



*Informe de Gestión
Consolidado 2004*



Informe de Gestión Consolidado 2004

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 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

Datos 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 Dececosos, 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

Datos 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.

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%

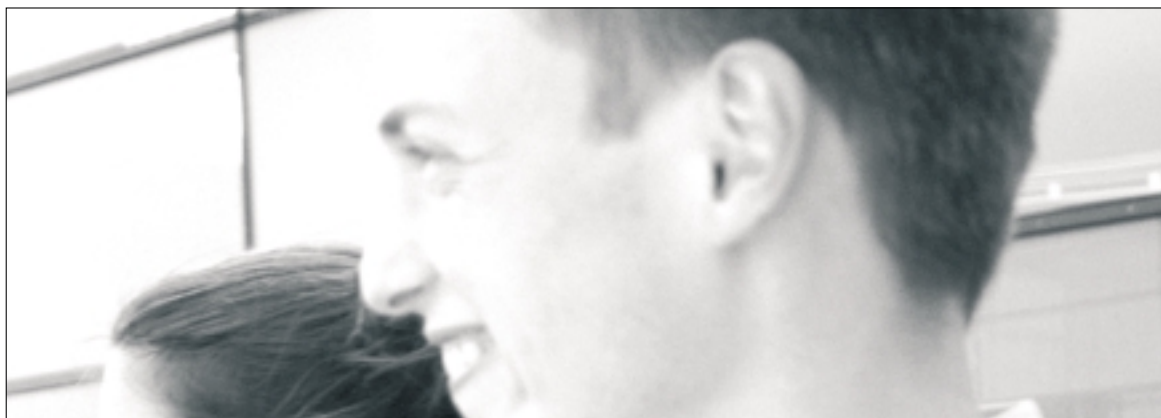
En base a las tendencias al cierre del mes de septiembre, se puede afirmar que el resultado técnico ha mejorado en todos los ramos del seguro de No Vida, con la única excepción del ramo de Salud, que se ha visto afectado por un aumento de la siniestralidad. En el siguiente cuadro se presenta la evolución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

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



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%

Datos 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.

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

- 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 registrado en el mercado de Chile ha procedido principalmente del seguro de Vida, que ha seguido desarrollándose en línea con la economía del país

- 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 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 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 regis-

trado 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 CORPORACIÓN MAPFRE y filiales han alcanzado en el año 2004 la cifra de 8.138,1 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	2.377,0	1.776,1	33,8%
Primas de seguro directo Vida	1.886,4	1.644,9	14,7%
Ingresos de las inversiones	958,2	834,0	14,9%
Gestión y promoción inmobiliaria (*)	55,2	49,2	12,2%
Otros ingresos (**)	103,5	133,8	(22,6%)
Subtotal agregado	5.380,3	4.438,0	21,2%
SOCIEDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE FUERA DE ESPAÑA			
Primas seguro directo No Vida	1.241,7	1.204,0	3,1%
Primas seguro directo Vida	64,6	39,8	62,3%
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	211,1	243,8	(13,4%)
Otros ingresos (**)	7,2	50,8	(85,8%)
Subtotal agregado	2.929,6	2.612,5	12,1%
Subtotal ingresos agregados	8.309,9	7.050,5	17,9%
Eliminaciones por operaciones intragrupo	(426,0)	(357,5)	19,2%
Subtotal ingresos consolidados	7.883,9	6.693,0	17,8%
Aportaciones a fondos de pensiones	254,2	223,8	13,6%
Total ingresos por operaciones	8.138,1	6.916,8	17,7%

Datos en millones de euros

(*) Se incorporan por puesta en equivalencia.

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

Tanto los ingresos totales agregados como los ingresos totales consolidados del 2004 presentan cifras superiores al año anterior, con incrementos del 17,9 y del 17,8 por 100 respectivamente

Tanto los ingresos totales agregados como los ingresos totales consolidados de 2004 presentan cifras superiores al año anterior, mostrando los primeros un aumento del 17,9 por 100 (2,3 por 100 de disminución en 2003), y los ingresos totales consolidados un crecimiento del 17,8 por 100 (3,6 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, presentan la siguiente evolución:

PRIMAS CONSOLIDADAS Y APORTACIONES A FONDOS DE PENSIONES			
	2004	2003	Var. % 04/03
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%
Total	4.263,4	3.421,0	24,6%
Aportaciones a fondos de pensiones	254,2	223,8	13,6%

Datos 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.

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 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.

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, que opera en una línea de negocio caracterizada por su alto nivel de especialización, ha conseguido una tasa de crecimiento de primas similar a la obtenida 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			Cuotas de Mercado	
	2004	2003	Var. % 04/03	2004	2003
Automóviles (MAPFRE GUANARTEME)	145,5	131,7	10,5%	1,3%	1,2%
Salud	317,3	277,1	14,5%	8,0%	7,7%
Otros - No Vida	1.914,2	1.367,3	40,0%	17,0%	16,6%
Total No Vida	2.377,0	1.776,1	33,8%	8,8%	8,6%
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	4.263,4	3.421,0	24,6%	9,3%	8,9%

Datos 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	3.248,2	2.499,0	30,0%
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	901,6	922,0	(2,2%)
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	--

Datos en millones de euros

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	12.265,0	11.645,0	5,3%
MAPFRE VIDA	11.679,5	11.126,0	5,0%
Otras filiales	585,5	519,0	12,8%
Fondos de pensiones¹	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	16.048,3	14.946,2	7,4%

Datos 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 Unidades y Sociedades cuya actividad es fundamentalmente internacional han tenido la siguiente evolución:

PRIMAS CONSOLIDADAS			
	2004	2003	Var. % 04/03
SEGURO DIRECTO			
UNIDAD AMÉRICA (países)			
Argentina	161,8	139,2	16,2%
Brasil	259,3	223,5	16,0%
Chile	95,2	79,0	20,5%
Colombia	42,2	37,1	13,7%
El Salvador	28,1	27,9	0,7%
México	249,1	306,8	(18,8%)
Paraguay	7,3	6,9	5,8%
Perú	22,6	21,2	6,6%
Puerto Rico	223,9	200,6	11,6%
Uruguay	8,1	6,9	17,4%
Venezuela	198,6	186,8	6,3%
Subtotal	1.296,2	1.235,9	4,9%
Otros países			
Filipinas	10,1	7,9	27,8%
Total Seguro Directo	1.306,3	1.243,8	5,0%
Reaseguro aceptado	1.132,6	866,4	30,7%
Asistencia	189,9	131,3	44,6%
Total primas agregadas	2.628,8	2.241,5	17,3%
Eliminaciones por operaciones intragrupo	(471,5)	(347,7)	35,6%
Total primas consolidadas	2.157,3	1.893,8	13,9%

Datos en millones de euros

La Unidad de Empresas se configura como uno de los pilares principales del negocio en España, superando los 1.000 millones de euros de ingresos anuales



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	619,2	633,6	(2,3%)
Salud y Accidentes	181,8	150,5	20,8%
Resto No Vida	440,7	419,9	5,0%
Total No Vida	1.241,7	1.204,0	3,1%
Total Vida	64,6	39,8	62,3%
Total	1.306,3	1.243,8	5,0%

Datos en millones de euros

Las filiales de Seguro Directo de MAPFRE AMÉRICA han emitido en 2004 primas por importe de 1.296,2 millones de euros, de los que 64,6 millones de euros corresponden a seguros de Vida (39,8 millones en 2003) y 1.231,6 millones de euros a No Vida (1.196,1 millones de euros 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 EMITIDAS 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 primas son a junio de 2004.

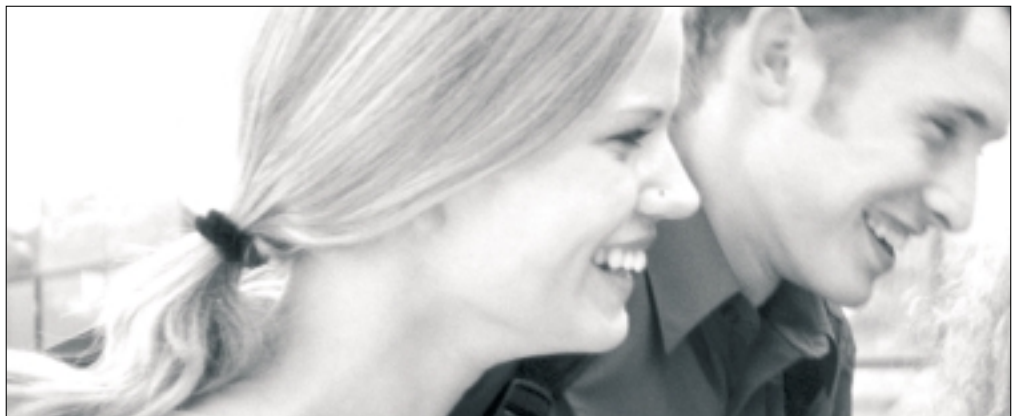
² Cuota de mercado total (Vida y No Vida).

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.

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

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 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 de la Corporación en 2004 ha sido del 94,3 por 100, frente al 96,5 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 de la Corporación en 2004 ha sido del 94,3 por 100, frente al 96,5 por 100 en el ejercicio anterior. En el cuadro siguiente se detalla la evolución de los principales ratios de gestión de las sociedades aseguradoras de No Vida, 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 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-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%
CORPORACIÓN MAPFRE	24,9%	26,5%	63,5%	62,6%	94,3%	96,5%

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 285 millones de euros (228,2 millones de euros en 2003), con incremento del 24,9 por 100. El beneficio neto atribuible a la Corporación ha alcanzado la cifra de 182,9 millones de euros, con incremento del 29,4 por 100. El beneficio por acción ha alcanzado la cifra de 0,81 euros, frente a 0,75 euros el año anterior (ajustado por los efectos de la ampliación de capital). Es especialmente satisfactorio que el aumento de los beneficios haya permitido subir el beneficio por acción, a pesar de la ampliación.

En términos generales, las Unidades y Sociedades de la Corporación muestran incrementos relevantes de su beneficio respecto del ejercicio 2003. Son 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	332,7	262,7	26,6%
Sociedades con actividad principalmente fuera de España	148,0	101,4	46,0%
Subtotal	480,7	364,1	32,0%
Puesta en equivalencia	11,6	10,5	10,5%
Holdings, otras filiales y ajustes de consolidación	(44,0)	(23,7)	85,7%
Beneficio antes de impuestos, socios externos, amortización de fondo de comercio y gastos adquisición de cartera	448,3	350,9	27,8%
Amortización de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera	(44,9)	(30,3)	48,2%
Beneficio antes de impuestos y socios externos	403,4	320,6	25,8%
Impuestos	(118,4)	(92,4)	28,1%
Beneficio después de impuestos	285,0	228,2	24,9%
Resultado atribuido a socios externos	(102,0)	(86,9)	17,4%
Beneficio después de impuestos y socios externos	182,9	141,3	29,4%
Beneficio por acción (euros)	0,81	0,75	8,0%

Datos en millones de euros

Las Unidades y Sociedades de la Corporación muestran en términos generales incrementos relevantes de su beneficio respecto del ejercicio 2003

La aportación de las principales sociedades 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 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
UNIDADES CON ACTIVIDAD PRINCIPALMENTE FUERA DE ESPAÑA				
MAPFRE AMÉRICA	75,9	52,0	48,5	37,8
MAPFRE RE	63,7	42,2	41,1	29,1
MAPFRE ASISTENCIA	8,4	7,2	4,6	3,8
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

Datos en millones de euros

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 ni 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 de la Corporación muestran a 31 de diciembre de 2004 un valor contable de 17.283,5 millones de euros, con un aumento del 10,2 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	100,0%	7.977,1	100,0%
RESTO INVERSIONES				
Inversiones materiales	638,8	7,2%	527,7	6,8%
Inversiones en renta fija	5.977,7	75,4%	5.475,8	71,1%
Participaciones en fondos de inversión	759,1	8,5%	699,6	9,1%
Inversiones en renta variable	283,4	3,2%	175,3	2,3%
Inversiones puestas en equivalencia y grupo	264,2	3,0%	255,8	3,3%
Efectivo en bancos y caja	856,4	9,6%	502,7	6,5%
Depósitos por reaseguro aceptado	116,5	1,3%	71,3	0,9%
Subtotal	8.896,1	100,0%	7.708,2	100,0%
Total general	17.283,5		15.685,3	

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:

PLUSVALIAS NO REALIZADAS EN INVERSIONES			
	2004	2003	Var. % 04/03
Inversiones materiales	317,0	269,8	17,5%
Inversiones financieras	1.395,5	798,0	74,9%
Total	1.712,5	1.067,8	60,4%

Datos en millones de euros

Los ingresos de las inversiones han ascendido en 2004 a 1.209,7 millones de euros, que representan un aumento del 12,7 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	8,8	22,3	6,8
De inversiones financieras	220,7	774,3	63,7
Beneficios en realizaciones de inversiones	12,7	41,4	9,1
Otros ¹	2,2	6,0	41,6
Total	244,4	844,0	121,2

Datos en millones de euros

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	38,0	36,3	4,6%
De inversiones financieras	1.058,7	900,2	17,6%
Beneficios en realizaciones de inversiones	63,2	67,7	(6,7%)
Otros ¹	49,8	68,9	(27,7%)
Total	1.209,7	1.073,1	12,7%

Datos en millones de euros

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 397,5 millones de euros, cifra superior a la del año anterior (350,9 millones de euros).

Fondos propios y rentabilidad

Los fondos propios consolidados han alcanzado la cifra de 2.402,8 millones de euros, frente a 1.764,2 millones a finales de 2003; su evolución se ha visto influenciada positivamente por los resultados de las Unidades y por la ampliación de capital de 500,5 millones de euros, y negativamente por la apreciación del euro. De la citada cantidad, 731,4 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales, y 1.671,4 millones de euros a los accionistas de la Corporación. Los fondos propios consolidados por acción representaban 7,0 euros al cierre del ejercicio (6,0 euros a cierre de 2003).

En el siguiente cuadro se presenta la rentabilidad sobre fondos propios medios (ROE) del ejercicio 2004 de la Corporación y de las principales Unidades y Sociedades:

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

	2004		2004	2003
	Fondos propios Medios	Beneficio	ROE % ¹	ROE % ¹
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 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

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

2 Sin MAPFRE INDUSTRIAL

La rentabilidad consolidada del 2004 de la Corporación (beneficio después de impuestos), calculada sobre los fondos propios medios (ROE), asciende al 13,3 por 100, superior al año anterior



PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL EJERCICIO

Adquisiciones, proyectos y enajenaciones

Inversiones directas

En el año 2004, la Corporación ha realizado operaciones de inversión y desinversión en empresas del Grupo y asociadas con un desembolso neto de 163,9 millones de euros, debiéndose destacar como más significativas las siguientes:

- Se ha suscrito una ampliación de capital de MAPFRE RE, para acompañar al crecimiento de su negocio (126,5 millones de euros), y se han adquirido acciones no suscritas por otros accionistas (16,1 millones de euros), con lo que la Corporación ha incrementado su participación en MAPFRE RE hasta el 87,9 por 100.

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

- Se han suscrito dos ampliaciones de capital de QUAVITAE por importe de 0,7 y 6,4 millones de euros, respectivamente, y adquirido participaciones accionariales en dicha sociedad representativas del 35,3 por 100 de su capital (13,5 millones de euros). Tras esta inversión, la Corporación es titular, directa o indirectamente, del 56,8 por 100 de esta sociedad de servicios y gestión de residencias para la tercera edad, que ha pasado a denominarse MAPFRE QUAVITAE y que se integrará en la Unidad Operativa de Asistencia.
- Se ha comprado una participación del 6,7 por 100 en MAPFRE ASIAN (0,4 millones de euros), elevando la participación de la Corporación en la misma hasta el 99,9 por 100.
- Se ha vendido a la aseguradora maltesa MIDDLESEA VALLETTA LIFE una participación del 10 por 100 en la aseguradora italiana PROGRESS ASSICURAZIONI S.p.A. (1,7 millones de euros), con lo que la participación de la Corporación en PROGRESS ha disminuido hasta el 39 por 100; por otra parte, se ha suscrito la cuota correspondiente al nuevo porcentaje de participación de CORPORACIÓN MAPFRE en una ampliación de capital de 3 millones de euros realizada por PROGRESS (1,2 millones de euros).

Las inversiones de la Corporación se han financiado con los recursos obtenidos en la ampliación de capital realizada en el mes de abril

Inversiones de filiales

- Tras haber obtenido la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), MUSINI ha traspasado su participación en MUSINI VIDA a MAPFRE VIDA por un precio de 100,2 millones de euros. Esta operación no ha tenido ningún efecto en las cuentas de MAPFRE VIDA, en las que MUSINI VIDA se consolida desde el 1.10.03. Posteriormente, utilizando su excedente de tesorería y los fondos recibidos por dicha venta, MUSINI ha llevado a cabo una reducción de su capital por importe efectivo de 121,7 millones de euros, mediante amortización de acciones propias adquiridas previamente a MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING y a terceros. Como consecuencia de esta operación, la participación de MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING en MUSINI ha pasado del 98,07 por 100 al 99,93 por 100.
- MAPFRE PRAICO (Puerto Rico) ha comprado a CORPORACIÓN INTERNACIONAL CAJA DE MADRID una participación del 25 por 100 en MAPFRE LIFE por un precio de 2,7 millones de euros. Posteriormente, como consecuencia de la absorción de CANADA LIFE INSURANCE COMPANY por parte de esta entidad, la participación de MAPFRE PRAICO en MAPFRE LIFE se ha elevado hasta el 65,4 por 100, siendo el 34,6 por 100 restante de propiedad de MAPFRE AMÉRICA VIDA, filial de MAPFRE MUTUALIDAD. MAPFRE PRAICO ha financiado esta inversión con sus fondos propios.

Financiación

Los desembolsos mencionados se han financiado con los recursos obtenidos en la ampliación de capital realizada por CORPORACION MAPFRE en el mes de abril.

El endeudamiento bancario en el balance consolidado ascendía a 78 millones de euros a 31 de diciembre de 2004, frente a 160,2 millones en el ejercicio anterior; a ello se agrega la deuda a largo plazo contratada mediante emisión de obligaciones por importe de 275 millones de euros en julio de 2001.



Relaciones con inversores

La Dirección Financiera y el Departamento de Relaciones con Inversores de la Corporación han desarrollado una intensa actividad de comunicación con analistas e inversores. Los resultados de cada trimestre han sido presentados en reuniones con analistas en Madrid y Londres, y mediante "conference call" con inversores y analistas, aportándose una amplia información complementaria que se ha comunicado simultáneamente al público a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Con ocasión de la ampliación de capital se ha realizado en marzo/abril un programa específico de visitas y presentaciones a 111 inversores en 23 ciudades de 11 países para explicar las condiciones y objetivos de dicha operación.

En conjunto, a lo largo del ejercicio se han mantenido contactos directos con 67 inversores institucionales y gestores de inversión españoles, y 124 de Alemania, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Japón, Reino Unido, Suecia y Suiza.

Toda la información pública relativa a CORPORACIÓN MAPFRE y a sus resultados se encuentra disponible en la sección dedicada a los inversores contenida en la página web del SISTEMA MAPFRE, cuyo contenido se ha ampliado en el ejercicio 2004 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.

Accionariado

A finales del ejercicio 2004, MAPFRE MUTUALIDAD era titular del 55,7 por 100 de las acciones de la Corporación, 23.014 accionistas españoles del 19,5 por 100 y 674 accionistas de otros países del 24,8 por 100 restante.

La composición aproximada del accionariado por países se detalla en el siguiente cuadro:

ACCIONARIADO	%
España	75,2
Reino Unido	8,4
Francia	5,8
Estados Unidos	3,9
Alemania	1,2
Suiza	0,9
Países nórdicos	0,7
Canadá	0,2
Bélgica	0,1
Sin identificar	3,6

El Consejo de Administración tenía a finales de 2004 la representación del 55,7 por 100 de las acciones en circulación.

La sociedad no tenía en vigor ningún plan de opciones para directivos, empleados o consejeros al cierre del ejercicio 2004.

A finales del ejercicio 2004, MAPFRE MUTUALIDAD era titular del 55,7 por 100 de las acciones de la Corporación, 23.014 accionistas españoles del 19,5 por 100 y 674 accionistas de otros países del 24,8 por 100 restante

Datos bursátiles

Durante el ejercicio 2004 las acciones de la Corporación han cotizado 251 días en el Mercado Continuo, con un índice de frecuencia del 100 por 100. Durante el ejercicio se han contratado 203.445.253 títulos, frente a 197.672.419 en el ejercicio anterior, con aumento del 2,9 por 100 en el volumen de títulos contratados.

El valor efectivo de estas transacciones ha ascendido a 2.083,9 millones de euros, frente a 1.865,3 millones de euros en 2003, con incremento del 11,7 por 100.

En 2004 el precio de las acciones de CORPORACIÓN MAPFRE, ajustado por la ampliación de capital, ha crecido un 0,3 por 100, frente a unos aumentos del 17,4 por 100 para el índice IBEX 35 y del 7,9 por 100 para el índice DJ Stoxx Insurance. En los últimos 5 años, el precio de las acciones de la Corporación se ha incrementado en un 107,7 por 100, frente a una disminución del 22 por 100 en el IBEX 35 y del 52,5 por 100 en el DJ Stoxx Insurance. El rendimiento por dividendos pagados a lo largo del año representa un 2,4 por 100 sobre la cotización media del ejercicio. A finales de éste, seis bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban "comprar" las acciones de la Corporación, frente a cinco recomendaciones de "mantener" y una de "vender".

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, 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.

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



- 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 D^a. Begoña González Pastor; y Servicios Informáticos Comunes, a cargo de D. Javier González Montero.

Se han creado una nueva Dirección General de Inversiones que asume la planificación y gestión de las inversiones del conjunto del SISTEMA MAPFRE, y una Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social

- 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.

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.

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

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.

Foto izda: Nuevas oficinas de MAPFRE en España (Alicia).

Foto dcha: Edificio de MAPFRE en Levante.



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:

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

- 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).
- 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.

De dcha. a izda. Santiago Gayarre, José Manuel Martínez y Juan José López Peña en la primera reunión de la dirección de la RED MAPFRE tras la reestructuración territorial.



Planificación estratégica

Como es práctica habitual en MAPFRE, todas las Unidades y Sociedades Operativas de la Corporación y las Áreas Comunes del Sistema 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.

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

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.

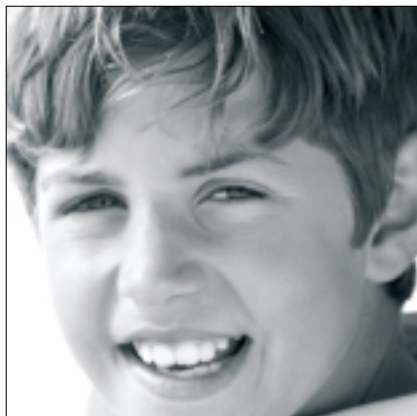
La creación en 2002 del Área Económica y de Control de Gestión del Sistema (AECG) respondió al objetivo de perfeccionar la información económica y de gestión del conjunto del Sistema y de sus distintas Unidades y Sociedades, conseguir una mayor homogeneidad en su tratamiento, y facilitar la obtención 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.



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

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.



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

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

La Corporación disponía al cierre del ejercicio de siete Servicios de Auditoría Interna (SAI) en las Unidades Operativas de Seguros Generales, Empresas, Vida, América, Reaseguro, Asistencia y Salud y de diez Unidades de Auditoría Interna (UAI), 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 el ejercicio 2004 se han llevado a cabo un total de 530 trabajos de auditoría, de los que 175 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 159 la Organización Territorial y 45 las entidades filiales, mientras que 133 han sido trabajos especiales y 18 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 de CORPORACIÓN MAPFRE

Se han dedicado 5.254 horas a la formación –tanto interna como externa– de los auditores internos, lo que representa un ratio de 74 horas por auditor y año.

Durante el ejercicio 2004 se han llevado a cabo un total de 530 trabajos de auditoría, de los que 175 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 159 la Organización Territorial y 45 las entidades filiales, mientras que 133 han sido trabajos especiales y 18 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 CORPORACIÓN MAPFRE, y ha informado sobre dichos documentos al Comité de Auditoría de Corporación. 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 primavera 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.

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.



La web de MAPFRE recibe el premio Los Favoritos de Expansión.

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

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.

- 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.
- 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.



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



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 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.

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

- Ha continuado el proceso de renovación de EL MUNDO DE MAPFRE, revista institucional de 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 encartes de información institucional de cada país con la publicación EL MUNDO DE MAPFRE.



En 2004 se ha diseñado la nueva publicidad institucional de MAPFRE.

- 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.

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 en Internet, en portales de información general y en diarios digitales.

MAPFRE es líder
en notoriedad
espontánea en
el sector asegurador

AUDITORÍA EXTERNA

Las cuentas anuales de CORPORACIÓN MAPFRE y de las principales sociedades que la 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 auditoría de cuentas anuales ascienden a 1.732.583 euros, habiéndose devengado también 640.854 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.

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.

ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

Tras el cierre del ejercicio, CORPORACIÓN MAPFRE ha adquirido acciones representativas del 15,2 por 100 del capital de MIDDLESEA INSURANCE (Malta), elevando su participación en dicha sociedad hasta el 20,7 por 100. 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 de estas dos operaciones implicará para CORPORACIÓN MAPFRE un desembolso neto de 5 millones de euros aproximadamente.

PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS

En continuidad con sus objetivos públicos de años anteriores, la Corporación ha precisado en los términos siguientes sus objetivos para el ejercicio 2005:

- Con carácter general, alcanzar en el seguro directo No Vida un incremento que sea superior en un 20 por 100 a la tasa de crecimiento del mercado.
- Obtener en el volumen de patrimonios administrados en seguros de Vida y gestión de ahorros a largo plazo incrementos superiores en un 10 por 100 a la tasa de crecimiento de esta actividad en España.
- Mantener en las operaciones de seguro directo y de reaseguro No Vida un ratio combinado igual o inferior al 97 por 100.
- Seguir mejorando los ratios de gastos sobre primas (No Vida) y sobre fondos gestionados (Vida y ahorro).
- Mantener un beneficio por acción creciente.

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



Imagen del público asistente a las Juntas de CORPORACIÓN MAPFRE y MAPFRE MUTUALIDAD.