

*INFORME ANUAL*

*2005*

**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**



# *CONTENIDOS*

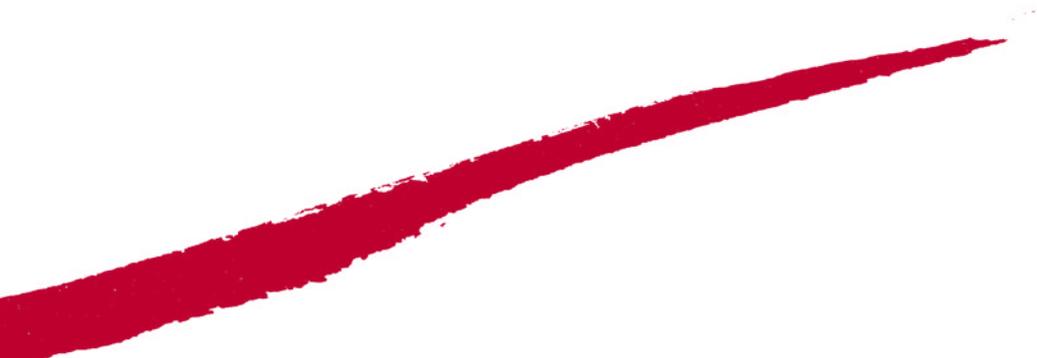
*A. INFORME ANUAL  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL | pág. 3*

*B. INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES  
FUNDACIONALES | pág. 95*



# ÍNDICE

## A. INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2005

- 1 CARTA DEL PRESIDENTE | 5
  - 2 EL SISTEMA MAPFRE | 9
  - 3 MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 15
  - 4 LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE | 20
  - 5 LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE | 25
    - I. MAPFRE y sus empleados | 25
    - II. MAPFRE y sus clientes | 36
    - III. MAPFRE y sus accionistas | 47
    - IV. MAPFRE y sus mediadores | 52
    - V. MAPFRE y sus proveedores | 55
  - 6 LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE | 59
  - 7 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA | 71
    - I. Pacto Mundial en indicadores GRI | 73
    - II. Índice de indicadores GRI | 74
    - III. Informe de Verificación Externa | 84
    - IV. Contacte con nosotros | 94
- 





*1. CARTA DEL  
PRESIDENTE*



Por segundo año consecutivo MAPFRE presenta y hace público su Informe Anual de Responsabilidad Social. En esta oportunidad hemos integrado en la misma publicación –que forma parte de la Documentación Anual– una muy amplia relación de las actividades no lucrativas de interés social que MAPFRE viene desarrollando a través de sus fundaciones. Además, por primera vez, dicho Informe ha sido redactado de acuerdo con criterios del Global Reporting Initiative (GRI), y se ha sometido a la verificación de una firma de Auditoría Externa. Nuestro propósito es avanzar cada año en nuestro compromiso de transparencia, haciendo llegar con claridad y prontitud a todas las personas y grupos que se relacionan con el Sistema que la actuación de MAPFRE está inspirada en un profundo sentido de servicio a la Sociedad.

En el año 2004 aprobamos e hicimos públicos los nueve objetivos que rigen nuestra actuación en responsabilidad social. En el año 2005 los hemos enriquecido y completado con la aprobación de las líneas maestras que deben regir la política medioambiental de MAPFRE. En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, y su publicación ahora hace exigibles esos nuevos compromisos.

En 2005, bajo el impulso y coordinación de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, nuestra organización ha trabajado en la puesta en marcha de un Plan Integral de Responsabilidad Social en el que, a partir de los nueve objetivos aprobados, cada unidad de negocio, cada empresa o sociedad, ha definido sus propias propuestas y planes de actuación.

El informe de Responsabilidad Social, en cuya elaboración han participado todas las Direcciones Generales de Áreas Comunes y muchas personas a las que hay que agradecer su esfuerzo, contiene datos del conjunto del Sistema pero, dada la complejidad del Grupo, hemos reflejado con detalle sólo los referidos a España. Nuestro compromiso es ampliar el documento en los próximos años con información de todos los mercados en que MAPFRE está presente.

MAPFRE considera que el sentido de la responsabilidad debe traducirse, en primer lugar y sobre todo, en la forma en que se gestionan las actividades de las empresas que integran el Sistema, cuya mayor contribución a la Sociedad debe ser la generación de riqueza, la creación de empleo, la equidad con todas las personas, grupos e instituciones implicados en su actividad, el cumplimiento estricto de sus obligaciones legales y fiscales, y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial. Queremos construir cada día una responsabilidad social a la medida de nuestra solidaria actividad empresarial, de acuerdo con unos principios y valores que forman parte de nuestra cultura y de nuestra práctica empresarial desde hace casi setenta y cinco años.

Este Informe incluye también una apretada síntesis de todas las actividades que las Fundaciones MAPFRE han completado en los doce meses de 2005, a las que se han dedicado un total de

23,1 millones de euros. En el año 2006, las donaciones que las distintas entidades del Sistema realizarán a las Fundaciones MAPFRE con cargo a los beneficios de 2005, de conformidad con las propuestas que se someterán a sus respectivas Asambleas o Juntas Generales, ascienden en conjunto a 25,4 millones de euros.

En el año 2005 se ha puesto en marcha un plan de reestructuración de nuestras actividades fundacionales, que implica la fusión e integración de las cinco fundaciones privadas de ámbito nacional en una sola FUNDACIÓN MAPFRE.

A partir de 1 de enero de 2006, la nueva Fundación desarrolla sus actividades a través de cinco institutos: Seguridad Vial; Cultura; Ciencias del Seguro; Prevención, Salud y Medioambiente; y Acción Social.

Esta decisión, que eleva las actividades fundacionales al máximo nivel estratégico dentro de la organización, supondrá un importante esfuerzo para reforzar la notoriedad y la divulgación de los programas que la Fundación desarrolla, optimizando sus recursos económicos y dotando de mayor flexibilidad a los procesos de asignación de los mismos.

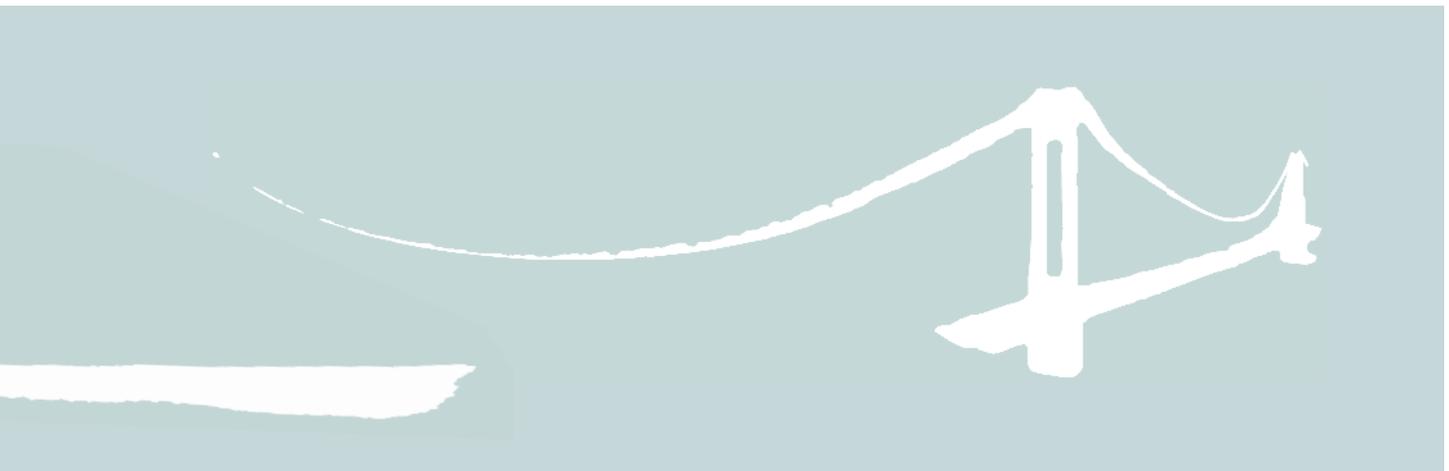
MAPFRE, que seguirá patrocinando actividades que se traduzcan en beneficio para los ciudadanos e incrementará sustancialmente la ayuda a las personas menos favorecidas, impulsará con perspectiva global el desarrollo de sus programas fundacionales en los distintos países donde se encuentra instalada, y los revisará para adaptarlos a las necesidades actuales con criterios de eficacia y eficiencia, con el objetivo de que la FUNDACIÓN MAPFRE sea un referente en todas aquellas actividades que desarrolle. Esta nueva realidad implica un compromiso global de todos los que nos dedicamos a la empresa, y exige una profunda reflexión sobre nuestros objetivos y estrategias.

En la revisión llevada a cabo en 2005 de nuestro Código de Buen Gobierno el compromiso con la responsabilidad social ha pasado a ocupar un lugar destacado –tras el de Independencia– entre los principios institucionales de nuestro Sistema, y en su formulación se ha incluido una referencia expresa a nuestra adhesión al Pacto Mundial; también hemos redefinido el principio de Actuación Ética, extendiéndolo a todas las personas relacionadas con MAPFRE.

La Sociedad nos exige hoy que las empresas desempeñen un papel de creciente importancia, con el objetivo irrenunciable de contribuir a la sostenibilidad y de conseguir en el futuro una Sociedad mejor y más solidaria. Por ello, necesitamos empresas modélicas y fiables. Con ese propósito trabajamos en MAPFRE cada día. Gracias por confiar en nosotros.

Un cordial saludo,

**Jose Manuel Martínez Martínez**  
PRESIDENTE DE MAPFRE







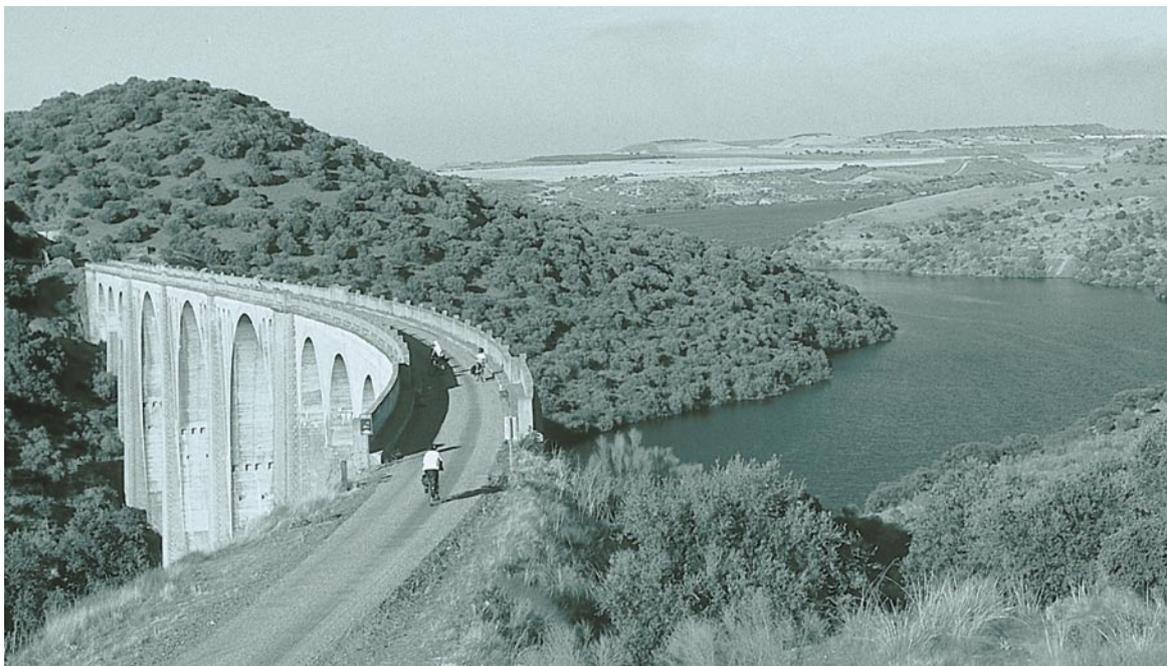
## *2. EL SISTEMA MAPFRE*

### 3. INFORMACIÓN GENERAL

El SISTEMA MAPFRE (en lo sucesivo “MAPFRE” o “el Sistema”) es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y en otros 37 países. Dichas actividades se desarrollan a través de 240 sociedades, que se agrupan en unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los altos órganos directivos del Sistema, a los que corresponde fijar las directrices generales y las políticas comunes a que debe atemperar su actuación el conjunto del Grupo, y aprobar los objetivos y líneas estratégicas de las distintas unidades y sociedades, así como las decisiones e inversiones más importantes.

La entidad matriz del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (“MAPFRE MUTUALIDAD”) que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España. Integran además el Sistema 103 sociedades mercantiles domiciliadas en España y 136 en otros países y, tras la amplia reestructuración de las actividades fundacionales llevada a cabo en 2005, dos fundaciones privadas que desarrollan actividades no lucrativas como contribución del Sistema a los intereses generales de la Sociedad.

La mayoría de las sociedades mercantiles antes mencionadas (192) se agrupan en la sociedad holding CORPORACIÓN MAPFRE, cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona en el Mercado Continuo, así como en los índices internacionales “DOW JONES Stoxx Insurance” y “FTSE Euromid”.



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

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

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



## IMPLANTACIÓN EN ESPAÑA

MAPFRE tiene la Red Comercial más amplia del Seguro Español y una de las de mayor dimensión del conjunto de las entidades financieras. Al cierre del ejercicio 2005 integraban dicha Red: 404 oficinas directas, 2.457 oficinas delegadas, y 22.330 agentes y colaboradores.

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

## IMPLANTACIÓN INTERNACIONAL

Además de en España, las sociedades del Sistema operan en un total de 37 países.

En 15 de ellos el Sistema cuenta con sociedades que operan en Seguro Directo; la mayor implantación internacional corresponde a la actividad de Asistencia, que tiene presencia directa en 37 países; y existen oficinas de representación para la aceptación de Reaseguro en 16 países. En el conjunto de esos países el Sistema contaba al cierre del ejercicio 2005 con 1.412 oficinas y un total de 10.555 empleados.

Por áreas geográficas, la mayor implantación se da en el continente americano (21 países), seguido de Europa (12), Asia (3) y África (1).

## ORGANIGRAMA

