el exterior:

Llamadas por tipo de servicio	MAPFRE BRASIL	MAPFRE TEPEYAC	MAPFRE ARGENTINA	MAPFRE PUERTO RICO
Solicitud de información	21,6%	18%	35%	55%
Tramitación de siniestros	42,4%	47%	17%	25%
Cambios de datos	N.D.	N.D.	48%	10%
Otros	36%	35%	N.D.	10%

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas del Sistema Internacional de Asistencia MAPFRE (SIAM), integrado por MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales de 37 países, que dan empleo a 1.923 personas y han atendido en el 2004 un total de 12.932.143 llamadas, de las que 11.059.680 corresponden a tramitación de siniestros y el 14,5 por 100 restante (1.872.463) a solicitudes de información. El cuadro siguiente facilita datos de las cuatro mayores plataformas del SIAM:

Llamadas por tipo de servicio	Brasil	EEUU	Argentina	Turquía
Solicitud de información	23%	15%	9%	4%
Tramitación de siniestros	77%	85%	91%	96%

En conjunto, el número de empleados de MAPFRE que trabajan en servicios de atención telefónica a clientes asciende a 3.304, de los que 835 lo hacen en las situadas en España y 2.469 en las de otros países.

- **Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet.** Estos canales, vinculados al portal corporativo del Sistema, ofrecen otra posibilidad complementaria para que el cliente se relacione con MAPFRE, tanto en España como en el resto de los países donde se opera, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades del seguro y de las redes de distribución.

Globalidad de la oferta

Uno de los objetivos empresariales de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, y para solucionar las necesidades de ahorro y previsión personal y familiar. Esta oferta incluye:

- Servicios de asesoramiento integral en el ámbito asegurador, tanto a particulares como a empresas, llevados a cabo por expertos de MAPFRE en diferentes áreas de negocio a través de la red de oficinas, de las plataformas de atención telefónica, y de los profesionales de atención en riesgos especializados, que facilitan una respuesta integral a las necesidades del cliente en el entorno del automóvil, el hogar, la salud, los decesos, la asistencia en viajes, la industria, la pequeña y mediana empresa y las explotaciones agrarias.
- Servicios para particulares de orientación y asesoramiento jurídico (Informauto en Automóviles y Departamento de Orientación Jurídica en Hogar); asistencial, médico o psicológico (Área de Prestaciones en el seguro de Accidentes, Servicios de Urgencias Médicas y Mediphone en el seguro de Salud, y Gestores de Asistencia en el seguro de Decesos); veterinario (Área de Prestaciones en el seguro de Animales); y en materia de ahorro y pensiones (consultores especializados en productos y servicios estrictamente financieros). MAPFRE presta también este tipo de servicios en otros países (Argentina, Brasil, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela).

En el ámbito de las grandes empresas, estos servicios se estructuran por sectores de actividad económica, lo que permite la prestación de un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, e incluye coberturas de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades del Sistema en el exterior con presencia en treinta y tres países.

- Servicios de tramitación de siniestros, que incluyen una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de daños causados como consecuencia de siniestros como para dar soluciones a necesidades concretas no derivadas de los mismos.
- Centros médicos propios dotados de personal altamente cualificado: diez centros con Área de Rehabilitación para la atención de accidentados de tráfico; cinco para la atención de los clientes del Área de Salud; dos en el Caribe (México y República Dominicana) para atención a asegurados de Asistencia desplazados en la zona; y dos de rehabilitación de accidentes de trabajo en

Argentina, propiedad de MAPFRE ARGENTINA ART, Compañía de Seguros de Accidentes Laborales.

- 97 centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más novedosas. Está en marcha un proceso de desarrollo de talleres propios (MULTISERVICAR), de los cuales dos ya están en funcionamiento.
- Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de riesgos en el seguro del Automóvil (CESVIMAP en España, Cesvi Argentina, Cesvi México, Cesvi Brasil, Cesvi Colombia y Cesvi France), cuyas investigaciones sobre equipos, herramientas, materiales y productos que se emplean en la reparación de vehículos son una referencia para el mantenimiento de la seguridad.
- Desarrollo de programas de simulación en relación con accidentes de tráfico, llevado a cabo por CESVIMAP (RECONSTRUCTOR 98), y con otros ámbitos de la prevención, como los desarrollados por ITSEMAP en gestión de emergencias (LINCE y EMERGEX2000) y riesgos laborales (GESMAP).

Como resultado de esta permanente labor de investigación en productos y servicios, en el ejercicio 2004 se han lanzado al mercado los productos que se detallan en el siguiente cuadro:

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2004*		
Sector de seguro	País	Modalidades de productos y/o servicios
Automóviles	España	-Pólizas plurianuales, vinculadas a los contratos de renting y de financiación con prima única y fija. -Cobertura de flotas y de riesgos especiales.
	Argentina	-Póliza 0 Km, con amplísimas coberturas y bonificaciones. -Póliza Básica Plus para vehículos de uso particular todo terreno 4x4, monovolumen y pick up hasta 15 años antigüedad.
	Colombia	-Seguro para Automóviles de lujo para vehículos con precio superior a 85.000 dólares, incluyendo diversas coberturas.
	El Salvador	-Todo Riesgo 100, primer seguro combinado del mercado, con amplias coberturas y servicios.
	Perú	-Póliza Plateada, como complemento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT-.
	Filipinas	-Liability Guard, seguro de R.C., con amplias coberturas.
Vida, inversión y ahorro	España	-TodoVIDA, seguro anual renovable que incluye invalidez y fallecimiento, y protege la estabilidad de la economía familiar. -Plan de Previsión Asegurado (PPA) para jubilación. -MAPFRE VIDA UNO EPSV, producto de previsión social que integra diferentes planes. -FONDMAPFRE Bolsa Garantizado G VI, FI, fondo de inversión.
	México	-Plan Superación para garantizar la educación media/superior de los hijos.

* No se incluyen las modificaciones o mejoras de productos ya existentes y comercializados

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2004 (Continuación)

Sector de seguro	País	Modalidades de productos y/o servicios
Hogar, accidentes personales y decesos	España	-Seguro 365 para trabajadores autónomos. -Seguro de Daños Materiales para oficinas, farmacias, hoteles y centros docentes. -Seguro de Accidentes para escolares. -Seguro de Decesos para residentes extranjeros.
	Argentina	-AP Asistencial para Accidentes personales, con cobertura mundial. -Póliza Extra, que incluye daños por agua, cristales, daños TV, vídeo, etc.
	Perú	-Seguro Individual de Accidentes Personales para profesiones peligrosas. -Seguro Hogar Económico.
	El Salvador	-Seguro de Decesos.
Crédito	España	-Póliza empresarial, dirigida al segmento de pequeñas empresas.
Grandes riesgos	Todos los países	-Programas internacionales de GRANDES RIESGOS, desarrollados desde España para clientes con presencia internacional.
Salud	El Salvador	-Mediphone 24, que incluye consulta médica telefónica y otras destacadas coberturas.
	Puerto Rico	-Plan de Salud, que cubre gran número de servicios y tratamientos médicos.
	Perú	-Seguro Hospitalario, que incluye prótesis quirúrgicas y 2ª opinión médica
	México	-Alianza San Angel Inn, que cubre gastos médicos en el hospital de su nombre, además de otras ventajas y servicios.
Asistencia	España	-Seguro de Contingencias, que cubre riesgos no amparados por ramos tradicionales.
		-Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados.
		-Seguro de GAP Financiero, que complementa hasta el precio de compra del vehículo la indemnización pagada por la compañía de seguros en caso de siniestro.
		-Segurviaje Schengen, con amplias coberturas de asistencia en viaje y asistencia sanitaria en viajes dentro del espacio Schengen.
		-Seguro de Protección de Compras para tarjetas de crédito.
	Bahrein, Bélgica, Grecia, Irlanda, Portugal, Turquía	-Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados.
	Puerto Rico	-Asistencia Integral, que combina la asistencia en carretera y en el hogar.
Perú	-Seguro Vida Viaje Plan Europa, que cubre asistencia sanitaria y riesgo de muerte.	
Agropecuario	España	-Póliza Agroindustrial para explotaciones de esa naturaleza.
		-Seguro de Gastos de Reforestación (sólo para la C. A. de Galicia).
		-Seguro para Cachorros, dirigido a criadores caninos.
		-Garantía Mecánica para Tractores, ampliación exclusiva de garantías para tractores John Deere en España y Portugal, en colaboración con CESVIMAP.
México	-Seguro para Caballos, que cubre muerte, enfermedad, gastos veterinarios y responsabilidad civil.	

Reclamaciones

El SISTEMA MAPFRE cuenta con un Departamento Central, que atiende las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios financieros, de acuerdo con las previsiones de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y su legislación de desarrollo. Además, cuenta con la Comisión de Defensa del Asegurado, institución creada en 1984 que resuelve de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno del Sistema las reclamaciones de las personas físicas y comunidades de propietarios que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las entidades aseguradoras integrantes del Sistema, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por entidades del Sistema o depositados en ellas, así como los derechohabientes de todos ellos.

En el ejercicio 2004 el Departamento de Reclamaciones ha atendido un total de 2.542 quejas y 4.008 reclamaciones con una media de 550 mensuales. Un 61 por 100 de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio tiene un verdadero contenido económico e incluye una pretensión concreta, y el 39 por 100 restante refleja meras incidencias en la operativa de la tramitación de los siniestros y pólizas, que se remiten a los departamentos oportunos para su adecuada atención. Del total, 1.181 quejas y reclamaciones han pasado al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado, que ha resuelto un total de 811. Además, en su memoria de actuación relativa a dicho ejercicio, dicha Comisión ha formulado diversas recomendaciones que conducirán a mejoras de actuación de las entidades del Sistema en los siguientes aspectos:

- Refuerzo de los servicios de la propia Comisión de Defensa del Asegurado para garantizar la agilidad de la tramitación del número creciente de reclamaciones que llegan a la misma, como consecuencia del fuerte incremento del número de asegurados del Sistema.
- Posibilidad de establecimiento de una cuantía mínima para las reclamaciones que tengan acceso a la Comisión de Defensa del Asegurado.
- Mayor agilidad por parte de los órganos de decisión de MAPFRE en la remisión de los informes que deben facilitar a la Comisión para la resolución de las reclamaciones.
- Consideración de las caravanas y remolques como garantías contratadas dentro del seguro del vehículo remolcador.
- Rigurosidad en la observancia del periodo de preaviso en la comunicación de los cambios de tarifas.
- Mayor concreción del ámbito de la reclamación de multas que la asegurada realiza por cuenta del cliente.
- Determinadas mejoras en los criterios que se aplican en la aceptación o exclusión de siniestros de accidentes.
- Definición más precisa del alcance y límite de determinadas coberturas en las pólizas de Seguro del Hogar y de Responsabilidad Civil de explotaciones agropecuarias.

- Posibles modificaciones de las Condiciones Generales de las pólizas de Automóviles, para una mejor definición de los accesorios incluidos o excluidos de la cobertura.
- Mayor coordinación entre las definiciones de las situaciones de incapacidad e invalidez establecidas y las utilizadas por la legislación de Seguridad Social.

La calidad en MAPFRE

Las entidades del Sistema trabajan de forma permanente para conseguir elevados estándares de calidad en la atención a los asegurados y clientes, con especial atención a la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. El siguiente cuadro muestra el número de empleados dedicados al seguimiento y control de la calidad en MAPFRE:

EMPLEADOS DEDICADOS A LA CALIDAD EN MAPFRE	
En España	Fuera de España
119	342

Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de las solicitudes que realiza el cliente, la calidad percibida, y la calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, conocimiento, y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas.

Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras correspondientes de forma personalizada, estableciéndose planes de formación concretos en habilidades propias de la labor que desempeñan, y técnicos en la materia de su trabajo, entre los que se pueden destacar los siguientes:

- Orientación al cliente.
- Técnicas de atención al cliente.
- Estrategias de venta telefónica.
- Manejo de conflictos.
- Comunicación interpersonal.
- Productos MAPFRE.
- Procedimientos internos (gestión de cobros, gestión de siniestros, gestión de reclamaciones, programas informáticos de apoyo).



Premio "Excelente" de Barclays para MAPFRE SEGUROS GENERALES.

En el cuadro siguiente se incluye una selección de datos objetivos con los que se evalúa la evolución de la calidad en el servicio en España:

Parámetros	Automóviles		Seguros Generales		Asistencia		Salud	
	Línea MAPFRE Autos		CIS		Plataf. MAPFRE ASISTENCIA		Plataf. MAPFRE CAJA SALUD	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas (gestionadas)	7.236.956	6.381.833	2.826.435	2.715.283	2.989.430	3.652.180	931.670	860.447
Tiempo medio de espera (en segundos)	15	15	9	8	19	15	18	26
Nº. medio de llamadas en espera (%)	20	20	28	17,3	9,6	16	N.D.	N.D.
Nº desistimientos (%)	5,5	4,7	3,4	2,7	5,6	3,7	4,9	6,3

A su vez, el siguiente cuadro refleja los mismos datos para las principales filiales que operan en seguro directo en el exterior:

Parámetros	MAPFRE BRASIL		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA		MAPFRE PUERTO RICO	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas	1.830.620	1.657.779	1.470.489	1.159.603	850.700	514.878	737.029	227.056
Tiempo medio de espera (en segundos)	28	15	70	44	9	33	11,5	22
Nº. medio de llamadas en espera (%)	N.D.	N.D.	22,7	N.D.	5	N.D.	2	N.D.
Nº Desistimientos (%)	4,1	3,7	3,4	81,3	4	13,7	4,6	18,4

En las principales plataformas de la Unidad de Asistencia, los datos más significativos son los siguientes:

Parámetros	Brasil		EEUU		Argentina		Turquía	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas	3.342.252	5.177.321	1.325.039	992.051	1.491.576	1.291.866	1.207.825	719.621
Tiempo medio de espera (en segundos)	18	20	21	24	24	30	15	N.D.
Nº. medio de llamadas en espera (%)	12	32,5	N.D.	N.D.	11,9	30	9,5	15
Nº desistimientos (%)	6	6,1	5,7	6,7	6,5	11	5	6

Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por los diferentes organismos acreditados del sector, como el Estudio de Satisfacción de los Asegurados de MAPFRE MUTUALIDAD y MAPFRE SEGUROS GENERALES realizados por ICEA (enero 2005), del que se desprenden las siguientes conclusiones en cuanto a la satisfacción general del cliente tras haber hecho uso del seguro:

Nivel de satisfacción	Seguro de automóviles %	Seguro de hogar %
Satisfechos o muy satisfechos	86	84,2
Bajo nivel de satisfacción	9,7	9,3
Insatisfechos	4,3	6,5

Fuente ICEA. Estudio Satisfacción Asegurados MAPFRE MUTUALIDAD, 2004 y Encuesta Trimestral a Clientes de Hogar de MAPFRE, 2004. Clientes de cartera con siniestros

Los siguientes premios y reconocimientos obtenidos avalan la calidad del servicio que se presta en MAPFRE:

- Línea MAPFRE Autos ha sido galardonada con el primer premio "Call Center de Oro" en el sector Seguros y con el tercero en todos los sectores, en la 5ª Edición del Premio Nacional a la Excelencia en el Centro de Relaciones con el Cliente, concedido por la revista Call Center Magazine, Internacional Faculty for Executives (IFAES) y la consultora Izo System, en colaboración con la Asociación Española de Centros de Contacto con el Cliente.
- MAPFRE SEGUROS GENERALES ha recibido el premio "Excelente al Mejor Proveedor 2004", que entrega cada año Barclays Bank en el Día Internacional de la Calidad.
- El Portal MAPFRE ha sido elegido como uno de los mejores servicios españoles de Internet. El Premio Los Favoritos de Expansión selecciona los mejores modelos de negocio "on line" en España. La web de MAPFRE obtuvo el segundo puesto dentro del apartado "Sanidad, Servicios Médicos, Salud y Seguros".
- MAPFRE ARGENTINA ha obtenido el Premio "Prestigio Seguros 2004", por liderar el ranking de las 50 mejores empresas del mercado asegurador, ocupando el primer puesto en las categorías de calidad de productos y servicios, solvencia económica y financiera, creatividad comercial, adaptación a nuevos escenarios, calidad de management, protección de futuro y trayectoria y cuidado del Medio Ambiente; y la segunda posición en honestidad y ética empresarial y en compromiso con el desarrollo del país.
- MAPFRE PUERTO RICO ha recibido el Premio "Excelencia Empresarial – Marzo 2004."

Por otra parte, diversas empresas del Sistema han obtenido certificaciones de calidad, cuyo mantenimiento les obliga a mantener los estándares de calidad requeridos, y constituyen una garantía de servicio para los asegurados y clientes:

- El Centro de Atención al Cliente del Área de Operaciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES cuenta con la certificación ISO 9001: 2000.
- MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO tiene la certificación ISO 9001:2000 de AENOR para el conjunto de su actividad.
- El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP) tiene la certificación ISO 9001:2000.

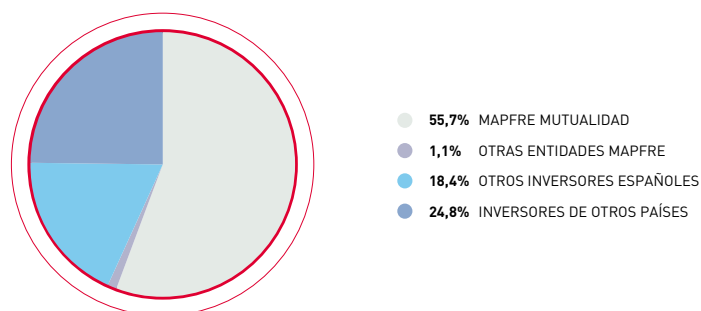
- VIAJES MAPFRE cuenta con la "Q" de Calidad Turística que concede el Instituto de Calidad para el Turismo Español ICTE, certificado por Bureau Veritas.
- BRASIL ASISTENCIA, filial de MAPFRE ASISTENCIA, cuenta con la certificación "ISO 9000: 2000".

MAPFRE Y SUS ACCIONISTAS

CORPORACIÓN MAPFRE, holding del SISTEMA MAPFRE cuyas acciones cotizan en Bolsa, desarrolla sus actividades en conformidad con los principios de buen gobierno y responsabilidad social del SISTEMA MAPFRE. En 2004 la Corporación ha realizado nuevos esfuerzos por incrementar la frecuencia, la calidad y la transparencia de su información pública.

Composición de la base de accionistas

Al cierre del ejercicio 2004 la Corporación contaba con un total de 23.689 accionistas. El 75,2 por 100 de sus acciones correspondía a accionistas residentes en España, y el 24,8 por 100 restante a accionistas de otros países.



Como en ejercicios anteriores, la mayoría de las acciones en manos del público (excluida la participación de MAPFRE MUTUALIDAD y otras entidades del Sistema) correspondía a accionistas institucionales de otros países. Sin embargo, en el año 2004 se ha registrado un fuerte aumento del número total de accionistas, que era de 9.919 al cierre del ejercicio 2003, y especialmente de los pequeños accionistas con residencia en España.

Valor y rentabilidad de la acción de CORPORACIÓN MAPFRE

El SISTEMA MAPFRE tenía entre sus objetivos 2004 "potenciar el desarrollo de CORPORACIÓN MAPFRE y el valor de sus acciones". Como en años anteriores, se pretende alcanzar este objetivo permanente mediante el crecimiento rentable de sus distintas Unidades y Sociedades Operativas, y la inversión en nuevos proyectos que agreguen valor.

En los últimos cinco años, la revalorización en términos relativos de la acción de CORPORACIÓN MAPFRE ha superado claramente la de los dos principales índices de referencia en los que está incluida, el IBEX 35 y el Dow Jones (DJ) Stoxx Insurance, según puede apreciarse en el siguiente cuadro:

	1 AÑO	3 AÑOS	5 AÑOS
CORPORACIÓN MAPFRE	0,3%	73,4%	107,7%
IBEX 35	17,4%	8,1%	(22,0)%
DJ Stoxx Insurance	7,9%	(41,9)%	(52,5)%

En el mismo período, el beneficio por acción (BPA) de CORPORACIÓN MAPFRE ha tenido la siguiente evolución:

	2000	2001	2002	2003	2004
BPA	0,49	0,51	0,60	0,75	0,81
Incremento (%)	25,6	4,1	17,7	25,0	8,0

La evolución del dividendo y su rentabilidad calculada en base al precio medio de la acción ha sido la siguiente:

	2000	2001	2002	2003	2004
Dividendo ¹	0,18	0,18	0,18	0,20	0,25
Rentabilidad por dividendo	3,3%	2,4%	2,5%	2,1%	2,4%

¹ Para tomar en cuenta el efecto de la ampliación de capital de 500,5 millones de euros realizada en abril de 2004, el beneficio y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, en conformidad con lo establecido por la NIC 33.

El dividendo a cuenta pagado en noviembre 2004 ha aumentado un 36,4 por 100 respecto al año anterior. Este incremento ha sido especialmente relevante, al haberse distribuido a un número de acciones superior al del año anterior. El desembolso total del año en concepto de dividendos ha ascendido a 54 millones de euros, con incremento del 41,7 por 100 respecto a 2003.

Información pública

CORPORACIÓN MAPFRE amplía y mejora continuamente la información que pone a disposición del público inversor a través de la publicación regular de los siguientes documentos:

- Trimestralmente, información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Semestralmente, presentaciones generales de la Corporación y presentaciones de resultados.
- Anualmente, los informes anuales individual y consolidado, y el valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro de MAPFRE VIDA y sus filiales.

Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. Toda esta información se comunica al público siguiendo el siguiente proceso:

- Entrega previa a la CNMV.

- Publicación en la página web del SISTEMA MAPFRE (www.mapfre.com), con el objetivo de garantizar la máxima transparencia y de asegurar a todos los accionistas el acceso a la información. Los documentos publicados en esta página se pueden consultar tanto en castellano como en inglés.
- Distribución por correo electrónico a una base de datos de más de 800 analistas, inversores y periodistas previamente registrados.

Los resultados de cada trimestre se presentan a analistas e inversores mediante “conference call”; los resultados semestrales, además, son objeto de reuniones en Madrid y Londres. En todas ellas se facilita una amplia información complementaria que también se hace pública a través de los registros de la CNMV.

En los últimos años, el apartado de la página web del SISTEMA MAPFRE dedicado a los accionistas de CORPORACIÓN MAPFRE se ha convertido en el principal canal de distribución de información para el público inversor. En el ejercicio 2004 su contenido se ha ampliado en cumplimiento de lo requerido por la Ley 26/2003, de 17 de julio, de la Orden ECO/3722/2003, de 26 de diciembre y de la Circular CNMV 1/2004, de 17 de marzo. En la actualidad este apartado está compuesto por las siguientes secciones:

- Principales datos: contiene información general sobre la compañía y sus filiales, así como sus principales magnitudes.
- Información financiera: contiene los informes anuales y la información financiera periódica de los últimos cinco años; y los informes de las agencias de rating de los últimos dos años.
- Presentaciones a inversores: contiene todas las presentaciones de los últimos cinco años.
- La acción MAPFRE. Capital Social: contiene información sobre el capital social, la evolución de la cotización en tiempo casi real, los dividendos y los principales accionistas, así como los folletos de emisión de acciones y bonos.
- Junta General: contiene el reglamento de la Junta General de Accionistas e información sobre el desarrollo de las últimas juntas y sobre la próxima junta a celebrar.
- Gobierno corporativo: contiene el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, el último informe de gobierno corporativo, los estatutos sociales, el reglamento interno de conducta, el reglamento del Consejo de Administración, y la composición de dicho Consejo y de sus Comisiones Delegadas.
- Atención a accionistas e inversores: contiene los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico y postal del Departamento de Relaciones con Inversores.
- Hechos relevantes y otras comunicaciones a la CNMV: contiene los hechos relevantes y otras comunicaciones entregadas a la CNMV a lo largo de los últimos cinco años.
- Agenda del Inversor: contiene las fechas de publicación de los resultados del año en curso y el día de celebración de la Junta General de Accionistas.

En el ejercicio 2004, el apartado dedicado a los accionistas de CORPORACIÓN MAPFRE ha registrado un total de 184.705 accesos, que suponen un 6 por 100 de los accesos a la página web del SISTEMA MAPFRE, y 17.824 descargas de ficheros.

Comunicación con los mercados financieros

La Dirección Financiera y el Departamento de Relaciones con Inversores de la Corporación se encargan de la comunicación con los mercados financieros. Su actividad se desarrolla principalmente a través de los siguientes medios:

- Confección y difusión de la información pública descrita en el apartado precedente.

- Diálogo con accionistas, analistas e inversores institucionales para explicar la estructura de negocio, la evolución de los resultados y la estrategia de la Corporación, y para comentar hechos que puedan tener algún efecto sobre su desarrollo, como por ejemplo grandes siniestros, cambios legislativos y operaciones corporativas. En este sentido, las reuniones con inversores en España y en otros países suponen una parte significativa de la actividad de comunicación, dedicándose cada año dos períodos de aproximadamente un mes de duración, en primavera y en otoño, a la realización de visitas y reuniones con inversores. Con motivo de la ampliación de capital realizada en 2004, el Vicepresidente Ejecutivo, el Consejero Delegado y todo el equipo de la Dirección Financiera han realizado un esfuerzo especial de información directa a los inversores, mediante visitas a 111 inversores en 23 ciudades de 11 países. En conjunto, a lo largo del ejercicio se han mantenido contactos directos con 67 inversores institucionales y gestores de inversión españoles, y con 124 de Alemania, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Japón, Reino Unido, Suecia y Suiza; y se han atendido en la sede de la Corporación numerosas visitas de inversores institucionales de distintos países.

A lo largo de 2004 se han tenido 17 reuniones y frecuentes contactos con analistas. Al cierre del año, 6 bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban "comprar" las acciones de la Corporación, frente a 5 recomendaciones de "mantener" y 1 de "vender". Además, a petición de la Corporación, las agencias A.M.Best y Standard & Poor's han asignado ratings al riesgo de contrapartida y a los bonos emitidos por la Corporación, mientras la agencia Fitch lo ha hecho por iniciativa propia.

- Participación en foros especializados. En el año 2004 CORPORACIÓN MAPFRE ha participado en los siguientes foros organizados por sociedades de valores y bancos para poner en contacto sociedades emisoras cotizadas e inversores institucionales:
 - "European Small- and Mid-cap Conference" organizada por la sociedad de valores Cheuvreux en Londres en el mes de junio.
 - "Iberian Conference" organizada por el Banco Santander Central Hispanoamericano en Nueva York en el mes de septiembre.
 - "Premium Review Conference" organizada por el banco Société Générale en París en el mes de diciembre.

- Atención a consultas de inversores que trabajan con criterios de inversión socialmente responsable. Esta actividad se desarrolla principalmente mediante la cumplimentación de cuestionarios de información no financiera.

Desde 2001, un representante de CORPORACIÓN MAPFRE participa activamente junto a los representantes de otras nueve sociedades cotizadas en la junta directiva de la Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI), cuyo objetivo es promocionar iniciativas dirigidas al desarrollo y el avance de las relaciones con inversores en España.

En 2004 CORPORACIÓN MAPFRE ha recibido el Premio Llotja por su labor informativa, que concede la Cámara de Comercio de Barcelona, y que reconoce el esfuerzo de las empresas por elaborar una información cada vez más transparente, completa y estructurada para sus accionistas y el público en general.

Es posible consultar información complementaria relativa al gobierno corporativo y a la identificación de la base de inversores de CORPORACIÓN MAPFRE en su Informe anual de Gobierno Corporativo y en la sección "Accionistas e Inversores/Gobierno Corporativo" de la página web del SISTEMA MAPFRE (www.mapfre.com), que incluye los siguientes documentos:

- Reglamento del Consejo de Administración, con especial referencia a los artículos 15 y 16;
- Reglamento Interno de Conducta relativo a los valores cotizados emitidos por la Corporación, con especial referencia al artículo VII, "Normas de conducta en relación con la comunicación de hechos relevantes";
- Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, con especial referencia al Capítulo I, sección 2 "Principios de Actuación", apartado "Crecimiento empresarial y patrimonial".

MAPFRE Y SUS MEDIADORES

Las relaciones de MAPFRE con sus mediadores se desarrollan con vocación de estabilidad y permanencia, lo que le permite contar con una de las redes más amplias del Seguro, y con un alto nivel de vinculación de los mediadores con MAPFRE, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se ve reforzada gracias a la globalidad de la oferta de MAPFRE, que además de constituir uno de sus principales factores diferenciales de cara al cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar a cada cliente una oferta integral y adaptada a sus necesidades específicas, tanto de productos aseguradores como financieros.

Canales de relación

La relación de MAPFRE con sus mediadores se articula a través de diferentes canales:

- La relación con los delegados y agentes que integran la RED MAPFRE se lleva a cabo a través de diferentes medios, entre los que destacan reuniones periódicas con los responsables comerciales de MAPFRE y visitas programadas de éstos a las oficinas de los delegados. Estos contactos personales se complementan con medios escritos (revistas, circulares y manuales) y el contacto a través de las plataformas telefónicas, que cuentan con áreas específicas para

la atención de los mediadores (como OFITEL), donde pueden realizar todo tipo de consultas y recibir orientación técnica y comercial.

- Las Unidades y Sociedades Operativas que mantienen una mayor relación con corredores han desarrollado medios específicos para articular su relación con los mismos, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de este canal. Además, se han establecido diferentes actuaciones en función del tipo de corredor: la atención a los corredores generalistas se lleva a cabo desde la Oficina Directa de MAPFRE más próxima a su domicilio social, mientras que para los corredores especializados ligados a entidades financieras se dispone de una "Oficina Virtual" en cada subcentral.

Actualmente se está desarrollando el proyecto de creación de una plataforma en Internet para la atención específica a todos los corredores, que podrán llevar a cabo a través de ésta las principales gestiones relacionadas con su negocio (tarificación, emisión, gestión de cobro, consultas, búsqueda de documentación, etc.)

En conjunto, MAPFRE pone a disposición de sus mediadores una amplia variedad de herramientas, como el programa SIREN, el acceso al Portal Interno de MAPFRE, la Oficina 2000 para agentes plaza, la plataforma informática PDM exclusiva para delegados, y la plataforma PC Web para corredores y otros mediadores.

Selección

MAPFRE tiene establecido un protocolo de selección que incluye todos los procesos que se deben seguir para el reclutamiento de mediadores. Con carácter general se utilizan dos baterías de pruebas psicométricas dirigidas a evaluar, respectivamente, la eficacia comercial y los rasgos de personalidad, tales como orientación a la venta y actitudes. Como media, el proceso de selección incluye dos entrevistas, una de primer contacto a cargo del responsable comercial correspondiente, y otra con los responsables de Formación de la RED MAPFRE, que realizan también las pruebas psicométricas.

Formación

Un elemento de diferenciación de MAPFRE en la relación con su red de mediadores es la importancia dedicada al capítulo de la formación. En esta materia se han llevado a cabo diversas actividades en España, entre las que destacan por su implicación para el futuro:

- Los cursos iniciales para nuevos agentes, generalizados en todas las subcentrales.
- La continuidad del proyecto "Programa de desarrollo de la delegación como Empresa", centrado en la gestión empresarial, que ha continuado durante 2004, y del que se han realizado 12 cursos de "Gerencia y Dirección de la Oficina Delegada" con un total de 135 asistentes.
- El desarrollo de las aplicaciones del programa SIREN, y las consiguientes acciones formativas para facilitar la habilidad en su uso a empleados y mediadores, en el que han participado 352 oficinas directas y 2.290 delegadas. Al final de 2004 se ha incorporado a SIREN la aplicación "Catálogo de productos", y se prepara otra nueva de "Gestión Comercial" (agenda, cartera de clientes, etc.), que debe ser un instrumento eficaz para todos los integrantes de la RED MAPFRE.

A estas actividades hay que añadir las destinadas a la formación de corredores, entre las que destacan las siguientes:

- La continuidad del "Curso básico de seguro de Automóviles", cuyo objetivo es la formación en dicho seguro y su comercialización, del que se han impartido 8 sesiones en las que han participado más de 100 corredores.
- El programa de formación técnico-comercial de MAPFRE ASISTENCIA, que tiene como finalidad dar a conocer a los corredores los productos y la filosofía de servicio de la empresa, así como los medios que pone a su disposición. En este programa han participado 300 personas, y se han impartido un total de 200 horas.
- La formación impartida a corredores respecto a la contratación del Seguro Agrario Combinado.

MAPFRE dedica también importantes recursos a la formación de mediadores y corredores en otros países, a la que ha destinado un total de más de 40.000 horas.

Calidad

Para mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente, MAPFRE tiene establecidos diversos sistemas de control de la actuación de sus mediadores. En concreto, sus entidades realizan encuestas periódicas entre los clientes para evaluar la atención prestada por sus mediadores, y llevan a cabo un seguimiento de las reclamaciones de aquéllos para tomar las medidas correctivas necesarias.

Por otra parte, las entidades de MAPFRE también trabajan para mejorar la calidad de la atención y apoyo que ofrecen a sus mediadores, para lo que existen sistemas periódicos propios de medición de la misma, y se realizan encuestas y sondeos realizados por los diferentes organismos del sector de los distintos países. Una muestra del tipo de indicadores utilizados es el estudio bienal sobre la calidad de servicio en las compañías de seguros realizado por la Asociación Española de Corredores de Seguros (ADECLOSE), en cuya última edición (2003) MAPFRE es la compañía que con más frecuencia citan los corredores para señalar la aseguradora con cuyo servicio están más satisfechos, y recibe una puntuación media de 7,37 en la valoración general de la calidad del servicio superior a la media del sector que es de 7,34 puntos, con una estimación muy alta en aspectos como comunicación (7,57), confianza y experiencia (7,49) y modernidad y dinamismo (7,47).

MAPFRE Y SUS PROVEEDORES

MAPFRE mantiene con sus proveedores de bienes y servicios relaciones basadas en la equidad y en la rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con los mismos. Estas relaciones se desarrollan según las siguientes líneas de actuación:

- Los proveedores que suministran bienes y servicios generales se relacionan con MAPFRE a través de los Departamentos de Servicios Generales de las diferentes Unidades y Sociedades Operativas, en los que se centraliza la gestión de las compras, con la finalidad de conseguir la mayor eficiencia y reducción de los costes.

- La adquisición de productos informáticos y de comunicaciones para las entidades situadas en España se centraliza en MAPFRE SERVICIOS DE INFORMÁTICA. Las entidades de MAPFRE en otros países cuentan también con responsables de compras de productos informáticos independientes de los departamentos de Servicios Generales.

También existen departamentos concretos que gestionan la relación con proveedores de productos y servicios relacionados con el marketing y la publicidad.

- Cada una de las Unidades y Sociedades Operativas gestiona las relaciones con los proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su propia actividad operativa, especialmente en la atención de siniestros, como son las reparaciones por siniestros de Hogar, la prestación de servicios sanitarios, los servicios relacionados con la cobertura de Asistencia, y los de reparación de daños personales y materiales vinculados al Ramo de Automóviles.

En todas estas áreas existen fórmulas de coordinación en la gestión de los proveedores comunes a varias Unidades o Sociedades Operativas, y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, su formación y la prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en sus servicios.

Canales de relación y sistemas de apoyo

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula principalmente a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, y de líneas telefónicas específicas, aunque de forma creciente se están desarrollando plataformas en Internet que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Una de ellas es la diseñada para los proveedores del servicio de grúas, que permite agilizar la comunicación entre éstos y los supervisores de asistencia ubicados en las diferentes gerencias locales (subcentrales). Existe también una plataforma para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, *www.infocol.com*, mediante la cual éstos pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2004 se habían registrado en esta plataforma y operaban a través de ella 2.200 profesionales del total de los 3.215 con los que trabaja la entidad.

MAPFRE ha desarrollado en 2004 para este mismo colectivo una nueva aplicación que utiliza las plataformas de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica Móviles España, con lo que se establece un nuevo canal de comunicación directo y seguro entre la empresa y sus suministradores, que permite agilizar los procesos de gestión de servicios. Con esta aplicación, los proveedores pueden recibir los trabajos del día a través de un mensaje corto, y descargarse todos los datos asociados a los mismos, así como los campos de información necesarios para su contabilización. Además, pueden comunicar a la compañía la finalización del trabajo para la asignación de una nueva tarea.

La relación con los profesionales de servicios sanitarios y centros médicos y hospitalarios se articula a través de los Asesores Médicos Provinciales, que además son los encargados de su selección y contratación. Éstos disponen de la plataforma en Internet WMSalud, desde donde pueden descargarse todo tipo de información de utilidad para los proveedores (manuales, condicionados, información sanitaria), y remitírsela a ellos a través del medio que éstos elijan (habitualmente correo electrónico). Existe, asimismo, un Departamento de Atención al Profesional Sanitario que pone a disposición de este colectivo una dirección de correo electrónico específica para recibir sus

sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial. Por otro lado, MAPFRE facilita a estos profesionales la posibilidad de que realicen la facturación automática de sus servicios a través de Internet, utilizando los diferentes dispositivos de gestión existentes en la Red Chip Card. En este momento está en desarrollo un portal específico para el profesional sanitario, que ampliará el tipo de gestiones que puede realizar por este canal.

Criterios de selección

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades del SISTEMA MAPFRE y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general baja. Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento. Por su parte, la satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago el factor más valorado.

Además, MAPFRE ha desarrollado programas específicos de fidelización de sus proveedores, entre los que se encuentran campañas de descuentos con empresas del Sistema, como VIAJES MAPFRE, o con empresas colaboradoras (Telefónica, Ford, etc.). Una importante acción promocional es la campaña Tourmap dirigida al colectivo de profesionales reparadores de siniestros del Hogar, que valora aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen del profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE. Para cuantificar estos parámetros, se pide al cliente que asigne una puntuación al proveedor tras su actuación en el domicilio. En función de los resultados obtenidos a lo largo de toda la campaña, el proveedor recibe diferentes premios. En 2004 fueron premiados un total de 50 profesionales a través de este programa.

Formación

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como un medio más para mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. Además, cada una de las Unidades y Sociedades Operativas se encarga de desarrollar sistemas y materiales formativos dirigidos a aquellos proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su actividad. Entre éstos, hay que mencionar diferentes manuales que contienen procedimientos y normas relativas a las actividades del proveedor, como el Manual Operativo y de Régimen Interno para Profesionales Sanitarios de MAPFRE CAJA SALUD, o su equivalente para Veterinarios de MAPFRE AGROPECUARIA.

Gran parte de la formación se imparte en el momento en el que los proveedores inician su colaboración con MAPFRE. Muestras de ello son el programa destinado a los profesionales repara-

dores del Hogar, que aborda tanto cuestiones técnicas como operativas relacionadas con la tramitación y prestación del servicio, entre otros temas, y que en 2004 se ha impartido a un total de 250 profesionales; o el programa Objetivos de Calidad, dirigido a los gestores de asistencia de Decesos, centrado en procesos y habilidades de comunicación, del que se han realizado 11 cursos, con un total de 110 horas, en los que participaron 147 proveedores.

Calidad

Todas las entidades del Sistema llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de encuestas entre los clientes o visitas a las instalaciones del proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo y de la competitividad de sus tarifas. Los principales estándares de calidad exigidos son los siguientes:

En prestación de servicios	En adquisición de bienes
Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado	Estado del producto entregado (control de muestras)
Tiempo invertido en la prestación del servicio. En el caso de servicios médicos/ rehabilitadores: tiempo de curación	Servicio posventa: <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de mantenimiento • Producto de sustitución en caso de reparación • Garantía de la reparación
Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor	Stock adecuado/ capacidad de suministro
Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía	

MAPFRE Y EL MEDIO AMBIENTE

El compromiso de MAPFRE con el medio ambiente se concreta en la integración de criterios medioambientales en el desarrollo de su actividad, y en el control y reducción de su impacto potencial sobre el mismo, que en todo caso es moderado por razón de la naturaleza de dichas actividades. En esta línea MAPFRE, además de asumir los compromisos medioambientales establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, está adherida a UNEP FI (United Environmental Program Financial Initiative), iniciativa de carácter medioambiental para instituciones financieras y del sector seguros promovida por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Durante el ejercicio 2004 MAPFRE ha iniciado una política coordinada de atención al Medio Ambiente para el conjunto del Sistema, a cuyo efecto se ha creado un Departamento específico integrado en la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente del Sistema. Este nuevo Departamento ha llevado a cabo en 2004 una completa evaluación de la situación de las distintas entidades e instalaciones de MAPFRE en materia medioambiental, y está elaborando un Plan de Actuación y un

Sistema de Gestión Medioambiental dirigidos a conseguir mejoras efectivas que sitúen los estándares de MAPFRE en esta materia en un alto nivel de exigencia.

Actuaciones medioambientales destacadas

MAPFRE ha desarrollado actuaciones innovadoras que han contribuido a la disminución del impacto medioambiental global de su actividad. Se señalan a continuación algunas de las más representativas.

Cogeneración

MAPFRE promueve el desarrollo de iniciativas para el incremento de la eficiencia energética y el uso de fuentes de energías renovables. Un exponente de ellas es el sistema de eficiencia energética adoptado en las instalaciones de la sede social de MAPFRE MUTUALIDAD, que tienen 21.489 metros cuadrados y en las que trabajan 1.300 personas.

El conjunto de edificios que integran la sede social está dotado de un sistema que genera energía eléctrica y recursos de calor y frío para los sistemas de climatización a partir del consumo de gas natural como combustible, lo que ha propiciado desde su instalación en 1996 la generación de 20.935.508 Kw/h, evitando un consumo equivalente de recursos procedentes de la red pública, y la reducción de la emisión de contaminantes a la atmósfera².

Reciclado de vehículos fuera de uso

La evolución técnica y social demanda un tratamiento no contaminante de los vehículos fuera de uso que facilite en la medida de lo posible la recuperación de piezas, compuestos y materiales para nuevos usos.

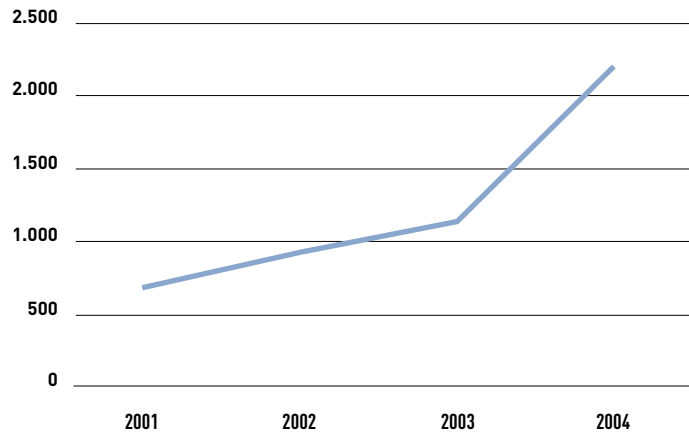
MAPFRE ha venido trabajando en esta línea desde hace años en su CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL, cuyos procesos de investigación en este ámbito han culminado con la puesta en marcha en 2001 del Centro CESVI RECAMBIOS. En dicho Centro se recogen automóviles procedentes de siniestros que van a ser dados de baja, se descontaminan mediante el vaciado y recuperación de fluidos y componentes peligrosos, y se facilita el reciclado de la materia base mediante la separación de familias de materiales, como plásticos, aluminio, material férreo o neumáticos.

CESVI RECAMBIOS, que ha tratado ya casi 5.000 vehículos, es el primer centro en España para el reciclaje de vehículos fuera de uso desarrollado conforme a la Directiva Europea 2000/53/CE, y su transposición a la legislación española (RD 1383/2002), y es la primera instalación europea con un alto grado de automatización para dicha actividad.

² Los productos de combustión del gas natural están exentos de azufres, por lo que este sistema no produce acciones corrosivas o contaminantes. Junto con esta carencia de azufre, al no contener materias sólidas en su composición original, la combustión no produce cenizas y no hay emisión de partículas sólidas a la atmósfera. Otra ventaja de este combustible es la perfecta mezcla que se produce con el aire, que posibilita una combustión completa con ausencia de inquemados (monóxido de carbono) en los productos finales.

Las emisiones a la atmósfera más relevantes de este sistema son los compuestos de NOx, si bien éstas están controladas por el propio sistema de carburación del motor, que optimiza la relación aire - combustible a cualquier régimen de carga, garantizando siempre que los niveles de NOx son siempre inferiores a los niveles autorizados por la legislación vigente.

UNIDADES DE VEHÍCULOS FUERA DE USO RECUPERADOS



Ahorro de recursos en oficinas

En los últimos años se están implantando diversas medidas para lograr el ahorro de recursos en oficinas, entre las que destacan:

- Implantación de la factura digital, y digitalización de facturas y justificantes.
- Sustitución progresiva de impresoras de sobremesa, fax y fotocopiadoras por impresoras multifunción, que permiten la reducción del consumo de tóner y papel.
- Uso de salas de videoconferencia, como alternativa a los viajes de larga distancia.

Además, desde hace más de una década, en el diseño de nuevas oficinas se tienen en cuenta medidas para lograr el incremento de la eficiencia energética entre las que destacan las siguientes:

- Utilización de rectificadores de energía reactiva en los edificios o instalaciones de mayor consumo de energía con el fin de optimizar el consumo eléctrico.
- Instalación de programadores o células fotoeléctricas de encendido y apagado de las iluminaciones de zonas exteriores, que permiten adecuar el consumo eléctrico a las necesidades de iluminación.
- Sectorización de los sistemas de climatización mediante termostatos en zonas centrales y fachadas.
- Utilización de luminarias de bajo consumo en los edificios de oficinas o en zonas comunes de los edificios de viviendas.
- Instalación de puertas de acceso automáticas o de molinillo en los edificios de oficinas para evitar las pérdidas de energía.
- Utilización de ventanas no practicables en los edificios de oficinas, para evitar la pérdida de energía y permitir un uso más racional de los termostatos.

- Utilización de los sistemas de tratamiento de aire con free-cooling, que permiten el máximo ahorro energético y la mejora del nivel de ventilación.
- Empleo de sistemas para la recuperación de energía en el aire que se extrae de los edificios.
- Aislamiento térmico y acústico de las fachadas de los edificios, incluso por encima de los niveles exigidos por la legislación vigente.
- Utilización intensiva de sistemas de "lazo energético" para recuperación y reutilización instantánea del calor residual de condensación.
- Doble sistema de descarga en las cisternas, que permite reducir el consumo de agua.

Acciones medioambientales en obra nueva

La reforma de edificios y locales, y la ejecución y desarrollo de obra de nueva planta son actividades habituales en MAPFRE. En este ámbito, se adoptan medidas encaminadas a la reducción del impacto medioambiental, tanto en la fase de diseño como en la de ejecución de la obra, entre las que destacan:

- Los equipos de aire acondicionado se instalan con refrigerante ecológico, y se aíslan acústicamente para garantizar que se cumple con los criterios establecidos por la legislación vigente.
- Los sistemas de aguas pluviales y fecales son separativos en todos aquellos municipios que disponen de red general de alcantarillado separativa, con el objetivo de optimizar la gestión de aguas residuales. Además, los aparcamientos interiores están dotados de separadores de hidrocarburos, y las cocinas y cafeterías de separadores de grasas.
- Los sistemas de climatización se sectorizan mediante termostatos en zonas centrales y fachadas para un consumo racional de energía.
- Los sistemas de tratamiento de aire para las distintas plantas son de aire limpio.
- En edificios de nueva planta destinados a uso residencial se instalan sistemas de climatización VRV (variable refrigeration volume), tecnología innovadora que permite hacer compatible máximos niveles de confort con el ahorro energético.
- El cableado eléctrico de las nuevas obras es no fluorado, evitándose así las emanaciones tóxicas que generaban los antiguos cables eléctricos en su reciclaje o en caso de incendio.
- Los aislamientos térmicos se realizan mediante lana de fibra de vidrio, lana de roca o poliestireno expandido o extrusionado, desestimándose los poliuretanos, que generarían emanaciones de gases tóxicos en caso de incendio.
- Los conductos de impulsión de aire acondicionado son de fibra de vidrio, y están forrados en aluminio tanto exterior como interiormente para evitar la pérdida de energía.
- Algunos edificios de uso residencial se han diseñado con sistemas de generación de energía solar para producción de agua caliente sanitaria.

- Los grupos electrógenos, tanto los exteriores como los situados en el interior de los edificios, están aislados acústicamente para evitar molestias por generación de ruidos.
- La práctica totalidad de las luminarias instaladas en los edificios de oficinas o en zonas comunes de los edificios de viviendas son de bajo consumo.
- En la fase de ejecución de obra se realiza una preselección de residuos para su transporte a vertederos de forma segregada, facilitando así su posible recuperación.

Certificaciones

CESVIMAP cuenta con una certificación en base a la norma ISO 14001 de gestión medioambiental, que reconoce la preocupación de la empresa por el medio ambiente y la puesta en práctica de los métodos necesarios para hacerla efectiva.

Indicadores medioambientales

El trabajo desarrollado en 2004 ha permitido disponer de indicadores medioambientales de gran utilidad para establecer objetivos cuantitativos para un seguimiento adecuado de la evolución del desempeño medioambiental en el futuro. Estos indicadores se presentan en términos absolutos, que reflejan el impacto medioambiental global, y en términos relativos (respecto al número de empleados) que permiten comparar el desempeño medioambiental con otros grupos empresariales de tamaño similar.

Consumo de recursos

MAPFRE está trabajando en la inclusión de criterios medioambientales en su política de compras. Gracias a ello se logrará cada vez en mayor medida que los productos potencialmente contaminantes se sustituyan progresivamente por productos respetuosos con el medio ambiente.

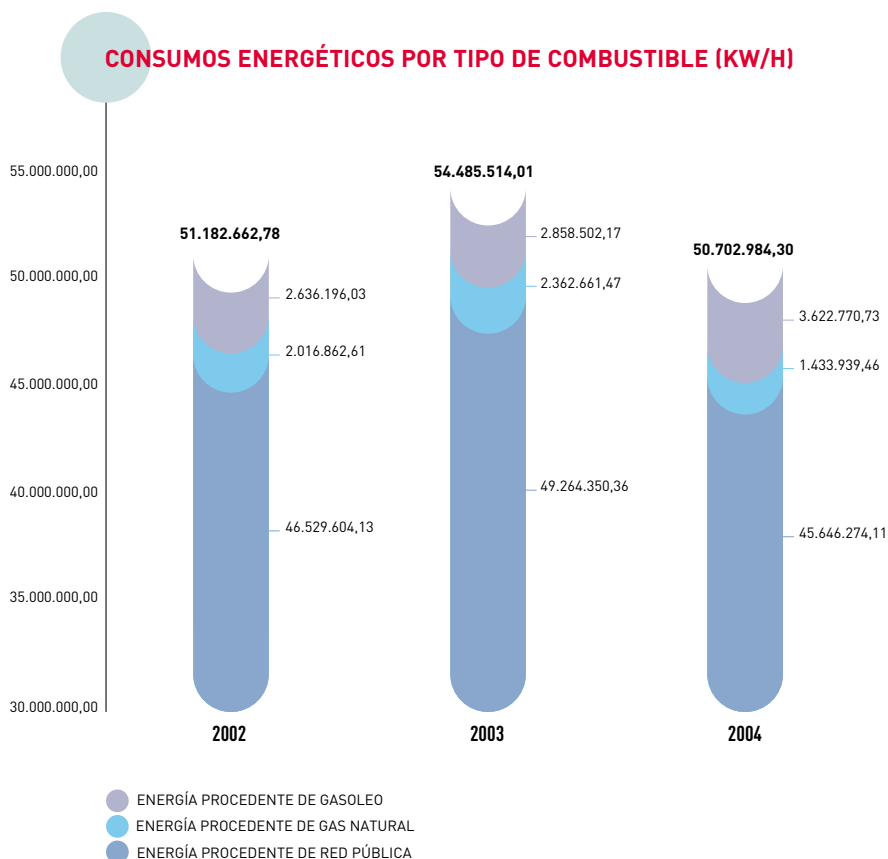
En esta línea de trabajo, gran parte de nuestros equipos informáticos incorporan ya medidas de eficiencia energética, y algunos consumibles, como por ejemplo parte del papel de copias utilizado, disponen de etiquetado ecológico.

ENERGÍA³

La energía consumida en MAPFRE se destina principalmente a iluminación y climatización. En 2004 MAPFRE consumió aproximadamente 50 millones de Kw/h de energía, lo que supone unos 5.600 kw/h por empleado, lo que representa una disminución del 7 por 100 respecto a 2003. De esta energía, el 90 por 100 procede de la red pública, el 7 por 100 del gasóleo y el 3 por 100 del gas natural.

³ Los datos de consumos de energía se han obtenido a partir de los datos disponibles en el sistema contable de las entidades consideradas para la elaboración de los indicadores medioambientales. Se consideró además el consumo de energía de los edificios propiedad de MAPFRE, que también son usados por terceros, en el porcentaje de ocupación de los mismos por entidades del SISTEMA MAPFRE.

CONSUMOS ENERGÉTICOS POR TIPO DE COMBUSTIBLE (KW/H)

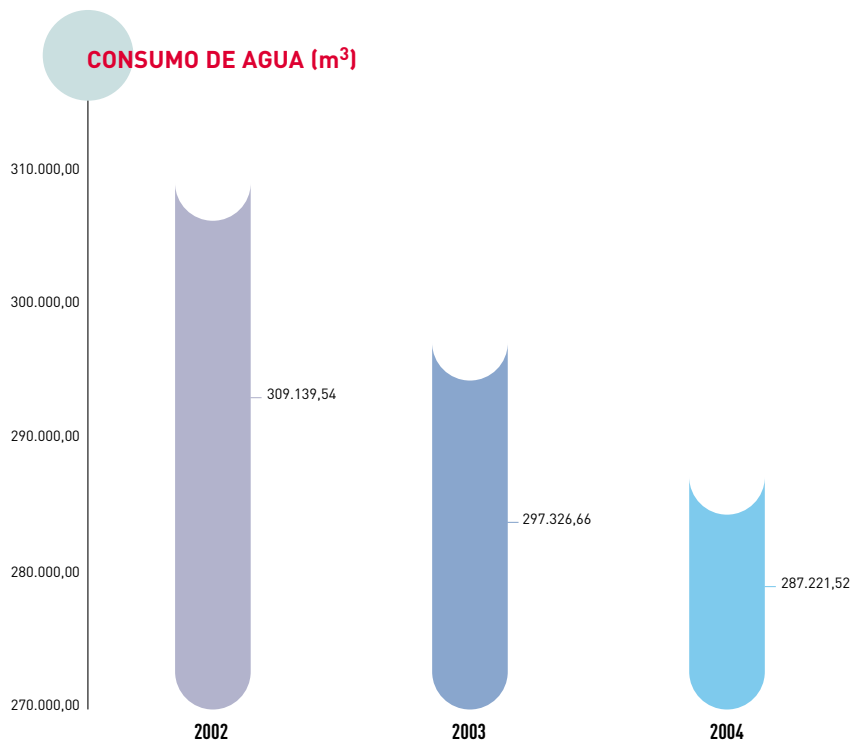


AGUA⁴

En las instalaciones de MAPFRE el agua tiene un uso sanitario. En la mayor parte de nuestras instalaciones se han implantado medidas para reducir su consumo, habiéndose obtenido una reducción del 3 por 100 respecto a 2003. El ratio actual de consumo de agua por empleado es de unos 90 litros/día, lo que supone un buen comportamiento, de forma que es difícil lograr reducciones significativas en el futuro.

Los vertidos de aguas residuales se realizan de forma mayoritaria a redes de saneamiento municipal. Teniendo en cuenta que las aguas residuales son aguas sanitarias sin presencia de contaminantes químicos, no se requieren procesos de tratamiento específico.

⁴ Los datos de consumo de agua se han obtenido de forma directa, a partir de los recibos emitidos por los suministradores a las entidades consideradas. En los casos en los que un inmueble está ocupado también por otras empresas, el suministrador emite el recibo a nombre de una comunidad de propietarios. En estos casos se consideró la cantidad equivalente al porcentaje de metros ocupados por entidades de MAPFRE.



PAPEL⁵

En 2004 MAPFRE consumió cerca de 7.000 Tm de papel. Como se señala en el apartado "Gestión de Residuos", se está trabajando en el diseño de medidas para lograr reducciones en este consumo de papel y el reciclaje del mismo.

EMISIONES A LA ATMÓSFERA⁶

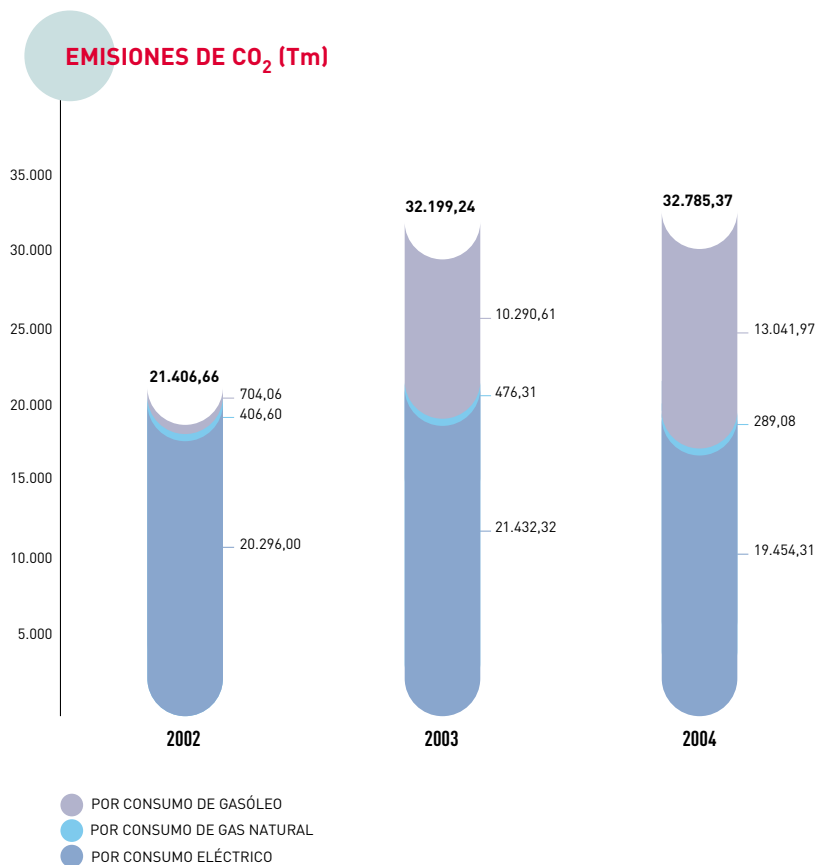
MAPFRE genera emisiones a la atmósfera derivadas del consumo de energía eléctrica procedente de la red pública, y del uso de gasóleo y gas natural. En 2004 se generaron unas 33.000 Tm de CO₂, de las que un 60 por 100 son emisiones indirectas, pues proceden del consumo de energía eléctrica de la red pública, y el 40 por 100 restante son emisiones directas del consumo de combustibles, fundamentalmente en calderas de climatización.

No es posible aplicar medidas de reducción o control por parte de los usuarios para las emisiones a la atmósfera generadas por el consumo de energía eléctrica de la red pública; sí es factible en cambio actuar, y así lo hacemos, en la mejora de la eficiencia energética de los edificios en los que MAPFRE desarrolla su actividad.

En cuanto a las emisiones directas, en las instalaciones de MAPFRE se aplican programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, y se desarrollan auditorías técnicas periódicas que nos permiten asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera cumplen con la legislación vigente, y que su rendimiento es eficiente.

⁵ Este dato se ha estimado en base a los datos reales disponibles en las entidades MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE VIDA Y MAPFRE SEGUROS GENERALES, así como en los Centros de Administración Territorial de Baleares, Levante, Andalucía Norte y Occidental y Valladolid, y en función del número de empleados.

⁶ El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del World Business Council for Sustainable Development.

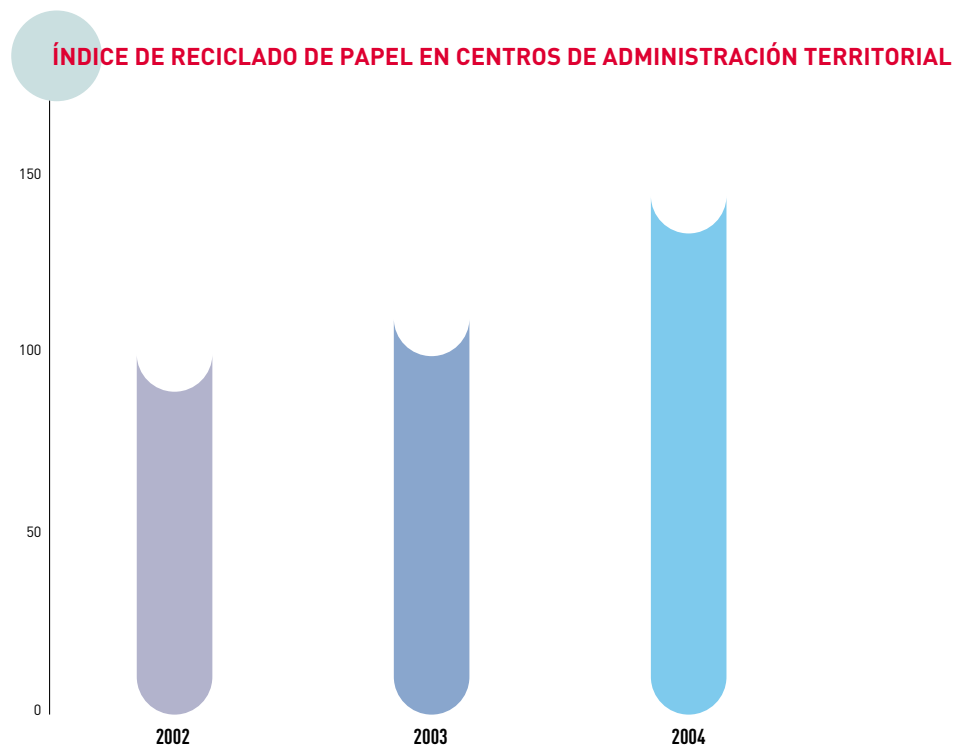


En todas las torres de refrigeración de los edificios de MAPFRE se realizan análisis físico-químicos, así como de legionella, y el resto de operaciones de mantenimiento preventivo establecidos por la legislación vigente.

MAPFRE ha retirado el gas halón de las instalaciones en cumplimiento del Protocolo de Montreal de reducción de los compuestos clorofluorocarbonados (CFCs). Por otra parte, los nuevos sistemas de extinción de incendios se desarrollan por agua nebulizada.

Gestión de residuos

El residuo más significativo generado por MAPFRE es el papel; por ello, en ciertas entidades de MAPFRE y en algunos Centros Territoriales se han implantado medidas gracias a las cuales se logra reciclar más de 80 Tm anuales de papel, lo que constituye aproximadamente un 30 por 100 del papel utilizado en MAPFRE. Paralelamente, se está trabajando en la difusión de medidas de reciclado de papel entre los empleados del Sistema. Especialmente significativo es el incremento en un 46 por 100 del reciclado de papel en los Centros de Administración Territorial.



Además de las actuaciones en reciclado de papel, se están implantando medidas para optimizar la gestión de residuos peligrosos, que comprenden la recogida segregada de los mismos y su entrega a gestores autorizados que garantizan su correcta gestión medioambiental, así como la búsqueda de soluciones para facilitar su reciclado o valorización.

Una categoría relevante de residuos son los que se producen en las instalaciones de CESVIMAP y en los talleres de reparación de vehículos. En total, se generan anualmente unas 62 Tm de residuos peligrosos procedentes de esta actividad. Por otra parte, los talleres de MAPFRE emplean prácticas de trabajo encaminadas a la reducción de la generación de residuos, lo que ha propiciado la obtención de un ratio inferior a los 3 Kg de residuo peligroso por reparación de vehículo.

Contribución medioambiental de MAPFRE a la sociedad

MAPFRE contribuye de forma positiva a la gestión del riesgo medioambiental de la Sociedad mediante la oferta de productos y servicios de valor añadido para la gestión de los riesgos medioambientales de sus clientes.

Seguro de responsabilidad civil medioambiental

La Póliza de Responsabilidad Civil por Contaminación que comercializan MAPFRE INDUSTRIAL y MAPFRE AGROPECUARIA cubre los daños y perjuicios por la introducción o dispersión de materias o sustancias en la tierra, el agua o el aire, que produzcan un deterioro en la calidad de dichos medios que resulte peligroso o dañino y que tengan su origen en las instalaciones de la empresa asegurada. Dichas pólizas han sido suscritas hasta finales de 2004 por el Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM), creado con el objetivo de encauzar de forma idónea la suscripción del seguro de Responsabilidad Civil por Contaminación en España.

Desde 1998 MAPFRE ha gestionado cerca de 2.000 suscripciones de este tipo de pólizas, y a finales de 2004 era el primer grupo asegurador del Pool. A tal efecto, cuenta con personal técnico especializado para la valoración de los riesgos medioambientales, previamente a la suscripción de la póliza.

Los técnicos de MAPFRE realizan anualmente unas 400 valoraciones de riesgos medioambientales, de las que cerca de 100 requieren visita a la instalación; en ellas se evalúa el riesgo potencial al que el cliente está expuesto, se identifican oportunidades de mejora en la gestión del riesgo medioambiental, y se proponen a los clientes medidas de ingeniería medioambiental o de optimización de la gestión.

Servicios de gestión del riesgo medioambiental

MAPFRE presta apoyo técnico a sus clientes en la gestión del riesgo medioambiental a través de entidades especializadas que desarrollan su actividad en el ámbito de la ingeniería medioambiental.

Una de estas entidades es CESVIMAP. Su objetivo es investigar sobre la reparación de vehículos accidentados, y formar a los peritos de MAPFRE en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han contribuido de forma global al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. Estos trabajos se difunden públicamente a través de publicaciones y jornadas de formación.

Por su parte ITSEMAP, empresa de ingeniería en el ámbito de la seguridad y el medio ambiente, desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales, desarrollando para ello herramientas que facilitan su evaluación, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

Actuaciones para la conducción eficiente

El Instituto MAPFRE de Seguridad Vial, creado en 1996 para aglutinar las diferentes acciones que se venían realizando en este campo, tiene como objetivo consolidar, sistematizar e impulsar una amplia gama de actuaciones para prevenir y reducir los elevados índices de accidentalidad existentes.

Además, este Instituto ha incorporado iniciativas medioambientales innovadoras, como el fomento de la "conducción eficiente", concepto que se refiere a la utilización del automóvil de una forma racional para disminuir su impacto sobre el medio ambiente. Esta técnica mejora la conducción tradicional de los turismos, adaptándola a las modernas tecnologías y permitiendo lograr un bajo consumo de carburante, reducción de la contaminación ambiental, mayor confort en la conducción y disminución de riesgos en la carretera.

Para la promoción de la conducción eficiente, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial ha elaborado el DVD "Técnicas para una conducción más eficiente", en colaboración con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE). Este material divulgativo aporta de forma sencilla y clara los conceptos y las técnicas fundamentales para este tipo de conducción. Además, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial difunde a través de su página web (www.institutomapfreseguridadvial.com), un compendio de "Consejos de Seguridad Vial", que incluye un "decálogo" de técnicas para la conducción eficiente.

Otro ejemplo de estas actuaciones del Instituto MAPFRE de Seguridad Vial es la elaboración de "*Mapas de Interpretación del medio ambiente a través de la red de carreteras de Andalucía*", en colaboración con la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, cuya finalidad es ayudar al usuario de la carretera a conocer y disfrutar del entorno natural, y aprender a respetar el medio ambiente.

Aportación a la gestión medioambiental en el sector industrial

MAPFRE INDUSTRIAL pone a disposición de sus asegurados el servicio de Guías Básicas de Medio Ambiente, publicaciones que ofrecen información y recomendaciones de carácter medioambiental relacionadas con los riesgos de diversos sectores industriales. El objetivo de estas guías es facilitar al asegurado la identificación y la gestión de sus riesgos medioambientales.

Hasta la fecha se han elaborado guías medioambientales para los sectores de fertilizantes, maderos, papel, textil, anodizados, carpintería, cerámico y taller mecánico, que están disponibles en la página web de MAPFRE INDUSTRIAL (www.mapfreindustrial.com).

Reciclado de teléfonos móviles

MAPFRE participa en la campaña de recogida de teléfonos móviles organizada por la Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas bajo el lema "Pon tu móvil donde más se necesita". Los clientes y empleados pueden depositar sus teléfonos móviles fuera de uso en 742 contenedores especiales instalados en los centros de trabajo de MAPFRE. Una vez llenos los contenedores, una empresa especializada se encarga de retirarlos y transportarlos a la empresa responsable del análisis y selección de teléfonos o componentes de los mismos aprovechables.

La campaña persigue dos grandes objetivos: contribuir a la protección medioambiental, ya que se recogen los móviles fuera de uso para su reutilización o reciclado; y realizar una importante acción social, puesto que el importe obtenido por la venta de los teléfonos se destinará a algunos de los proyectos de acción social y desarrollo que realizan ambas organizaciones para los sectores más desfavorecidos de la población.

Becas y patrocinios medioambientales

Las actividades de las Fundaciones MAPFRE incluyen también acciones relacionadas con la conservación y preservación del medio ambiente. En este sentido, destaca la concesión de becas de especialización a técnicos universitarios para la investigación en áreas como el cambio climático o la gestión de residuos.

Las Fundaciones MAPFRE han promovido también el desarrollo de estudios y guías medioambientales para la promoción de la gestión medioambiental en la sociedad. Ejemplo de ello son la "Guía Básica para el desarrollo de la Agenda Local 21 en el ámbito rural" o la "Guía para la gestión del agua residual en municipios de pequeña y mediana población".

MAPFRE SEGUROS DE BRASIL ha sido elegida "Mejor Aseguradora" en el apartado Responsabilidad Social y Medio Ambiente, en el Ranking realizado por la revista *Isto é Dinheiro*.

Reconocimientos y menciones



Desde la fecha del anterior Informe Anual han concluido su vida laboral activa, o lo harán en fechas próximas 89 empleados y los siguientes altos directivos:

- D. José Luis Quílez Roche, que ingresó en MAPFRE en 1984, y ha desempeñado los cargos de Director General de SDOMSA (Servicios de Organización y Mecanización), Director de Informática de MAPFRE MUTUALIDAD, Presidente de MAPFRE SOFT y Director-Gerente de MAPINFO (MAPFRE INFORMÁTICA, A.I.E.).
- D. Fausto Rodríguez del Coso, que ingresó en MAPFRE en 1974, y ha desempeñado entre otros los cargos de Director-Gerente de INMOBILIARIA MAPFRE (IMSA), Director General de Promociones Urbanísticas, S.A. (PROURBASA) y Presidente de MAPFRE INMUEBLES.
- D. José Antonio Moreno Rodríguez, que ingresó en MAPFRE en 1980, y ha desempeñado a lo largo de su vida laboral muy diferentes cargos, entre los que destacan los de Director General Adjunto de MAPFRE MUTUALIDAD, Director General de MAPFRE SEGUROS GENERALES, Director General del BANCO MAPFRE, y Vicepresidente Ejecutivo de MAPFRE AGROPECUARIA.
- D. Ángel Luis Segura Bautista, que ingresó en MAPFRE en 1966, y ha desempeñado entre otros los cargos de Director de Personal de MAPFRE MUTUALIDAD y Director de Administración de Personal del SISTEMA MAPFRE.
- Dña. M^a Jesús Fernández Antón, que ingresó en MAPFRE en 1969. Su vida laboral ha estado vinculada fundamentalmente a MAPFRE VIDA, en la que ha desempeñado, sucesivamente y entre otros, los cargos de Directora de los Servicios Actuariales, Subdirectora General, Directora General y Vicepresidenta.
- D. Juan Jesús Berlanga García, que ingresó en 1970 en MAPFRE, en la que ha desempeñado entre otros cargos los de Director Regional de MAPFRE VIDA, Director Comercial de MAPFRE INDOSUEZ, Director Comercial de MAPFRE INVERSIÓN y Director General Adjunto de esta misma entidad.



Homenaje del Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD a Pedro Unzueta.

- D. Jesús García Arranz, que ingresó en 1971 en el Grupo CIC, incorporándose posteriormente a MAPFRE. Entre los numerosos cargos que ha desempeñado a lo largo de su vida laboral destacan los de Director Gerente de CENTRAL SEVILLANA DE CRÉDITO, Director General de MAPFRE FINANZAS, y Gerente de la Subcentral de Andalucía Occidental de MAPFRE.
- D. Eugenio Ramos González, que inició en 1972 su carrera profesional en MAPFRE, a lo largo de la cual ha desempeñado los cargos de Responsable Nacional de Peritos, Director del Área de Automóviles de MAPFRE AMÉRICA, Director General de MAPFRE SEGUROS GENERALES de COLOMBIA, Director General de PRAICO, y Director General de MAPFRE PARAGUAY.
- D. Andrés Fernández Avilés, que se incorporó en marzo de 1984 como Director General de la Oficina de Representación de MAPFRE RE en México, cargo que ha venido desempeñando hasta el 31 de enero de 2005.
- D. Rufino Garay que ingresó en diciembre de 1972 en LA CENTRO AMERICANA (El Salvador) como Director Gerente General, y en 1999 fue nombrado Director Presidente.

Desde la fecha de presentación del anterior informe han dejado o dejarán de pertenecer a los órganos de gobierno del Sistema por cumplimiento del límite de edad establecido D. Pedro Unzueta Uzcanga, vocal de los Consejos de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD y CORPORACIÓN MAPFRE y de la Comisión de Control Institucional, y Vicepresidente de los Consejos de Administración de MAPFRE VIDA y MAPFRE ASISTENCIA; D. Dewey Clark, vocal del Consejo de Administración de MAPFRE REINSURANCE CORPORATION; y D. Ángel Oso Cantero, vocal del Consejo de Administración de MAPFRE CAJA SALUD. Asimismo, han renunciado a sus cargos por motivos personales D. Pedro Guillén García, vocal del Consejo de Administración de MAPFRE CAJA SALUD, y D. Miguel Márquez Osorio, vocal del Consejo de Administración de MAPFRE AGROPECUARIA. Por otra parte, como consecuencia del criterio de no reelegibilidad de los consejeros designados de entre el personal no directivo, cesará en su cargo Dña. María Teresa Mutiloa Lecumberri (MAPFRE MUTUALIDAD).

Han dejado de representar al Grupo CAJA MADRID en entidades del Sistema Dña. Elena Gil García (MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING, MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE AMÉRICA VIDA), D. Mariano Pérez Claver y D. Enrique de la Torre Martínez (MAPFRE VIDA), D. Javier Tello Bellosillo (MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING), y D. Fernando Sobrini Aburto (MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO).

En el Patronato de la FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA han causado baja D. Pedro Guillén García, que ha renunciado a su cargo por razones personales, y D. Jesús Paylos González.

Han causado baja, finalmente, por diversos motivos, los consejeros territoriales D. Pedro Tartu San Millán (Castilla); D. Juan Palop Cardona, D. Ramón Bagó Aguilló, D. Enrique Bonmartí Boxá, D. Arcadi Garay Soler, D. Buenaventura González Guerrero, D. Rafael Lluís Gisbert y D. Luis Vinyes i Jorda (Cataluña); D. Fernando Rodríguez Lafuente (Centro); D. David Alfonso Amaya, Dña. Pilar Blanco-Morales Limones, D. Alejandro Gomero Rodríguez, D. José María Hernández Aparicio, D. Francisco Vinagre Jara (Extremadura); D. José Calvo Cid (Galicia); D. José Antonio Ciganda Archanco, D. Manuel González García, D. Fernando Ceña Jodrá, D. Isaac Muga Caño, D. Miguel Ángel Alustiza Zubire y D. Luis Bruno Cabeza (Norcentro); y D. Pedro Unzueta Uzcanga, D. Jaime Laffitte Mesa, D. Juan Antonio Careaga Mugerza, D. Andrés Fernández del Coter Muñoz y D. José María Camiña Borda (Norte).

A todos ellos, se expresa aquí el agradecimiento de MAPFRE por su colaboración. Asimismo, se desea dejar constancia del agradecimiento del Sistema a todos los consejeros, directivos, empleados, delegados, agentes y colaboradores que han hecho posible con su dedicación y acierto los buenos resultados obtenidos en 2004.

IN MEMORIAM

Desde la formulación del anterior informe han fallecido tres empleados de MAPFRE, así como los directivos jubilados D. Arturo Fernández Pacheco y D. Mariano Pellús Ruiz, y el consejero territorial D. José Cobo Menéndez. MAPFRE quiere dejar constancia en este informe de su pesar, y de su afecto y solidaridad con sus familias respectivas.

Diseño y maquetación: Tau

Imprime: Monterreina

Depósito legal:

Este folleto recoge el Informe de Gestión consolidado y las Cuentas Anuales consolidadas del ejercicio 2004, así como el correspondiente Informe de Auditoría de MAPFRE MUTUALIDAD de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y sus sociedades dependientes, así como diversa información adicional. Las Cuentas Anuales individuales de la Mutualidad, publicadas en folleto independiente, están a disposición de los interesados en el domicilio social.

