



## ***UNIDAD OPERATIVA DE AUTOMÓVILES***

**Durante el año 2004 se ha producido una clara recuperación en el crecimiento de las ventas de automóviles; según las estimaciones disponibles, se han matriculado 2.150.000 vehículos, lo que supone un incremento del 12,9 por 100 sobre el año anterior; el parque automovilístico nacional estimado es de 26.320.000, lo que supone un crecimiento del 6,7 por 100 aproximadamente.**

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

### Comisión Ejecutiva

#### Presidente

D. Santiago Gayarre Bermejo

#### Vicepresidente

D. Antonio Huertas Mejías

#### Vocales

D. Bernabé Gordo Pin

D. Emilio Madrigal Martín

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Teresa Matiacci Marcos

D. Miguel M<sup>a</sup> Muñoz Medina

D. Esteban Pedrayes Larrauri

#### Secretario

D. Claudio Ramos Rodríguez



*Sede de MAPFRE MUTUALIDAD.  
Majadahonda (Madrid).*

En este contexto, puede considerarse discreto el crecimiento experimentado por las primas del Seguro de Automóviles en el conjunto del mercado, que según estimaciones de ICEA ha sido del 6,2 por 100. MAPFRE MUTUALIDAD, por su parte, ha conseguido un incremento del 9,2 por 100.

Desde el punto de vista de los resultados, 2004 es sin duda el ejercicio más brillante de la historia de la entidad, con un beneficio antes de impuestos de 345,4 millones de euros. El rigor en la selección de riesgos, en la tarificación y en la gestión, así como una creciente capacitación del personal, han seguido siendo sin duda las claves del éxito empresarial en este ejercicio.

## MAGNITUDES BÁSICAS

### Balance

---

- Las **inversiones**, según su valor contable, ascienden a 3.223 millones de euros, con incremento de 447,7 millones respecto del ejercicio anterior, y tienen la siguiente composición:

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Tesorería y activos líquidos | 747,1 millones   |
| Inversiones financieras      | 1.896,6 millones |
| Inmuebles                    | 579,3 millones   |

- Los **fondos propios** ascienden a 1.417,3 millones de euros, con incremento del 28,3 por 100 respecto al ejercicio precedente.
- Las **provisiones técnicas** ascienden a 2.231,6 millones de euros, y su cobertura legal presenta un excedente de 772,1 millones.
- El **margen de solvencia** presenta al cierre del ejercicio un excedente de 1.920 millones de euros, y representa el 646 por 100 de la cuantía mínima legal exigida.

### Cuenta de Resultados

---

- Los **ingresos** han alcanzado la cifra de 2.282 millones de euros, lo que supone un incremento del 15,7 por 100 sobre el ejercicio anterior; de dicha cifra, 2.167,9 millones corresponden a primas y los restantes 125,6 millones a ingresos financieros.
- Los **gastos totales de gestión** han ascendido a 398,5 millones de euros, y representan el 18,5 por 100 de las primas emitidas. Los **gastos de gestión interna** ascienden a 281,7 millones, equivalentes a un 13,1 por 100 de las primas emitidas, y los de **gestión externa** (comisiones) a 116,8 millones, equivalentes a un 5,4 por 100.
- Los **siniestros** han alcanzado la cifra de 1.423,4 millones de euros, de los que 1.399,3 millones –con incremento del 13,5 por 100 respecto al ejercicio anterior– corresponden al Seguro de Automóviles. El índice de siniestralidad a primas netas devengadas ha sido del 68,4 por 100.
- La **cuenta técnica** arroja un beneficio de 300,6 millones de euros, que equivale al 13,9 por 100 de las primas emitidas.
- El **beneficio** del ejercicio 2004 ha ascendido a 345,4 millones de euros antes de impuestos, con incremento del 34,6 por 100.



## MAPFRE MUTUALIDAD (\*)

| BALANCES RESUMIDOS                                      |                |                |                |                              |                |                |                |
|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Activo                                                  | 2004           | 2003           | 2002           | Pasivo                       | 2004           | 2003           | 2002           |
| Activos inmateriales y gastos de establecimiento        | 11,5           | 5,2            | 5,0            | Capital y reservas           | 1.140,7        | 903,5          | 780,2          |
|                                                         |                |                |                | Resultado neto del ejercicio | 276,6          | 200,8          | 120,3          |
| Inversiones                                             | 2.798,3        | 2.069,2        | 1.877,4        |                              |                |                |                |
| Participación del reaseguro en las provisiones técnicas | 15,5           | 0,7            | 1,1            | Provisiones técnicas         | 2.231,6        | 2.028,2        | 1.733,3        |
| Créditos                                                | 509,2          | 463,4          | 388,0          | Otros pasivos                | 286,0          | 265,0          | 211,2          |
| Otros activos                                           | 600,4          | 859,2          | 573,5          |                              |                |                |                |
| <b>Total activo</b>                                     | <b>3.934,9</b> | <b>3.397,5</b> | <b>2.845,0</b> | <b>Total pasivo</b>          | <b>3.934,9</b> | <b>3.397,5</b> | <b>2.845,0</b> |

Datos en millones de euros

| PÉRDIDAS Y GANANCIAS                                       |               |              |              |
|------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Concepto                                                   | 2004          | 2003         | 2002         |
| <b>SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>                 |               |              |              |
| Primas imputadas al ejercicio                              | 2.095,2       | 1.789,7      | 1.639,0      |
| Siniestralidad                                             | (1.547,7)     | (1.359,5)    | (1.261,9)    |
| Otros gastos técnicos                                      | (282,8)       | (259,2)      | (243,5)      |
| <b>Resultado seguro directo y reaseguro aceptado</b>       | <b>264,7</b>  | <b>171,0</b> | <b>133,6</b> |
| <b>REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>                      |               |              |              |
| Primas y variación provisión primas no consumidas          | (73,6)        | (5,2)        | (6,4)        |
| Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones    | 41,3          | 2,9          | 2,4          |
| Variación otras provisiones y comisiones y participaciones | 9,3           | (0,3)        | 0,1          |
| <b>Resultado reaseguro cedido y retrocedido</b>            | <b>(23,0)</b> | <b>(2,6)</b> | <b>(3,9)</b> |
| <b>OTROS RESULTADOS TÉCNICOS</b>                           |               |              |              |
| Ingresos y gastos de las inversiones                       | 103,6         | 119,1        | 62,5         |
| Otros ingresos y gastos técnicos                           | (44,7)        | (41,3)       | (40,6)       |
| <b>Otros resultados técnicos</b>                           | <b>58,9</b>   | <b>77,8</b>  | <b>21,9</b>  |
| <b>Resultado cuenta técnica Vida y No Vida</b>             | <b>300,6</b>  | <b>246,2</b> | <b>151,6</b> |
| <b>Resultado de la cuenta no técnica</b>                   | <b>44,8</b>   | <b>10,4</b>  | <b>5,2</b>   |
| <b>Resultado antes de impuestos y minoritarios</b>         | <b>345,4</b>  | <b>256,6</b> | <b>156,8</b> |

Datos en millones de euros

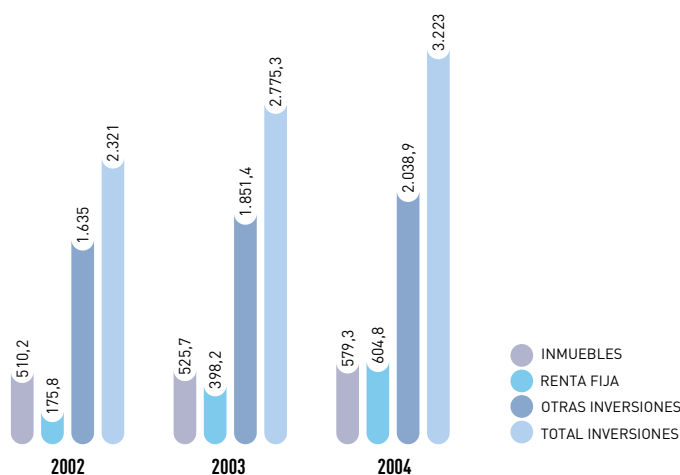
(\*) Datos referidos a MAPFRE MUTUALIDAD, sin incluir sus filiales.

## ACTIVOS PATRIMONIALES

| Partida                                | 2004           |                | 2003          |                | 2002           |                |
|----------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
|                                        | V. Contable    | V. Mercado     | V. Contable   | V. Mercado     | V. Contable    | V. Mercado     |
| Inversiones materiales                 | 579,3          | 872,9          | 525,7         | 823,6          | 510,2          | 763,5          |
| Valores de renta fija                  | 604,8          | 665,8          | 398,2         | 416,8          | 175,8          | 188,3          |
| Valores de renta variable              | 1.098,0        | 1.916,8        | 692,1         | 1.446,7        | 710,7          | 1.113,5        |
| Participaciones en fondos de inversión | 189,1          | 220,6          | 185,0         | 199,7          | 181,8          | 178,4          |
| Tesorería y depósitos en bancos        | 747,1          | 747,1          | 969,9         | 969,9          | 735,8          | 735,8          |
| Otras inversiones                      | 4,7            | 4,7            | 4,4           | 4,4            | 6,7            | 6,7            |
| <b>Total inversiones</b>               | <b>3.223,0</b> | <b>4.427,9</b> | <b>2775,3</b> | <b>3.861,1</b> | <b>2.321,0</b> | <b>2.986,2</b> |

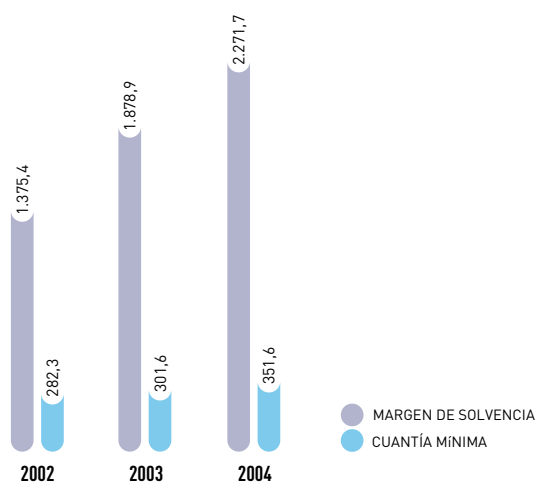
Datos en millones de euros

## VALOR CONTABLE DE ACTIVOS PATRIMONIALES



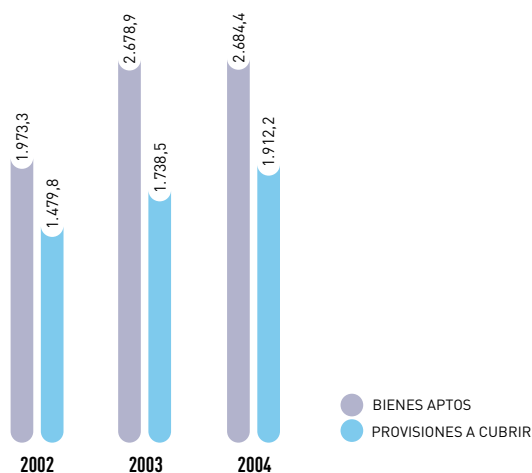
Datos en millones de euros

## ESTADO DE MARGEN DE SOLVENCIA



Datos en millones de euros

## ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS



Datos en millones de euros

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

### Gestión técnica

---

Se han desarrollado las siguientes acciones relevantes:

- Aplicación, desde principios del ejercicio, de una nueva tarifa de Seguro de Automóviles que ha supuesto una mejora de la suficiencia, la equidad y competitividad de las anteriores.
- Establecimiento de una póliza con prima constante, adecuada a la cobertura de contratos de financiación de automóviles.
- Desarrollo de un sistema integrado para la suscripción y gestión de riesgos especiales y flotas de vehículos, basado en el rigor técnico y con el objetivo de mejorar el servicio en este aspecto a los clientes integrales del Sistema y los mediadores.

### Acción comercial

---

Se han contratado 860.178 pólizas de nueva producción, un 32 por 100 más que el año anterior, de las cuales el 77,29 por 100 corresponden a vehículos de primera categoría. La prima media asciende a 572 euros por vehículo, frente a los 574 euros del año anterior. El incremento neto ha sido de 414.528 pólizas, alcanzándose al cierre del ejercicio la cifra de 4.816.804 vehículos asegurados. El 18,5 por 100 de vehículos matriculados en España en el año 2004 han sido asegurados en MAPFRE.

### Publicidad y comunicación

Con el objetivo de colaborar a alcanzar los ambiciosos objetivos previstos, se han llevado a cabo 14 campañas comerciales de ámbito nacional y más de 130 de cobertura local. Además, se ha participado, con distintas versiones de stand en 15 eventos diferentes, desde salones del automóvil de carácter internacional, como el de Madrid, hasta ferias de muestras locales.

En lo que a comunicación e imagen se refiere, se han dado los pasos necesarios para adecuar todos los documentos de la compañía a la nueva imagen corporativa.

### Gestión de siniestros y servicios

---

Durante el año 2004 se han alcanzado los objetivos básicos previstos en el plan integral elaborado de Siniestros respecto a la gestión técnica, la calidad en la atención a los asegurados, la formación, y el desarrollo de sistemas de gestión tecnológicamente más avanzadas para los proveedores externos. En este ejercicio se han tramitado un total de 3.175.340 expedientes.

### Daños Materiales

Se han tramitado 2.916.252 expedientes, de los que se han resuelto el 89 por 100, manteniéndose la tendencia positiva de liquidación del año anterior.

Se ha continuado con la concentración de expedientes en el Centro Nacional y en los Centros Multi-Territoriales, en los que se han gestionado un total de 2.258.375 expedientes que representan el 71,1 por 100 del total de los tramitados en la Entidad.

Se ha seguido impulsando la lucha contra el fraude, y se han detectado y rehusado 13.304 casos que han supuesto un ahorro de 23,8 millones de euros.

### **Daños Personales**

Durante el año 2004 se han tramitado un total de 251.569 expedientes de lesionados, de los que 2.529 corresponden a víctimas fallecidas, 139 a lesionados de especial gravedad, 101.130 a lesionados de distintas consideraciones; y 147.771 expedientes a pagos de gastos médicos.

Se han liquidado el 66 por 100 de los expedientes, y se han alcanzado 53.737 acuerdos amistosos para agilizar la indemnización a los perjudicados o a sus herederos sin tener que acudir al auxilio judicial para su resolución, cifra que representa el 88,8 por 100 de los liquidados.

### **Defensa Jurídica**

Se han realizado 322.028 reclamaciones a terceros en nombre de asegurados, de las cuales 245.549 correspondieron a daños materiales y 76.479 a daños personales, con resolución del 84 y 61 por 100 de los expedientes respectivamente.

### **Profesionales colaboradores**

**Peritos:** a final del ejercicio la Mutualidad contaba con 409 peritos en nómina que han realizado 1.000.662 peritaciones, de las cuales el 45,1 por 100 se han resuelto en los Centros de Peritación y Pago rápido.

**Médicos y Fisioterapeutas:** en los Servicios Médicos de la Mutualidad, que cuentan con 10 centros con área de consulta, radiografía y rehabilitación, la plantilla de médicos ha atendido a 51.456 lesionados, y los fisioterapeutas han rehabilitado a 3.051 lesionados en 53.981 sesiones.

**Abogados y Procuradores:** los responsables del Servicio Jurídico de las distintas subcentrales han dirigido, controlado y evaluado la actuación de abogados y procuradores colaboradores que han intervenido en 114.047 expedientes.



*Salón del Automóvil de Madrid.*

### Asistencia en Viaje

Se han resuelto un total de 946.422 expedientes de asistencia, de los que un 79,5 por 100 corresponden a averías, el 14,4 por 100 a accidentes y el resto a otros servicios; ello representa un incremento del 9,9 por 100 respecto al año anterior.

Debido al cambio de imagen corporativa, se han rotulado más de 1.300 grúas distribuidas por todo el territorio nacional.

### Línea MAPFRE Autos

Continúa siendo uno de los servicios más valorados por los mutualistas y por la Red, habiendo sido galardonado este año con el prestigioso premio "CALL CENTER DE ORO".

En el año 2004 se han gestionado 7.241.026 llamadas, lo que ha supuesto un incremento del 14 por 100 en relación con el ejercicio anterior. El servicio más solicitado sigue siendo el de asistencia en viaje, que ha originado el 74 por 100 del total de las llamadas.

Cabe destacar que se han emitido a través de este canal un total de 4.600 pólizas, que representa un 4 por 100 del total de la nueva producción directa.

En 2004 ha comenzado sus actividades un segundo centro de la Línea MAPFRE Autos en Ávila, con 108 profesionales y las últimas tecnologías, que permiten que ambos centros actúen de cara a los asegurados y clientes como un único centro virtual.

### Formación

---

La formación impartida se ha centrado principalmente en cubrir las necesidades derivadas del cambio de modelo de red comercial iniciado el 1 de enero de 2004, que tendrá plena operatividad en 2005. En este sentido, la formación ha incidido tanto en el manejo de las aplicaciones informáticas como en el conocimiento necesario para la comercialización de todos los productos de las entidades que componen el SISTEMA MAPFRE.

Han participado en estas actividades 6.647 personas, de las que 462 lo han hecho en la modalidad e-learning.

### Sistemas de información y organización

---

En el marco de las actuaciones llevadas a cabo en 2004 para el conjunto del Sistema, se ha realizado un importante número de mejoras y evoluciones en los sistemas de información de la Mutuality, entre las que cabe destacar la creación de una nueva extranet por medio de la cual se integra directamente a diversos colectivos de colaboradores en los procesos de la organización. 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 anticuados y poco eficientes.

Continuando con las decisiones adoptadas en el ejercicio anterior, los principales esfuerzos en el ámbito del desarrollo de aplicaciones de negocio que implican también a otras entidades del Sistema se han centrado en TRONADOR y SIREN. Durante 2004 se ha finalizado el análisis y diseño del núcleo común de la nueva versión de TRONADOR (TRON21), que será utilizada para todos los seguros No Vida en España.

## DESGLOSE Y EVOLUCIÓN DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS

|                                   | Primas         |                |                | % Variación |            |             |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------|------------|-------------|
|                                   | 2004           | 2003           | 2002           | 04/03       | 03/02      | 02/01       |
| Automóviles responsabilidad civil | 1.272,9        | 1.081,6        | 998,0          | 17,7        | 8,4        | 10,0        |
| Automóviles otras garantías       | 577,5          | 512,1          | 463,5          | 12,8        | 10,5       | 10,0        |
| Ocupantes                         | 48,1           | 62,8           | 63,1           | (23,4)      | (0,5)      | 6,8         |
| Asistencia                        | 122,0          | 112,9          | 102,3          | 8,1         | 10,4       | 22,5        |
| Defensa jurídica                  | 81,1           | 72,0           | 64,4           | 12,6        | 11,8       | 33,3        |
| Privación permiso de conducir     | 14,5           | 16,5           | 14,4           | (12,1)      | 14,6       | 33,3        |
| Otros                             | 51,8           | 8,6            | 8,2            | 502,3       | 4,9        | (17,2)      |
| <b>Total general</b>              | <b>2.167,9</b> | <b>1.866,5</b> | <b>1.713,9</b> | <b>16,1</b> | <b>8,9</b> | <b>11,3</b> |

Datos en millones de euros

## RATIOS SIGNIFICATIVOS

|                                              | Importe |      |      |
|----------------------------------------------|---------|------|------|
|                                              | 2004    | 2003 | 2002 |
| % Gastos totales (seguro directo y aceptado) | 14,2    | 14,4 | 14,5 |
| % Siniestralidad bruta (directo y aceptado)  | 74,4    | 76,0 | 77,0 |
| % Ratio combinado (neto de reaseguro)        | 88,8    | 90,4 | 91,6 |
| Rentabilidad sobre fondos propios (ROE)      | 21,9    | 20,0 | 14,3 |

## PLANTILLA DE PERSONAL

|                 | 2004         | 2003         | 2002         |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Jefes           | 287          | 304          | 671          |
| Administrativos | 1.420        | 1.248        | 1.941        |
| Comerciales     | 598          | 536          | 73           |
| Otros           | 1.345        | 1.347        | 608          |
| <b>Total</b>    | <b>3.650</b> | <b>3.435</b> | <b>3.293</b> |



Anuncio en prensa de MAPFRE MUTUALIDAD.

## SOCIEDADES VINCULADAS

### **MAPFRE SEGUROS GERAIS (Portugal)**

En el año 2004 ha continuado el débil comportamiento de la economía portuguesa, debido entre otras causas a la fuerte inestabilidad política, factor que ha anulado las tenues esperanzas de recuperación que se apuntaban a principios del ejercicio.

Este marco económico, ha condicionado notablemente la evolución del sector asegurador, especialmente en los ramos No Vida que han tenido un crecimiento muy reducido, que previsiblemente no superará el 3 por 100, porcentaje prácticamente igual a la inflación. Pese a esta coyuntura, MAPFRE SEGUROS GERAIS ha conseguido nuevamente un crecimiento del 18 por 100, alcanzando una emisión de 78,61 millones de euros.

La evolución de los diversos indicadores de gestión han confirmado nuevamente un excelente ejercicio, con un resultado técnico del 3,1 por 100 sobre la emisión y un resultado de explotación de 6,8 millones de euros, equivalente al 8,5 por 100 de las primas emitidas.

La siniestralidad se ha mantenido estable, situándose en el 56,3 por 100 de las primas, y los gastos de gestión han continuado su evolución decreciente, reduciéndose en 1,1 puntos porcentuales.

El número de pólizas contratadas ha superado ampliamente el presupuesto, alcanzando las 206.255 sin computar las temporales, lo que representa un incremento del 13 por 100 respecto del ejercicio precedente.

Los cobros también han experimentado una notable evolución, creciendo un 19,2 por 100, y situándose en 86,83 millones de euros.

MAPFRE SEGUROS GERAIS ha vuelto a ser elegida como una de las mejores empresas por salud financiera, de acuerdo con el estudio que efectúa anualmente Deloitte & Touche y Dun & Bradstreet, y ha sido seleccionada también como la mejor empresa aseguradora por clima laboral, y la segunda mejor empresa desde una perspectiva multisectorial. Por último, ha sido considerada como una de las cien mejores empresas para trabajar del continente europeo, en el estudio efectuado por *Great Place to Work Institute* en colaboración con el *Financial Times*.



*Grúas con la nueva imagen.*

## **CESVIMAP**

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVIMAP) ha cumplido todos los objetivos previstos para el ejercicio, proporcionando a MAPFRE MUTUALIDAD los servicios programados en relación con los costes de reparación de automóviles. Destacan los cursos de formación para peritos, y la elaboración de estudios de métodos y tiempos para su aplicación en las valoraciones objetivas de las reparaciones que afectan a carrocería y pintura. En conjunto se han impartido 249 cursos de formación para 2.843 asistentes, en 1.035 jornadas lectivas.

Debe resaltarse asimismo la creación del aula virtual de CESVIMAP, como alternativa y complemento de la formación presencial. El Curso "on line" de Iniciación a la Peritación de Automóviles es el primero de los que integrarán la futura oferta formativa a través de este canal, del que ya se han celebrado 5 cursos para 201 asistentes.

Con la publicación de "Elementos estructurales" y "Preparación de superficies", se ha completado la serie de manuales de texto sobre reparación de carrocería y pintura, encuadrados dentro de la familia de formación profesional de "Mantenimiento de vehículos autopropulsados". Del fondo editorial de CESVIMAP se han vendido en este año 7.886 ejemplares, 565 monografías, 1.607 CD's de información diversa y 1.427 vídeos.



*CESVIMAP imparte formación en sus instalaciones.*



*Instalaciones para pruebas de Crash test en CESVIMAP.*

Esta actividad divulgadora a través de cursos y publicaciones tiene su origen en las tareas de investigación que desarrolla el Centro, que en 2004 se han concretado en el análisis de 17 vehículos, con sus manuales de reparación y baremos incluidos; la realización de 48 pruebas de tecnología sobre equipos, herramientas y productos de reparación; el desarrollo de 19 proyectos de investigación sobre materiales y técnicas de reparación de vehículos; y la elaboración de 107 informes de reconstrucción de accidentes de tráfico. CESVIMAP se ha incorporado al International Insurance Whiplash Prevention Group (IIWPG), al objeto de estudiar el efecto del llamado latigazo o esguince cervical, conocer su influencia en los costes siniestros, y proponer medidas correctivas y de concienciación a fabricantes de vehículos y usuarios.

Durante el año 2004 se ha puesto en marcha el nuevo Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso. En estas nuevas instalaciones, de más de 6.000 m<sup>2</sup> y dotadas de los medios más avanzados, se descontaminarán vehículos procedentes de siniestros totales para posteriormente desmontar y vender aquellas piezas reutilizables. Se ha dotado a esta actividad de un nuevo progra-

ma informático que permite el control total de la actividad: recepción del vehículo, descontaminación y desmontaje de piezas, almacenamiento y venta. En torno a él girará la creación de una página web para la venta de piezas por Internet. Estará disponible en el primer trimestre de 2005.

CESVIMAP ha obtenido en el ejercicio unos ingresos totales de 9,7 millones de euros, con resultados operativo y de balance positivos.

#### **CLUB MAPFRE DEL AUTOMÓVIL**

---

Esta sociedad proporciona a los asegurados servicios y ventajas adicionales y exclusivas relacionadas con el automóvil, el conductor y la conducción. En el 2004 se han incorporado 101.937 nuevos socios, un 46 por 100 más que el año anterior. Al cierre del ejercicio son 141.028 los socios en cartera. Con respecto a los colaboradores, se han cerrado acuerdos con 1.775 nuevos establecimientos, alcanzando con ellos una cartera de 10.228.

#### **MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL**

---

Su objetivo es facilitar a los asegurados y al público en general una oferta de vehículos en condiciones favorables y con plena garantía.

Durante el año 2004 se han vendido 806 vehículos, un 15 por 100 más que el año anterior, se han financiado 156 operaciones y se han asegurado 170 vehículos. Adicionalmente se ha puesto en marcha la comercialización de automóviles a través de Línea MAPFRE Autos para empleados de MAPFRE y FREMAP. Se ha profundizado en la mejora de la gestión del negocio, y se han dado pasos decisivos en la apertura del nuevo centro de Alcalá de Henares, cuya inauguración está prevista para principios del 2005.

#### **MAPFRE RENTING**

---

Esta sociedad facilita a los asegurados y al público en general la posibilidad de adquirir un automóvil a través del renting.

En el año 2004 se han formalizado un total de 2.725 contratos, un 26 por 100 más que el año anterior, y se han entregado 2.718 vehículos con lo que se cierra el 2004 con una flota de 5.364 vehículos.

Este ejercicio ha servido para avanzar en las mejoras operativas y de procesos, lo que ha repercutido de manera positiva en sus resultados, que han alcanzado los 2 millones de euros de beneficio.

## **PERSPECTIVAS**

La línea de actuación de la Unidad de Automóviles en el año 2005 será similar a la seguida hasta ahora, basada en el crecimiento en la contratación, la progresiva reducción de gastos, y la mejora de los servicios y la comunicación con los mutualistas.