





*UNIDADES  
Y SOCIEDADES  
DIRECTAMENTE  
INTEGRADAS  
EN MAPFRE  
MUTUALIDAD*

## *UNIDAD OPERATIVA DE AUTOMÓVILES*

Según las estimaciones disponibles, se han matriculado en España 2.319.601 vehículos, lo que supone un incremento del 7,9 por 100 sobre el año anterior. El parque automovilístico nacional estimado al cierre del ejercicio es de 27,8 millones de vehículos, lo que supone un crecimiento de un 5,3 por 100 aproximadamente. El crecimiento de las primas del Seguro de Automóviles, según nuestras estimaciones, se va a situar varios puntos porcentuales por debajo de años anteriores, no superando el 3,5 por 100 de incremento.



## ÓRGANOS DE GOBIERNO<sup>(\*)</sup>

### Comisión Ejecutiva

#### Presidente

D. Antonio Huertas Mejías

#### Vocales

D. Melchor García García

D. Emilio Madrigal Martín

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

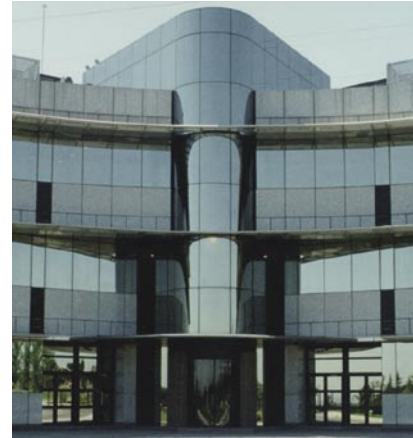
D. Javier Oliveros Pérez

D. Esteban Pedrayes Larrauri

#### Secretario

D. Carlos S. Nagore Archilla

<sup>(\*)</sup> Composición de los órganos de gobierno en la fecha de formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas 2005 del SISTEMA MAPFRE.



Sede de MAPFRE MUTUALIDAD  
en Majadahonda (Madrid)



En este contexto, MAPFRE MUTUALIDAD ha incrementado sus primas de automóviles en el 8,9 por 100, equivalente a dos veces y media el crecimiento del sector lo que, junto con una cuenta técnica fuerte y solvente y un resultado antes de impuestos del 17,1 por 100 a primas imputadas, le ha permitido reforzar y afianzar su posición de liderazgo en el Seguro Español.

Por lo que se refiere a los resultados, 2005 ha sido nuevamente el ejercicio más brillante de la historia de la entidad, con un beneficio antes de impuestos de 375,9 millones de euros. El rigor en la selección de riesgos, en la tarificación y en la gestión, así como una creciente capacitación del personal, siguen siendo sin duda las claves del éxito empresarial en el ejercicio que es objeto del presente informe.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

### ACTIVIDAD COMERCIAL

Un año más los resultados de la actividad comercial relativa al Seguro de Automóviles son magníficos: en este ejercicio se han vendido 918.562 nuevas pólizas, lo que supone un incremento del 6,8 por 100 frente a 2004. Esta cifra tiene más importancia si se tiene en cuenta que se ha alcanzado en un año en que la organización comercial del SISTEMA MAPFRE ha sido reconfigurada.

Considerando el dato de pólizas no renovadas, el crecimiento neto ha sido destacable: 359.028 pólizas, y una cartera al cierre de ejercicio de 5.175.832 pólizas.

El mayor crecimiento lo han experimentado los vehículos de 2ª categoría (camiones y vehículos pesados), con un 28,5 por 100, seguido de los vehículos de 3ª categoría (ciclomotores y motocicletas) con un 21 por 100. Al cierre del ejercicio 2005, las pólizas de vehículos de 1ª categoría (turismos) representan el 73 por 100 de la cartera.

### POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Dentro de la política de comunicación de la Unidad de Automóviles de MAPFRE MUTUALIDAD, durante el año 2005 se ha elaborado un Plan de Comunicación que pretende garantizar la presencia en los medios de noticias MAPFRE relacionadas con el sector del automóvil.

Por otra parte, se ha elaborado y puesto en marcha un completo plan de fidelización de asegurados, que va a suponer el establecimiento de una nueva línea de comunicación con nuestros mutualistas.

En el terreno de la publicidad, merecen destacarse las dos campañas de carácter regional llevadas a cabo en Madrid y Cataluña con el fin de incrementar nuestra penetración en esas zonas y contribuir al posicionamiento de la marca MAPFRE en grandes ciudades como empresa especialista, innovadora y líder en seguros del Automóvil.

### FORMACIÓN

Durante 2005 el Departamento de Formación de MAPFRE MUTUALIDAD ha reorganizado sus funciones hacia la gestión de formación. En este sentido, su actividad se ha centrado en coordinar las necesidades de formación de las diferentes áreas de la Unidad de Automóviles, gestionar las ayudas económicas destinadas a formación, colaborar con el Área de Desarrollo de Recursos Humanos del SISTEMA MAPFRE en la puesta en marcha de la plataforma e-learning, impartir acciones de formación específicas para el conocimiento de la empresa, actualizar manuales de productos, etc.

En 2005 las acciones de formación para empleados de MAPFRE MUTUALIDAD (Unidad de Automóviles) han contemplado programas de desarrollo de habilidades, formación técnica, cursos sobre el manejo de aplicaciones y herramientas informáticas, idiomas, etc. En total se han impartido 4.727 horas de formación a 1.265 empleados.

## GESTIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIOS

Durante 2005 se han alcanzado los objetivos básicos planteados en el plan operativo de siniestros, referidos fundamentalmente a los ratios de gestión técnica, la calidad en la atención a los asegurados, y la formación de empleados y proveedores externos.

También se ha seguido potenciando el desarrollo de sistemas de gestión tecnológicamente más avanzados, fundamentalmente para los proveedores externos. En este aspecto, cabe destacar la creación e implantación de una extranet para los prestadores de servicios de asistencia en carretera y para los talleres de reparación, cuyo contenido permite una relación más fluida de los procesos de negocio de estos colaboradores con la Entidad.

Se ha continuado con la concentración de expedientes en el Servicio Centralizado de Tramitación y en los Centros Multi-Territoriales, que han gestionado un total de 3.962.286 expedientes, que representan el 86 por 100 del total de los tramitados en la Entidad.

En el ejercicio se han tramitado un total de 4.603.429 expedientes, distribuidos de la siguiente forma:

- 3.168.241 expedientes de Daños Materiales, de los que se han resuelto el 90 por 100, manteniendo la tendencia positiva de liquidación del año anterior.

Cabe destacar la adhesión de la Entidad al nuevo Convenio de Siniestros de Daños Materiales (SDM) para la agilización y solución de aquellos siniestros excluidos de los Convenios CIDE y ASCIDE.

Se ha seguido también impulsando la lucha contra el fraude, habiéndose rechazado 13.949 casos que han supuesto un ahorro de 31 millones de euros.

- 298.349 expedientes de lesionados, de los cuales 129.393 corresponden a lesionados de distintas consideraciones y 168.956 a expedientes para atender el pago de los gastos médicos, principalmente en virtud de los convenios suscritos para la asistencia y transporte sanitario derivado de accidentes de tráfico. Se ha liquidado el 63 por 100 y se han alcanzado 55.833 transacciones amistosas 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 95 por 100 de los liquidados.
- 354.910 expedientes de Defensa Jurídica, de los que 254.427 correspondieron a daños materiales y 100.483 a daños personales, con resolución del 84 y el 58 por 100 de los expedientes respectivamente.
- 1.065.775 expedientes de Asistencia, de los que el 79 por 100 corresponden a averías, el 14 por 100 a accidentes y el resto a otros servicios; ello representa un incremento del 13 por 100 respecto al año anterior.

Además, se han impartido cinco cursos de formación en CESVIMAP, para los conductores y propietarios de grúas, relacionados con aspectos técnicos y metodológicos de la asistencia en carretera y de la calidad y atención a clientes, a los que han asistido un total de 100 personas.



Inauguración de MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL en Alcalá de Henares (Madrid)

Para la tramitación y resolución de estos expedientes:

- A final del ejercicio la Mutualidad contaba con 430 peritos en nómina, que han realizado 1.112.244 peritaciones, de las cuales el 44 por 100 se han resuelto en los Centros de Peritación y Pago Rápido.
- 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 55.263 lesionados y los fisioterapeutas han rehabilitado a 2.515 lesionados en 45.888 sesiones.
- Los Responsables del Servicio Jurídico han dirigido, controlado y evaluado la actuación de abogados y procuradores colaboradores que han intervenido en 255.024 expedientes.

### Línea MAPFRE Autos

Es uno de los servicios más valorados por nuestros mutualistas y por la red de distribución, habiéndose alcanzado en este año los mejores ratios de respuesta y calidad de atención telefónica desde su puesta en marcha.

En el año 2005 se han gestionado 8.000.616 llamadas, lo que ha supuesto un incremento del 10,5 por 100 en relación con el ejercicio anterior. El servicio más solicitado continúa siendo el de asistencia en viaje, que ha originado el 72 por 100 del total de las llamadas. Cabe destacar también que se han contratado a través de este servicio 8.746 nuevas pólizas, lo que representa un 6,9 por 100 del total de la nueva producción directa.

Para el desarrollo de esta labor, la Línea MAPFRE Autos dispone de dos centros telefónicos que actúan ante los asegurados y clientes como un único centro virtual: el situado en la sede social, en Majadahonda, que cuenta con 262 profesionales, y otro en Ávila, con 215 profesionales.

Las más de 39.000 horas de formación y capacitación impartidas al equipo en 2005 continúan garantizando los niveles de polivalencia que permiten alcanzar los ratios de resolución al primer contacto y eficiencia propios del modelo de Línea MAPFRE Autos.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Durante 2005 se ha implantado el nuevo sistema de tarificación y contratación de Seguros de Automóviles integrado con CAJA MADRID, y continuado con las actividades de integración multinacional de corredores y colaboradores.

Por otra parte, determinados colectivos de colaboradores y proveedores disponen ya de servicios extranet que facilitan y mejoran la operativa compartida, integrando los procesos relacionados de forma eficiente tanto para la compañía como para los propios colaboradores y proveedores.

El nuevo Sistema de Gestión Documental se ha implantado en una primera fase específica en el Área de Siniestros. Este sistema permitirá una mejora considerable de la eficiencia en los procesos, y la máxima reducción del soporte físico en papel.

Se ha iniciado la implantación de la nueva solución para la gestión de recibos en los Centros Especializados. Es una solución de nivel corporativo integrada en el nuevo núcleo que configura TRON21.

Se está llevando a cabo también una profunda revisión de los sistemas informacionales para la toma de decisión, orientándose a entornos de *Business Intelligence* lo que aportará importantes mejoras en el ámbito de la gestión, que permitirá optimizar y simplificar la gestión operativa. Igualmente supondrá un avance importante en el nuevo esquema de soporte a la gestión, con importante simplificación y ahorros de costes y recursos dedicados.



MAPFRE MUTUALIDAD cuenta con una cartera de 5.175.832 pólizas de automóviles

## SOCIEDADES FILIALES Y PARTICIPADAS

### MAPFRE SEGUROS GERAIS (PORTUGAL)



Anuncio Ahorro en el 2005

El negativo marco económico existente en Portugal ha condicionado un año más el desarrollo del sector asegurador, especialmente en los ramos No Vida, lo que ha configurado un nuevo año adverso a tenor del insignificante crecimiento previsto que, según estimaciones de la Associação Portuguesa de Seguradores, se situará entorno al 2 por 100, inferior a la inflación.

Pese a esta coyuntura, MAPFRE SEGUROS GERAIS ha alcanzado un muy significativo crecimiento del 22 por 100, equivalente a 10 veces el crecimiento medio del mercado, y alcanzando una emisión de 96,3 millones de euros.

La evolución de los diversos indicadores de gestión ha confirmado nuevamente un excelente ejercicio, con un resultado de la cuenta técnica del 2,3 por 100 sobre prima imputada y un creciente resultado antes de impuestos, que ha alcanzado los 6,6 millones de euros, equivalentes al 6,9 por 100 de las primas imputadas.

La siniestralidad se ha situado en el 68,7 por 100 de las primas imputadas, y los gastos han alcanzado el 24,9 por 100 de dichas primas.

El número de pólizas en vigor (238.769 descontando las pólizas temporales) ha superado ampliamente el presupuesto, lo que significa un incremento del 15,8 por 100 respecto del ejercicio precedente.

Además de las cifras, conviene resaltar que MAPFRE SEGUROS GERAIS ha continuado la expansión de su red territorial con la apertura de 14 oficinas (3 directas y 11 delegadas) en diferentes puntos del país. Asimismo, con efecto 1 de enero de 2006, se ha incorporado al convenio IDS entre entidades aseguradoras (similar al CIDE/ASCIDE existente en España).

### CESVIMAP

EL CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (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 265 cursos de formación para 2.883 asistentes, con 1.039 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 del que ya se han celebrado siete cursos para 251 asistentes ha sido el primero de los que integran la oferta formativa a través de este canal.

La publicación del libro "Embelllecimiento de superficies" ha completado la serie para ciclos formativos sobre reparación de carrocería y pintura, encuadrados en la familia de formación profesional de "Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados". Del fondo editorial de CESVIMAP se han vendido en este año 6.444 ejemplares, 354 monografías, 1.632 CD's de información diversa y 1.039 vídeos.

Esta actividad divulgadora a través de cursos y publicaciones tiene su origen en las tareas de investigación que se han materializado en el análisis de 17 vehículos, con sus manuales de reparación y baremos incluidos; 44 pruebas de tecnología sobre equipos, herramientas y productos de reparación; 19 proyectos de investigación sobre materiales y técnicas de reparación de vehículos; y 1.216 horas 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 todo el año 2005 se ha consolidado el funcionamiento del Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso (VFU). En estas nuevas instalaciones, de más de 60.000 m<sup>2</sup> y dotadas de los medios más avanzados, se descontaminan vehículos procedentes de siniestros totales para posteriormente desmontar y vender aquellas piezas reutilizables. Esta actividad dispone de un nuevo programa informático que permite el control total de la actividad: recepción del vehículo, descontaminación y desmontaje de piezas, almacenamiento y venta. En este ejercicio se han tratado más de 2.000 vehículos. En torno a este desarrollo se ha creado una página web ([www.cesvirecambios.com](http://www.cesvirecambios.com)) para la venta de piezas por Internet, visitada en este año por más de 35.000 personas.

CESVIMAP ha obtenido en el ejercicio unos ingresos totales de 9,9 millones de euros y un beneficio antes de impuestos de 0,8 millones de euros.

### CLUB MAPFRE DEL AUTOMÓVIL

Esta filial tiene como objetivo proporcionar a los asegurados servicios y ventajas adicionales y exclusivas relacionadas con el automóvil, el conductor y la conducción, así como obtener ahorros en el Seguro del Automóvil. CLUB MAPFRE DEL AUTOMÓVIL ha cerrado el ejercicio con 201.000 socios en cartera, con incremento del 43 por 100. La cifra de alta de socios ha sido de 86.021.

Al cierre del ejercicio, los socios del Club habían alcanzado una facturación con sus tarjetas de 80,7 millones de euros, con un ahorro en sus pólizas de autos de 897.000 euros en tréboles.

### MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL

La actividad de esta entidad responde al propósito de facilitar a los asegurados y al público en general una oferta de vehículos en condiciones favorables y con plena garantía.

En línea con esta idea, MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL en el ejercicio 2005 ha inaugurado y puesto en marcha el nuevo establecimiento en Alcalá de Henares (Madrid), con el que se ha alcanzado una cifra de 1.005 vehículos vendidos en el año.

### MAPFRE RENTING

La actividad de MAPFRE RENTING responde al objetivo de facilitar a los asegurados y al público en general la posibilidad de adquirir su automóvil a través del renting. El ejercicio 2005 ha supuesto la consolidación de este producto en el mercado español, superando el 8 por 100 del total de las matriculaciones. MAPFRE RENTING ha cerrado el ejercicio con una flota cercana a los 7.000 vehículos, que representa un crecimiento superior al 30 por 100 respecto al ejercicio 2004, y un 1,6 por 100 de la flota en el mercado nacional.

Se han formalizado más de 2.200 contratos nuevos aportados por más de 600 agentes y delegados y 178 oficinas directas; y el número de clientes supera la cifra de 3.000, concentrados fundamentalmente en la pequeña y mediana empresa, con una media de 2,3 vehículos por cliente.

## PERSPECTIVAS

La línea de actuación de MAPFRE MUTUALIDAD en el año 2006 se encuadra en el objetivo prioritario de mantener el liderazgo destacado en el sector del Seguro de Automóviles en España, buscando su consolidación y ampliación con el planteamiento de nuevos proyectos de innovación y diferenciación, así como con la progresiva consolidación de las líneas de actividad y negocio iniciada en estos años: Renting, Club, Multicentro y Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso.

El horizonte de referencia para el seguro del automóvil presenta a nuestro juicio los siguientes aspectos:

- Incremento de la competencia en el sector, con mayor agresividad en las políticas publicitarias, de precios y comerciales.
- Cambio de ciclo propiciado por unos ejercicios de mejoría de la siniestralidad y los resultados.
- Comportamiento relativamente estable de la frecuencia siniestral, favorecida por elementos normativos como la implantación del carné por puntos, o económicos como el incremento del precio de los carburantes.
- Posibilidad de aumento en los costes de reparaciones y prestadores de servicios.
- Crecimiento más moderado de la matriculación de vehículos, especialmente en el segmento de particulares, hecho ya manifestado en la última parte del ejercicio 2005.

En este contexto, MAPFRE MUTUALIDAD mantendrá y potenciará sus políticas y líneas estratégicas de actuación, basadas en la mejora de los servicios, productos y comunicación con los mutualistas, en el reforzamiento de los resultados, en el crecimiento en la contratación, en la progresiva reducción de gastos, y en las actuaciones en el entorno de la Responsabilidad Social.



CESVI RECAMBIOS

## UNIDAD AUTOMOVILES<sup>(1)</sup>

CUENTA DE RESULTADOS NIIF			
	2005	2004	% Var. 05/04
SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO			
<b>Primas emitidas</b>	<b>2.409,8</b>	<b>2.246,8</b>	<b>7,3%</b>
Primas imputadas del ejercicio	2.313,2	2.170,2	6,6%
Siniestralidad (incluye gastos imputables a prestaciones)	(1.850,8)	(1.598,2)	15,8%
Gastos explotación y otros gastos e ingresos técnicos	(150,0)	(212,0)	(29,2)%
<b>RESULTADO SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO</b>	<b>312,4</b>	<b>360,0</b>	<b>(13,2)%</b>
REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO			
Primas y variación provisión primas no consumidas	(39,0)	(83,6)	(53,4)%
Prestaciones pagadas y variación provisión prestaciones	21,4	44,8	(52,1)%
Comisiones y participaciones	6,7	11,2	(40,6)%
<b>RESULTADO REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO</b>	<b>(10,9)</b>	<b>(27,6)</b>	<b>(60,6)%</b>
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA VIDA Y NO VIDA</b>	<b>301,5</b>	<b>332,3</b>	<b>(9,3)%</b>
Ingresos netos de las inversiones	64,8	11,7	452,5%
Plusvalías y minusvalías no realizadas en inversiones	0,0	0,0	
Otros ingresos y gastos no técnicos	15,8	35,3	(55,2)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	
<b>RESULTADO DEL NEGOCIO DE VIDA Y NO VIDA</b>	<b>382,2</b>	<b>379,4</b>	<b>0,7%</b>
OTRAS ACTIVIDADES			
Ingresos de explotación	56,8	41,1	38,3%
Gastos de explotación	(53,5)	(38,7)	38,0%
Ingresos netos de las inversiones y otros ingresos	0,3	0,4	(14,4)%
Resultados de participaciones minoritarias	0,0	0,0	
<b>RESULTADO OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>3,7</b>	<b>2,7</b>	<b>35,7%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>385,9</b>	<b>382,1</b>	<b>1,0%</b>
Impuesto sobre beneficios	(77,4)	(77,5)	(0,1)%
Resultado después de impuestos de actividad interrumpida	0,0	0,0	
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>308,5</b>	<b>304,6</b>	<b>1,3%</b>
Socios externos	0,0	0,0	
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>	<b>308,5</b>	<b>304,6</b>	<b>1,3%</b>

Millones de euros

RATIOS SEGURO NO VIDA %		
	2005	2004
Ratio de siniestralidad del seguro directo	77,7	74,0
Ratio de gastos del seguro directo	12,9	14,6
Ratio combinado del seguro directo	90,6	88,6
<b>Ratio combinado neto de reaseguro (Directo+Aceptado-Cedido)</b>	<b>93,1</b>	<b>89,0</b>

(1) Incluye datos agregados de MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE SEGUROS GERAIS, CESVIMAP, MAPFRE RENTING, CLUB MAPFRE y MAPFRE MULTICENTRO DEL AUTOMÓVIL.

**DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS DIRECTAS Y ACEPTADAS**

	2005	2004	% Var. 05/04
Automóviles	2.350,8	2.156,1	9,0%
Otros	58,9	90,7	(35,1)%
<b>TOTAL PRIMAS EMITIDAS DIRECTO Y ACEPTADO</b>	<b>2.409,8</b>	<b>2.246,8</b>	<b>7,3%</b>

*Millones de euros***MAPFRE MUTUALIDAD<sup>(2)</sup>****MAGNITUDES BÁSICAS DEL BALANCE (NIIF)**

	2005	2004	% Var. 05/04
Inversiones financieras y tesorería	3.248,6	2.755,7	17,9%
Total activo	4.665,3	4.055,7	15,0%
Patrimonio neto	1.951,8	1.643,5	18,8%
ROE	15,5	18,2	N.A.

*Millones de euros***DATOS DE SOLVENCIA Y COBERTURA**

	2005	2004	% Var. 05/04
Provisiones técnicas a cubrir	2.155,8	1.912,2	12,7%
Exceso de activos aptos sobre provisiones	1.024,9	772,1	32,7%
Cuantía mínima del margen de solvencia	375,0	351,6	6,7%
Margen de solvencia	2.528,7	1.920,0	31,7%
Nº veces cuantía mínima	7,74	6,46	N.A.

*Millones de euros***OTRA INFORMACIÓN**

	2005	2004	% Var. 05/04
Empleados	4.952	3.650	35,7%
Pólizas vigentes a fin de año (miles)	5.175,8	4.816,8	7,5%
Expedientes tramitados en el año (miles)	4.603,4	4.145,7	11,0%
Expedientes liquidados en el año (miles)	3.814,1	3.667,4	4,0%

<sup>(2)</sup> Datos referidos a MAPFRE MUTUALIDAD individual.