

RELATÓRIO E CONTAS · 2003
MAPFRE SEGUROS GERAIS



RELATÓRIO E CONTAS · 2003

MAPFRE SEGUROS GERAIS



MAPFRE

ÍNDICE

Órgãos sociais | **pág. 4**

Relatório de Gestão | **pág. 7**

Contas anuais | **pág. 33**

Certificação legal das contas e relatório e parecer fiscal único | **pág. 55**



Relatório de Gestão

- 8 | I - A conjuntura macroeconómica
- 10 | II - O sector segurador
- 13 | III - A MAPFRE Seguros Gerais
- 30 | IV - Aplicação de resultados

Contas anuais

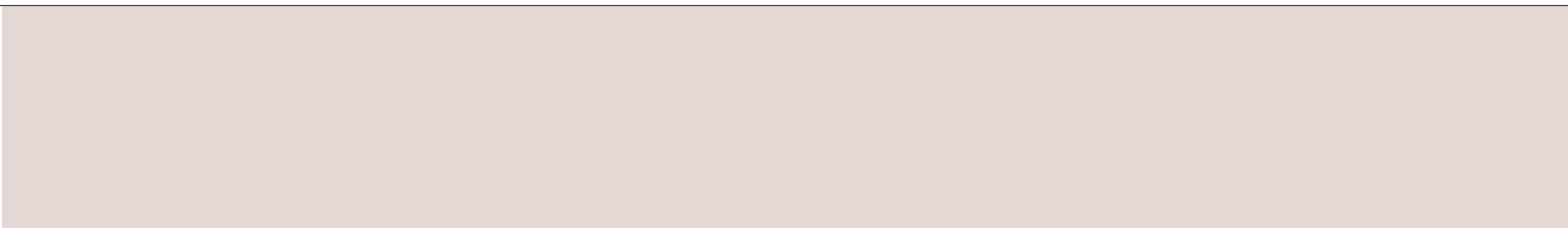
- 34 | Balanço
- 36 | Conta de ganhos e perdas

38 | Anexo

- 38 | A) Imobilizações corpóreas e incorpóreas
- 39 | B) Investimentos
- 40 | C) Provisão para prémios não adquiridos
- 40 | D) Provisão para sinistros
- 40 | E) Provisão para desvios de sinistralidade
- 40 | F) Provisão para riscos em curso
- 41 | G) Provisões técnicas de resseguro cedido
- 41 | H) Provisão para recibos por cobrar
- 41 | I) Provisão para créditos de cobrança duvidosa
- 41 | J) Responsabilidade com pensões de reforma
- 41 | L) Provisão para riscos e encargos-impostos
- 50 | Inventário de títulos e participações financeiras (anexo 1)
- 51 | Imobilizações incorpóreas e imobilizações corpóreas (anexo 2)
- 51 | Terrenos e edifícios (anexo 3)
- 51 | Investimentos em empresas do grupo e associadas e outros investimentos financeiros (excepto títulos) (anexo 4)
- 52 | Desenvolvimento da provisão para sinistros relativa a sinistros ocorridos em exercícios anteriores e dos seus reajustamentos (correções) (anexo 5)
- 52 | Discriminação de alguns valores por ramos (anexo 6)
- 52 | Discriminação dos custos com sinistros (anexo 7)

55 | Certificação legal das contas e relatório e parecer fiscal único

Órgãos sociais |





Conselho de Administração

Presidente

Rafael Galarraga Solores

Vice-presidente

Santiago Gayarre Bermejo

Secretário

Claudio Antonio Ramos Rodríguez

Vogais

Agustín Bernal de la Cuesta
Ángel Alonso Batres
António Manuel Cardoso Belo
Bernabé Gordo Pin
Esteban Pedrayes Larrauri
José Luis Joló Marin
Manuel João Marçal Estêvão
Miguel Muñoz Medina

Mesa da Assembleia Geral

Presidente

Manuel João Marçal Estêvão

Secretário

Esteban Pedrayes Larrauri

Fiscal Único

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, SA

Comissão Executiva

Presidente

Santiago Gayarre Bermejo

Vice-presidente

Esteban Pedrayes Larrauri

Secretário

António Manuel Cardoso Belo

Vogais

Ángel Alonso Batres
Bernabé Gordo Pin

Órgãos de Gestão Interna

Administrador Delegado

Esteban Pedrayes

Assessoria Jurídica

Pedro Ribeiro e Silva

Serviços de Vendas

António Belo
Manuel Alcântara

Serviços Pós-venda

António Fernandes (Serviços)
João Gama (Sinistros)

Serviços de Desenvolvimento de:

Pessoas

Ana Teresa Ramos

Mercado (Marketing)

Carlos Teixeira

Produtos

José Armínio
João Monteiro
Ana Reis
Lurdes Póvoas (Estudos técnicos)

Métodos (Consultoria interna)

Ana Teresa Ramos

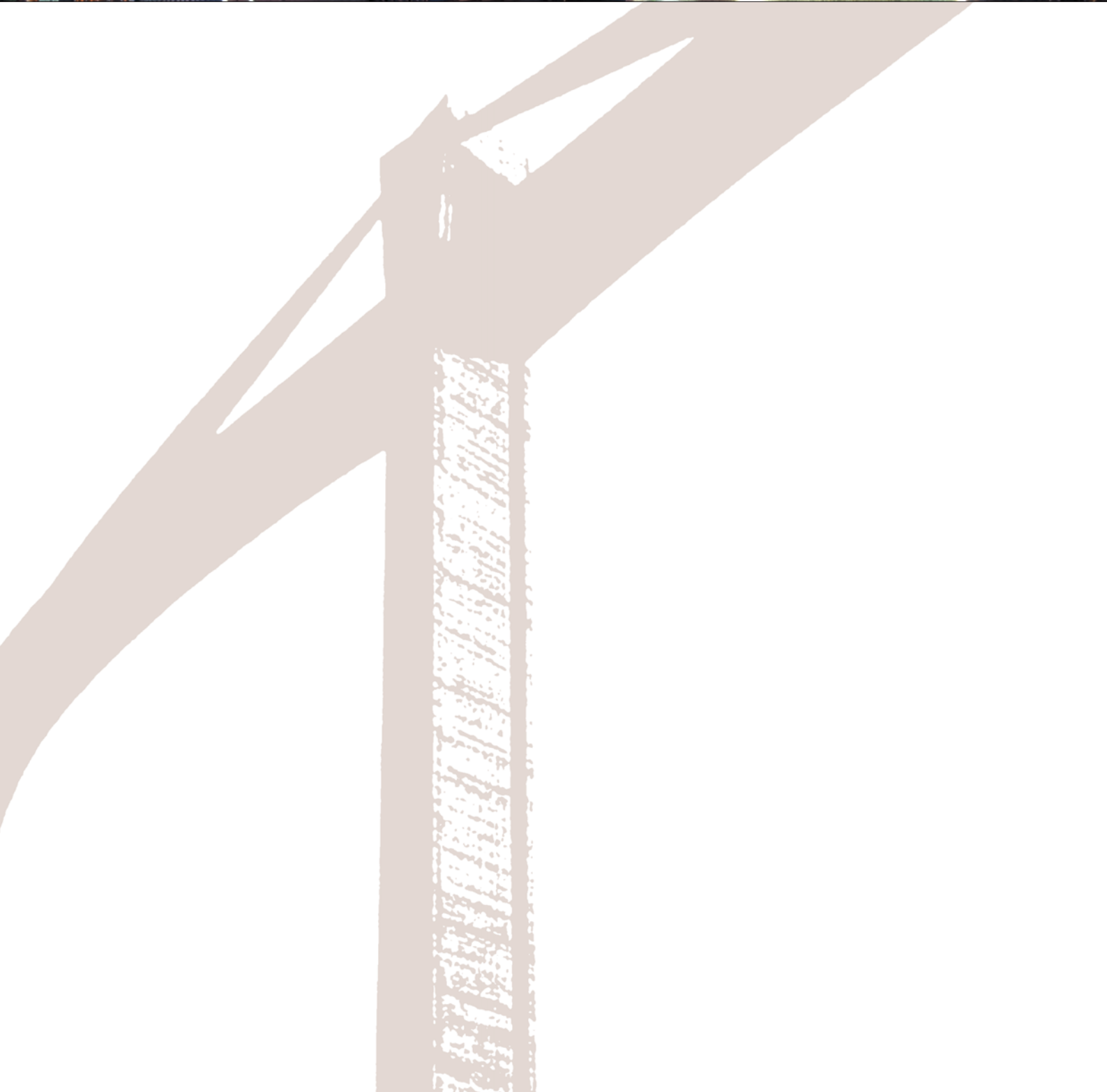
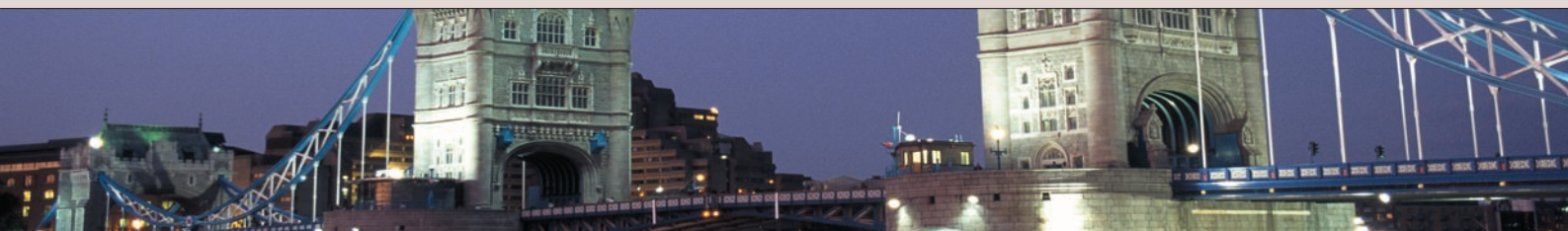
Tecnologias

Pedro Valente
José De Abreu

Financeiro

Vitor Reis

Relatório de Gestão 2003



Relatório de Gestão |

I – A CONJUNTURA MACROECONOMICA

2003 foi mais um ano caracterizado por um clima económico acentuadamente depressivo, revelado por uma série de indicadores, entre os quais o do crescimento do Produto Interno Bruto que, embora ainda não definitivamente apurado, à data da elaboração deste relatório, se apresenta irreversivelmente negativo.

Sendo a economia portuguesa bastante exposta ao exterior, sofreu a influência negativa da estagnação da generalidade das economias europeias e nem a recuperação da economia dos Estados Unidos da América, que parece ter começado a dar os primeiros passos, foi minimamente suficiente para inverter a situação.

Internamente, o desequilíbrio das contas públicas, essencialmente provocado pela rigidez da despesa corrente, obrigou as entidades governamentais a congelar o investimento público e a deitar mão a receitas extraordinárias, a fim de manter o déficit das contas do estado abaixo do limiar dos 3% a que o país se comprometeu aquando da assinatura do Pacto de Estabilidade e Crescimento na União Europeia.

Por outro lado, as taxas de juro de referência experimentaram uma queda significativa, sem que, contudo, tenham provocado maior dinamismo económico. Na realidade, continuou a verificar-se um ajustamento no nível de endividamento dos agentes económicos e a taxa de poupança apresentou uma evolução positiva. Este ajustamento era inevitável, face ao forte crescimento ocorrido nos anos anteriores, mas teve consequências negativas ao nível do crescimento da procura.

A conjugação de todos estes factores, aliada ao clima de pessimismo que se instalou, acabou por provocar um efeito multiplicador negativo, na medida em que o fraco dinamismo económico daí resultante, além de prejudicar as receitas provenientes da cobrança tributária, veio confirmar a tendência, que já se verificava no final do ano anterior, de agravamento da taxa de desemprego. A evolução desta variável, de cariz recessivo, foi mais um factor que levou à diminuição do consumo e ao aumento da despesa pública, neste caso por via dos subsídios.

Pese embora o indicador de confiança dos consumidores ter revelado, nos últimos meses do ano, alguma recuperação, a mesma apresenta-se bastante ténue, indiciando que não irá ocorrer a curto prazo, sendo de crer que tal venha a acontecer apenas em meados do ano 2006, tendo em conta que, historicamente, a economia portuguesa tende a arrancar sempre com algum atraso em relação às restantes economias da zona Euro, as quais, de acordo com as previsões da OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico - referidas no relatório de conjuntura do Banco de Portugal, publicado em Novembro, apenas nos próximos dois anos deverão evidenciar crescimentos com algum significado (1,8% em 2004 e 2,5% em 2005), em relação ao registado em 2003 (0,5%).

Por isso, as perspectivas económicas para o ano 2004 continuam a ser pessimistas, pelo que, às empresas, na impossibilidade de beneficiarem de um crescimento natural, parece restar-lhes a aposta na optimização dos seus índices de qualidade e na oferta de produtos diferenciais, como forma de atrair mais clientes.

INDICADORES ECONÓMICOS

	percentagem		
	2001	2002	2003*
Produto Interno Bruto (a)	1,7	0,4	(0,8)
Investimento (a)	0,1	(5,3)	(9,0)
Consumo Privado (a)	1,3	0,6	(1,0)
Consumo Público (a)	3,4	2,8	(1,0)
Taxa de Juro Euribor a 1 mês (b)	3,3	2,9	2,1
Taxa de Poupança dos Particulares (c)	10,9	12,1	13,1
Taxa de Desemprego	4,1	5,1	6,4
Déficit das Contas Públicas (d)	4,3	2,7	2,9

Fontes: OCDE e Banco de Portugal

* previsão, excepto taxa de juro Euribor

(a) Taxa de variação homologa

(b) Taxa em 31 de Dezembro

(c) Em percentagem do rendimento disponível

(d) Em percentagem do P.I.B.



II – O SECTOR SEGURADOR

1. Enquadramento internacional

Apesar de Portugal ser um dos países menos desenvolvidos da União Europeia, o sector segurador apresenta uma taxa de penetração, medida pelo rácio de prémios em relação ao Produto Interno Bruto, que, embora um pouco inferior à média da Zona, se encontra ao mesmo nível do mercado Espanhol e até acima de países tidos como mais desenvolvidos, como é o caso da Itália e da Áustria.

Já no que concerne ao volume de prémios per capita, Portugal encontra-se na cauda da União Europeia, apenas à frente da Grécia, o que revela, de forma evidente, que existe bastante potencial de crescimento, carente de ser explorado.

A conjugação destes dois indicadores, parece querer significar que esse crescimento no sector segurador estará mais dependente do crescimento da globalidade da economia do país, do que, propriamente, de um reforço da sua posição em relação às restantes actividades económicas.

PENETRAÇÃO DO SECTOR SEGURADOR NA ECONOMIA

País	Prémios / P.I.B. (%)			Prémios Per Capita (Euros)		
	Vida	Não Vida	Total	Vida	Não Vida	Total
Portugal	3,6	2,8	6,4	446	347	793
Espanha	3,5	2,9	6,4	572	473	1.045
Itália	2,8	2,5	5,3	808	522	1.330
Áustria	2,8	3,1	5,9	716	816	1.532
União Europeia	5,4	3,2	8,6	1.281	747	2.028

Fonte: APS – relatório de mercado 2002, dados do ano 2001

Analisando os indicadores de produtividade, os mesmos evidenciam, de forma clara, que também se verifica no sector segurador, o défice que é geralmente apontado à economia portuguesa, na sua globalidade, quando em comparação com a União Europeia, situação que condiciona negativamente a rentabilidade das empresas.

PRÉMIOS POR EMPREGADO (VIDA E NÃO VIDA)

País	2000	2001	2002
Portugal	519	583	642
União Europeia	869	870	935

Milhares de euros

Fonte: APS - relatório de mercado 2002

2. A realidade interna

Internamente, continua a verificar-se uma elevada concentração, com os 5 primeiros grupos a representarem 72,2% do mercado, de acordo com o relatório de mercado da Associação Portuguesa de Seguradores relativo ao ano 2002.

Ao longo do ano 2003, foram visíveis processos de ajustamento em algumas seguradoras e assistiu-se à declaração de algumas intenções vendedoras, especialmente no que diz respeito aos ramos não vida, o que parece corresponder ao reconhecimento, pelos grupos bancários, de que este segmento não faz parte do seu *core-business*. Não obstante, no ano de 2003 não se produziu qualquer negócio significativo, pelo que será de esperar algumas movimentações em 2004.

Ao nível da distribuição, embora se tenha vindo a assistir, nos últimos anos, a uma redução do número de mediadores - de 41.855, em 1999, para 40.283, em 2002 (dados da APS - relatório de mercado 2002) - este continua, ainda assim, bastante elevado, como prova o baixo volume médio de comissões auferido por mediador. Tal média situava-se, no ano 2002, em 10.600 euros sendo um indicador de que está longe a verdadeira profissionalização deste importante canal de distribuição, o que em nada contribui para a afirmação de uma nova imagem do sector segurador.



Em termos de produção, como consequência de anos de depressão económica, que se acentuou em 2003, o sector registava um crescimento nos ramos não vida de 4,8%, segundo os dados da Associação Portuguesa de Seguradores, referentes a Dezembro, crescimento esse que foi significativamente inferior ao dos anos anteriores (7,8% em 2001 e 8,5% em 2002) e bastante modesto tendo em conta que a inflação foi de 3,3%.

Quanto à sinistralidade, será importante ter em conta que, em épocas de crise, como a que se viveu em 2003, é evidente uma menor utilização dos veículos particulares o que implica inexoravelmente uma menor exposição ao risco e, conseqüentemente, uma diminuição da frequência de sinistros.

No que ao mercado bolsista diz respeito, no ano 2003, verificou-se alguma recuperação, o que tenderá a influir positivamente nas contas a apresentar pela generalidade das seguradoras, após alguns anos de fortes perdas. Todavia, teme-se que, mais uma vez, a generalidade do sector tenha ignorado a lição dos anos anteriores, deixando passar a oportunidade de tomar as medidas necessárias para gerir o negócio desde uma perspectiva técnica e não desde uma perspectiva financeira, como aconteceu no passado.

Para o futuro, não podemos deixar de ter em conta a existência de alguns factores que condicionarão o desempenho de uma grande parte das entidades a operar no mercado, como são:

- ▶ O condicionalismo macro-económico abordado no capítulo anterior
- ▶ A ausência de medidas estruturantes, no sector, com vista a sustentar o negócio pela perspectiva técnica
- ▶ A emergência de alterações derivadas das novas normas *I.A.S. – International Accounting Standard* e dos novos requisitos associados ao projecto “Solvência II” que, embora ainda estejam rodeadas de alguma incerteza quanto aos contornos concretos que apresentarão, sugerem necessidades acrescidas de capital

Por isso, até que se avalie o impacto destes condicionalismos, será previsível a manutenção de um clima de alguma incerteza em relação ao futuro do sector segurador português.

III – A MAPFRE SEGUROS GERAIS

Com o ano 2003 terminou, com êxito, a primeira fase do plano estratégico definido até 2006, abrindo-se uma segunda fase que assenta em quatro programas:

› Programa de crescimento

Crescimento significativamente superior à média do mercado com o objectivo de aumentar a quota de mercado

› Programa de controle e redução de custos de exploração

Aumento da margem de exploração

› Programa de melhoria de resultados

Obtenção de um rácio de resultados de exploração sobre os capitais próprios de, no mínimo, duas vezes a taxa de referência Euribor

› Programa de desenvolvimento sustentável

Compromisso com a protecção do meio ambiente, a equidade social e a prosperidade económica



Apesar da conjuntura económica bastante deprimida, a empresa revelou um elevado dinamismo, terminando com 66,61 milhões de euros de prémios emitidos, o que representa um crescimento de 24,4%, superior ao ano anterior e cerca de 5 vezes a média do mercado. Este crescimento foi sustentado em bases técnicas sólidas, que permitiram manter a sinistralidade em bom nível e foi acompanhado de medidas de contenção de gastos e de racionalização de métodos que, em conjunto, proporcionaram uma redução de 3,5 pontos percentuais no rácio de gastos de exploração sobre os prémios emitidos. A conjugação de todos estes factores resultou numa boa *performance*, em termos de rentabilidade, situando-se o resultado líquido do exercício em 3,33 milhões de euros, equivalente a 6,9% dos capitais próprios.

Ficou patente a firme vontade de compromisso com a sustentabilidade, mediante acções de voluntariado social, em que participaram alguns colaboradores, dando-se assim início à sensibilização relativa aos princípios de responsabilidade social que se pretende desenvolver e aprofundar nos próximos anos.

Por isso, podemos afirmar que todos os objectivos foram conseguidos e que este ano, à semelhança dos cinco anteriores, foi mais um ano de sucesso e de consolidação do projecto MAPFRE em Portugal.

Em seguida, detalhamos os factos mais relevantes do ano e comentamos os diversos indicadores de gestão.

1. Factos relevantes

O ano 2003 ficou marcado por um avanço importante na estratégia da MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., que abraçou o importante desafio de passar de uma Companhia de Seguros eficiente, centrada no produto, para uma Companhia de Serviços eficaz, centrada no CLIENTE.

Esta mudança conceptual encerra uma grande complexidade, dado que, se qualquer mudança é susceptível de apresentar forte resistência, esta multiplica-se quando se trata de alterar condutas que afectam o subconsciente mais profundo das pessoas.

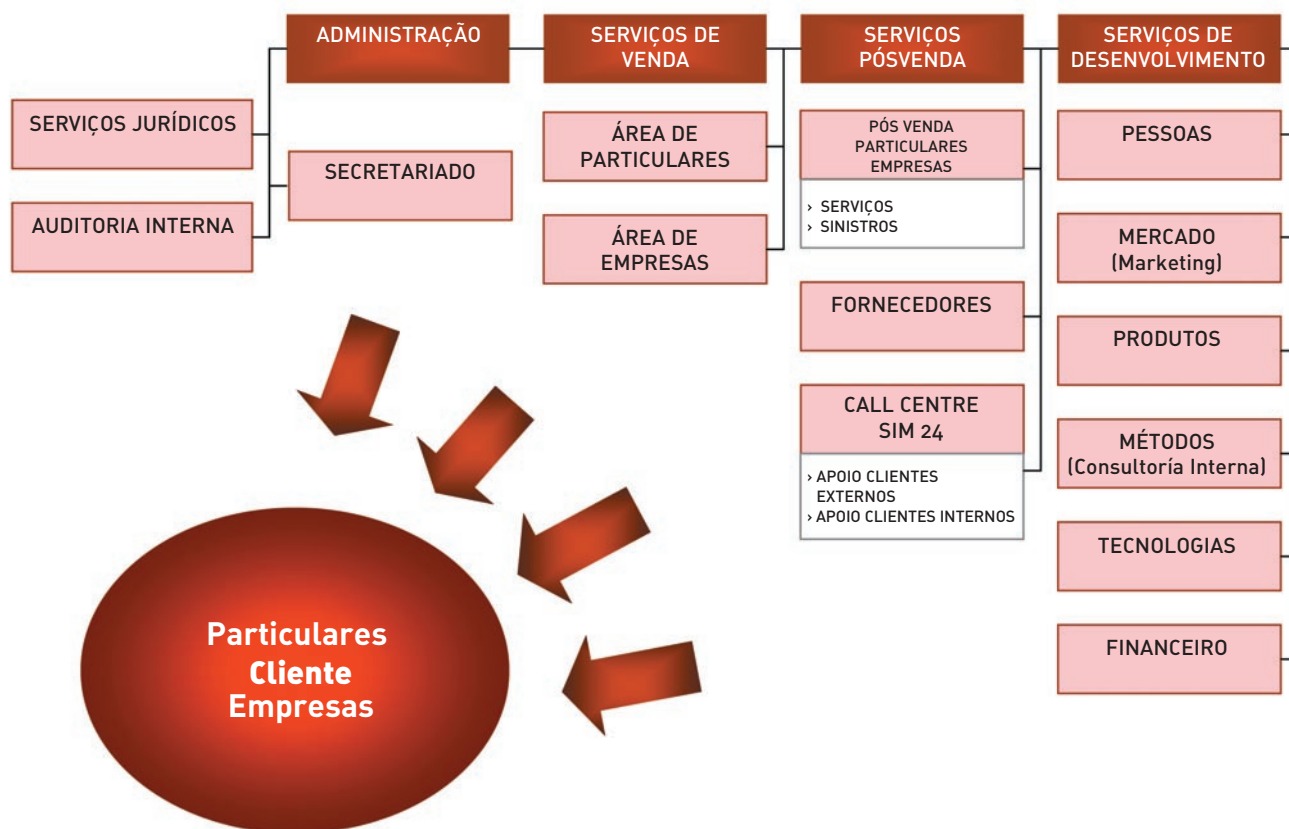


Precisamente pela importância das pessoas na nossa organização, acordou-se definir a missão como:

Desenvolver pessoas, com acentuada vocação de serviço, que trabalhando em equipa, surpreendam constantemente os clientes, superando amplamente as suas expectativas.

Identificada a missão decidiu-se construir a visão e, para tal, elaborou-se uma memória descritiva das qualidades onde predominam valores como: respeito, honestidade, transparência, profissionalismo, trabalho em equipa e responsabilidade social.

A partir daqui desenhou-se um novo organograma de empresa, apresentado abaixo, no qual se pode intuir a pessoa como centro das nossas atenções, o cliente como foco dos nossos esforços e os resultados económicos como uma consequência e não como um objectivo em si mesmo.



Por outro lado, alargou-se o conceito de CLIENTE, dentro do qual cabem os clientes, os mediadores, os fornecedores, os empregados, enfim, todos os *stakeholders*.

Apostou-se na tecnologia “web” para reformular o modelo de negócio, reduzir custos, melhorar a qualidade de serviço, aumentar a produtividade e, sobretudo, para diferenciar a empresa e para implicar os *stakeholders* no desenvolvimento da própria organização.

Assim, desenvolveram-se as seguintes soluções:

- › **empresas.mapfre.pt**, que disponibiliza, aos clientes empresa, serviços inéditos e permite realizar as mais diversas operações directamente e em tempo real
- › **mediadores.mapfre.pt**, que permite aos mediadores capitalizar o protagonismo dum serviço de excelência aos clientes, bem como actualizar o seu modelo de negócio
- › **eficãz**, CRM que permite segmentar o cliente e aumentar a qualidade do serviço prestado
- › **fornecedores.mapfre.pt**, plataforma que permite reforçar a parceria com os “fornecedores MAPFRE”, classificá-los e garantir o melhor serviço aos clientes, bem como aumentar o seu volume de negócio, sempre num contexto de automatização de tarefas e poupança de custos

A porta de entrada de todas estas soluções, o site **www.mapfre.pt**, foi completamente redesenhado, quer em termos gráficos quer em termos de conteúdo, apresentado agora uma imagem mais apelativa e um leque bastante mais alargado e sistematizado de informação sobre a empresa, em si, bem como sobre todos os produtos e serviços.



Por seu lado, a revista MSG, outro meio de relacionamento entre a empresa e os seus clientes, que já havia sido uma aposta no ano anterior, viu confirmado o seu sucesso aumentado a sua tiragem em 15.000 exemplares, situando-se agora nos 85.000 por trimestre.

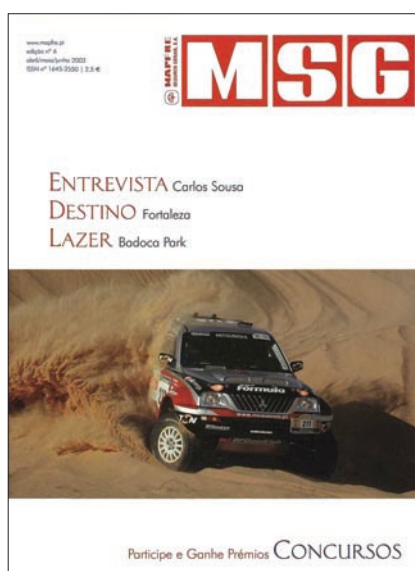
Do exterior, chegou o reconhecimento do resultado de todo o labor que tem vindo a ser desenvolvido. Com efeito, em Julho, a MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., foi considerada a melhor empresa de seguros não vida, pela revista Exame, que realizou um estudo em colaboração com a Deloitte & Touche e a Dun & Bradstreet, estudo esse que destacou, essencialmente, o dinamismo, a rentabilidade e o equilíbrio financeiro da empresa. Em Dezembro, foi premiada com o troféu destaque 2003 para a seguradora do ano, no evento "Encontros 2003" que vem sendo promovido, desde 2001, pelo mediador PLC -Mediação de Seguros. Já após o encerramento do exercício, em Janeiro de 2004, foi distinguida como a segunda melhor empresa para trabalhar e a primeira do sector segurador, segundo um estudo efectuado pela *Great Place to Work Institute Portugal*, em parceria com a revista Exame, relativo ao ano 2002, através do qual, de forma completamente anónima, os empregados tiveram oportunidade de expressar a sua opinião sobre a empresa, tendo destacado a competência e a ética na gestão, a igualdade de tratamento e o orgulho pela contribuição para a comunidade.

Ao longo do exercício, tal como nos cinco anos anteriores, foi notória a motivação, o entusiasmo e a identificação com a estratégia definida, por parte de toda a equipa da empresa, factos esses que fazem acreditar, cada vez mais, que os bons resultados que têm vindo a obter-se são consequência do trabalho realizado e não um fim em si mesmo.

2. Indicadores de gestão

2.1. Prémios emitidos

Pelo terceiro ano consecutivo, a MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. conseguiu incrementar o volume de prémios emitidos bastante acima do mercado e, praticamente, duplicar a sua carteira em relação ao fecho do ano 2000.



Tomando em consideração os ramos explorados pela MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., depois de, nos anos de 2001 e 2002, ter apresentado uma taxa de crescimento dos prémios emitidos, em relação ao período homólogo anterior, cerca de 3 vezes maior que o mercado, conseguiu, em 2003, multiplicar por 5 esse crescimento, terminando com 24,4% e atingindo uma emissão acumulada de 66,61 milhões de euros.

Por ramos, verificou-se um incremento do peso do ramo automóvel, terminando o ano de 2003 com uma distribuição de 66% em Automóvel, 17% em Diversos e 17% em Acidentes de Trabalho.

Este acentuado crescimento, teve como consequência um aumento da quota de mercado, que se situava em 1,92% no final de 2003.

QUOTA DE MERCADO

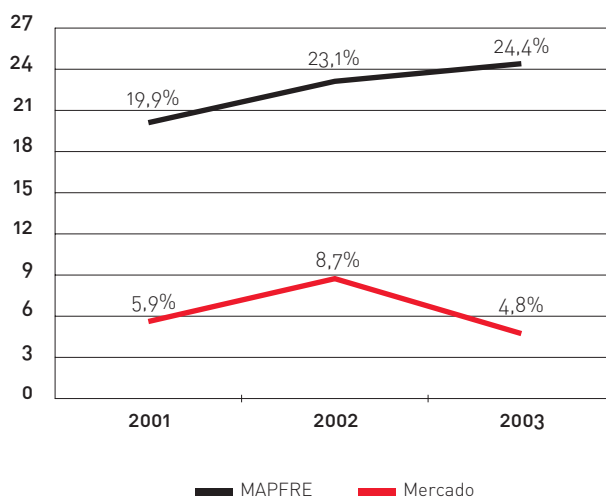
Ramos	Mapfre Seguros Gerais			Mercado Segurador			Quota Mapfre (%)	
	2002	2003	% var.	2002	2003	% var.	2002	2003
Automóveis	33,83	43,95	29,9	1.740,24	1.818,41	4,49	2,01	2,42
Diversos	9,88	11,26	14,0	823,43	884,81	7,45	1,20	1,27
Acid. Trab.	9,83	11,40	16,0	738,20	757,20	2,57	1,33	1,51
TOTAL	53,54	66,61	24,4	3.301,87	3.460,42	4,80	1,62	1,92

milhões de euros

Fonte: APS

Ramos operados pela Mapfre Seguros Gerais

Taxa de crescimento dos prémios (em relação ao ano anterior)



No que concerne ao número de apólices, descontando as temporárias, atingiu-se um total de 182.193, o que significa um aumento, em relação ao ano anterior, de 22.345 apólices, correspondente a 14%.

O forte crescimento conseguido foi consequência do empenhamento sério da área comercial interna e da seleccionada rede de mediadores que, trabalhando em parceria e apoiados em ferramentas informáticas inovadoras, proporcionaram as soluções adequadas ao perfil de cada cliente.

Por outro lado, um plano de acção pró-activo de fidelização dos clientes e de tratamento das anulações, contribuiu, também, para esse crescimento, pois permitiu reduzir a percentagem das anulações, em relação ao total da carteira, de 16% em 2002 para 14% em 2003.

2.2. Eficiência

Ao longo do ano 2003, no seguimento de idêntica política nos anos anteriores, foi preocupação constante o incremento da eficiência da empresa, de forma a, por um lado, melhorar a qualidade do serviço prestado e, por outro, possibilitar o incremento dos prémios mantendo praticamente a mesma infra-estrutura.

Para tal, apostou-se fortemente na racionalização de métodos de trabalho e acentuou-se o desenvolvimento de uma série de ferramentas inéditas, capazes de permitir atingir ambos objectivos.

Como resultado dessas acções conseguiram-se notáveis economias de escala, tendo-se verificado, mais uma vez, o aumento dos níveis de eficiência da empresa que, se bem que ainda não tenham atingido os rácios pretendidos, estão a melhorar sensivelmente, como mostra o quadro seguinte:

INDICADORES DE EFICIÊNCIA

Conceito	2001	2002	2003
Prémios por empregado (milhares euros)	199	236	288
Apólices por empregado (nº.)	689	704	789
Velocidade de liquidação de sinistros (%)	68	77	81

2.3. Custos gerais

2.3.1. Custos por natureza a imputar

No ano 2003, à semelhança dos anteriores e de acordo com o plano estratégico, deu-se continuidade à política de contenção de gastos, de forma a conseguir que cresçam a um ritmo substancialmente inferior ao dos prémios, melhorando assim as margens.

O controle rigoroso de gastos e o aumento de eficiência, descrito no ponto anterior, foram fundamentais para a diminuição do rácio de gastos sobre prémios, que voltou a verificar-se este ano, confirmando a tendência dos anos anteriores.

DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS POR NATUREZA A IMPUTAR

Conceito	2001	2002	2003
Custos com pessoal	6,23	6,87	7,34
% s/ prémios brutos	14,32	12,83	11,02
Fornecimentos e serviços externos	4,53	5,04	5,30
% s/ prémios brutos	10,41	9,41	7,96
Impostos e taxas	0,96	1,10	1,36
% s/ prémios brutos	2,21	2,05	2,04
Amortizações (a)	0,78	0,84	0,81
% s/ prémios brutos	1,79	1,57	1,22
Outros custos	0,07	0,10	0,14
% s/ prémios brutos	0,16	0,19	0,21
Total dos custos por natureza	12,57	13,95	14,95
% s/ prémios brutos	28,89	26,06	22,44

milhões euros

a) Sem amortizações por compra das carteiras das Agências Gerais da Mapfre Seguros Generales e da Aegon

2.3.2. Custos de aquisição

O rácio de custos de aquisição (deduzidos dos diferidos), em relação aos prémios emitidos, situou-se em 18%, baixando 7% em relação ao ano anterior, confirmando, assim, a tendência decrescente que evidenciava já nos anos anteriores.

Para esta descida contribuiu a estabilização do nível das comissões e a redução do peso dos custos por natureza a imputar, como consequência das economias de escala já referenciadas.

2.3.3. Custos administrativos

Os custos administrativos tiveram uma evolução descendente, de acordo com o esperado, crescendo a um ritmo inferior ao dos prémios, em consequência da descida dos custos por natureza a imputar. Representaram 5,1% dos prémios emitidos, baixando 9% em relação ao ano anterior.

2.4. Sinistros

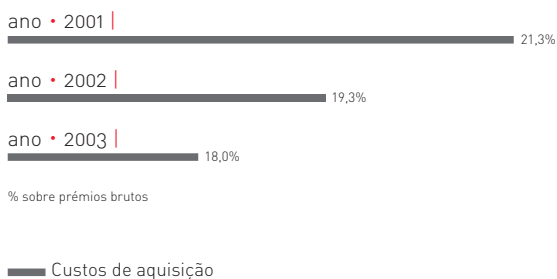
Em resultado de uma rigorosa política de selecção de riscos, de uma aposta na área de prevenção de riscos, que se pretende aprofundar no futuro e de uma atitude pró-activa na gestão de sinistros, privilegiando os acordos extrajudiciais, a sinistralidade teve, mais uma vez, um comportamento bastante favorável.

A frequência de sinistros foi menor que no ano anterior, situando-se em 8,34%, enquanto o custo médio ficou em 1.526 euros, valor que aumentou 1,4%, em comparação com o ano anterior, aumento esse bastante inferior à inflação que foi de 3,3%.

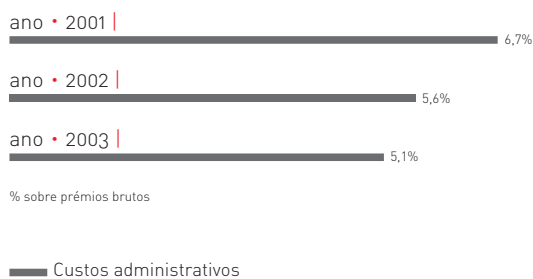
Em consequência de uma frequência inferior e de uma contenção do custo médio, pese embora o significativo aumento das indemnizações que têm vindo a ser fixadas em sentenças judiciais, o valor dos pagamentos de sinistros adicionado da variação das provisões ascendeu a 54,7% dos prémios brutos emitidos, percentagem inferior à do ano anterior.

A percentagem de gastos gerais imputados a sinistros sobre prémios emitidos também baixou, para 7,9%, devido ao incremento de eficiência já apontado, contribuindo assim para acenar o bom comportamento desta rubrica de sinistros.

Evolução dos custos de aquisição



Evolução dos custos administrativos



Por ramos, a evolução da percentagem dos custos totais com sinistros sobre os prémios brutos emitidos, foi a seguinte:

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS COM SINISTROS

Ramos	2001	2002	2003
Automóvel	69,9%	71,8%	69,9%
Diversos	46,0%	46,1%	45,6%
Acidentes Trabalho	54,0%	68,2%	51,3%
Total	62,4%	66,4%	62,6%

2.5. Resseguro

No ano anterior, a descida das comissões havia sido compensada por uma maior taxa de sinistralidade. Em 2003, verificou-se uma descida dessa taxa e um pequeno aumento da taxa de cedência, daí que o resultado do resseguro sobre os prémios brutos de seguro directo se tenha situado em -3,3%, o que representa um agravamento em relação aos anos anteriores.

Evolução do resseguro

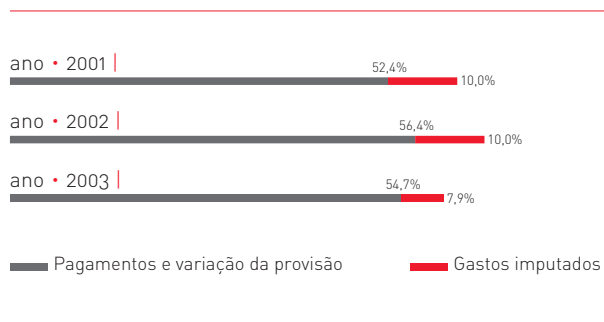
	2001	2002	2003
Resultado resseguro/Prémios brutos seg. dir.	-3,0%	-2,4%	-3,3%

2.6. Rendimentos de investimentos

Prosseguindo uma política prudente de investimentos, tanto mais importante quando o que está em causa é a gestão dos recursos dos clientes, a MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., destinou um valor reduzido para aplicações em títulos de rendimento variável e, praticamente, não alterou a composição dos seus investimentos, conforme se pode verificar no quadro abaixo.

Apenas se verificou a recomposição da carteira de acções, mediante a venda de um lote e o reinvestimento do valor daí resultante numa pequena carteira diversificada de empresas de *rating* superior, numa perspectiva de longo prazo, sem intuítos especulativos.

Evolução dos custos brutos com sinistros



Atenta a conjuntura de baixas taxas de juro, manteve-se um valor significativo em depósitos bancários remunerados, uma vez que o diferencial de taxa que apresentam em relação aos títulos de rendimento fixo é relativamente pequeno.

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS

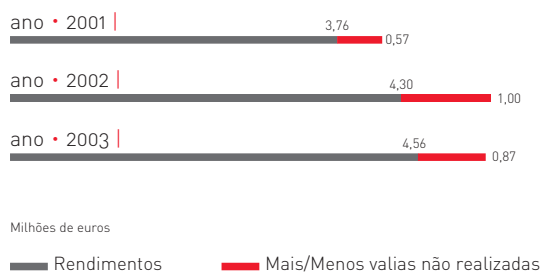
	2001		2002		2003	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Títulos rendimento fixo	41,24	48,92	41,15	44,04	45,68	44,54
Títulos rendimento variável	6,39	7,58	6,15	6,58	8,02	7,82
Imóveis	18,55	22,00	20,28	21,71	20,33	19,82
Empréstimos	0,18	0,21	0,27	0,29	0,31	0,30
Depósitos bancários	17,94	21,29	25,58	27,38	28,21	27,52
Total	84,30	100,00	93,43	100,00	102,55	100,00

Valor em milhões de euros

Tendo em conta esta política de prudência e apesar do corte nas taxas de juro de referencia - a Euribor a três meses, por exemplo, desceu de 2,9% para 2,1% ao longo do ano - os rendimentos de investimentos, sem considerar o efeito das mais e menos valias não realizadas, ainda assim, tiveram um crescimento moderado, em relação ao ano anterior, atingindo os 4,56 milhões de euros.

Analisando esse crescimento, incluindo as mais/menos valias não realizadas, obtém-se 2,5%, um valor substancialmente inferior que deriva do facto de o ano passado, no cumprimento da norma do Instituto de Seguros de Portugal, se terem realizado reavaliações a grande parte dos imóveis, que geraram mais valias. Este facto encontra-se evidenciado no quadro de evolução da rentabilidade, através do qual se pode verificar que esta se manteve bastante estável, expurgando as mais e menos valias não realizadas já referidas.

Evolução dos rendimentos de investimentos



TAXA DE RENTABILIDADE DOS INVESTIMENTOS

	2001	2002	2003
Investimento médio (milhões de euros)	82,29	88,87	97,99
Taxa rentabilidade total (%)	5,3	6,0	5,5
Taxa de rentabilidade sem mais/menos valias não realizadas (%)	4,6	4,8	4,7

2.7. Rentabilidade da exploração

2.7.1. Resultados

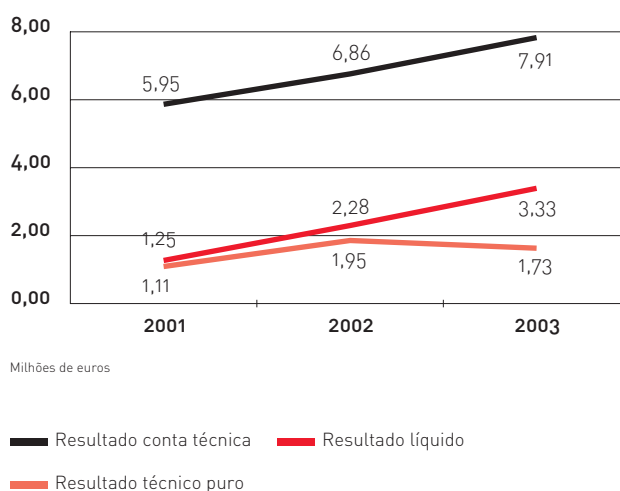
Os resultados superaram as cifras dos anos anteriores, evidenciando, de forma clara, uma tendência crescente, que permite concluir que o projecto Mapfre em Portugal se encontra consolidado.

O resultado da conta técnica, cresceu 15,3% em relação ao ano anterior, alcançando o valor de 7,91 milhões de euros.

Por sua vez, o resultado líquido, que beneficiou do fim da amortização da compra da carteira da Agência Geral da Mapfre Seguros Generales, ocorrida em Março, cresceu 46,1% e cifrou-se em 3,33 milhões de euros, continuando a sua trajectória ascendente.

O resultado técnico puro (resultado da conta técnica descontado dos rendimentos dos investimentos e adicionado à variação da provisão para recibos por cobrar), manteve-se positivo, atingindo 1,73 milhões de euros, ligeiramente inferior ao ano anterior, mas revelando uma evolução bastante estável, conforme é visível no gráfico abaixo.

Evolução dos resultados



2.7.2. Rácios

Face à evolução positiva dos resultados, detalhada no ponto anterior, os rácios de rentabilidade traduzem que foi atingido o objectivo, traçado no plano estratégico, de obter uma rentabilidade de exploração de, pelo menos, duas vezes a taxa de juro de referência Euribor, quer seja utilizado o resultado da conta técnica, quer o resultado líquido.

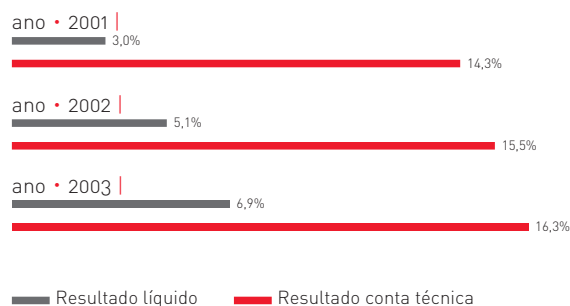
Além da boa percentagem de rentabilidade dos fundos próprios, as rentabilidades sobre os prémios brutos e o activo líquido, detalhadas no quadro seguinte, evidenciam um aumento sustentado da eficiência da empresa.

Por sua vez, o rácio combinado líquido de resseguro, apresenta uma evolução bastante interessante, traduzindo, de forma clara, a solidez da exploração técnica, assente nos objectivos, traçados no plano estratégico, de contenção dos gastos gerais e da sinistralidade.

RÁCIOS DE RENTABILIDADE

	percentagem		
	2001	2002	2003
Resultado técnico puro / Prémios brutos	2,6	3,6	2,6
Resultado conta técnica / Prémios brutos	13,7	12,8	11,9
Resultado líquido / Prémios brutos	2,9	4,3	5,0
Resultado técnico puro / Fundos próprios	2,7	4,4	3,6
Resultado conta técnica / Fundos próprios	14,3	15,5	16,3
Resultado líquido / Fundos próprios	3,0	5,1	6,9
Resultado técnico puro / Activo líquido	1,0	1,7	1,4
Resultado conta técnica / Activo líquido	5,5	6,0	6,3
Resultado líquido / Activo líquido	1,1	2,0	2,6
Rácio combinado (líquido de resseguro)	96,3	94,5	94,7

Rentabilidade dos fundos próprios



2.8. Solvência

2.8.1. Cobertura das provisões técnicas

A taxa de cobertura das provisões técnicas, pelos activos afectos, é de 1,47 continuando, portanto, a situar-se num nível bastante confortável e até um pouco reforçado em relação aos anos anteriores.

É de destacar que a empresa possui ainda outros activos não considerados naquele valor e que, em caso de necessidade, poderiam ser afectos, por reunirem as condições previstas na norma do Instituto de Seguros de Portugal sobre o assunto.

EVOLUÇÃO DA COBERTURA DAS PROVISÕES TÉCNICAS

	2001	2002	2003
Cobertura das provisões técnicas	1,456	1,456	1,471

2.8.2. Margem de solvência e suficiência de capitalização

Apesar do forte impacto negativo que a amortização da compra da carteira da Agência Geral da Mapfre Seguros Generales tem tido no resultado líquido, um dos componentes das margem de solvência, esta continua bastante elevada, fruto da política de capitalização, por não distribuição de dividendos, adoptada pelos accionistas ao longo dos anos, a qual tem permitido sustentar o crescimento acelerado que tem vindo a ocorrer e permitirá enfrentar, com segurança, os desafios de crescimento futuro.

Conclusões análogas podemos também retirar da análise do rácio de suficiência de capitalização (fundos próprios mais provisões técnicas sobre prémios emitidos), o qual se situa em 1,7.

EVOLUÇÃO DOS RÁCIOS DE SOLVÊNCIA

	2001	2002	2003
Margem de solvência	571,6%	548,6%	492,9%
Suficiência de capitalização	2,2	1,9	1,7

2.9. Canais de distribuição

Sem renunciar ao canal directo, continuou a aposta na parceria com os mediadores, os quais foram seleccionados mediante critérios rigorosos, de entre os quais destacamos o nível de profissionalismo e a identificação com o projecto da MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A..

Durante o ano 2003 houve um notável incremento qualitativo da rede de distribuição, evidenciado pelo aumento de 32% no número de mediadores com carteiras superiores a 125.000 euros.

Apostou-se fortemente na qualidade e não na quantidade dos nossos mediadores e corretores, com o intuito de contribuir, conjuntamente, para reforçar a imagem do sector, potenciando a inovação e a criatividade na melhoria dos canais de distribuição.

2.10. Cobranças

Face à crise económica instalada, o ano 2003 foi difícil, em termos de cobranças, exigindo um esforço redobrado de todos, nomeadamente da parte da área comercial e da rede de mediadores que prestaram uma preciosa colaboração.

Em consequência desse esforço, conseguiu-se uma evolução favorável, tendo diminuído o rácio de prémios pendentes de cobrança sobre os prémios emitidos, passando para 11,6%, assim como o prazo médio de cobrança, que se situou em 39 dias.

A percentagem da provisão para recibos por cobrar sobre os prémios por cobrar, experimentou uma subida, motivada pelo aumento do valor dos recibos pendentes há mais de ano, sobre os quais incide uma taxa de provisão superior aos restantes, recibos esses que se encontram em trâmites judiciais, bastante demorados, como é do conhecimento geral.

INDICADORES DE COBRANÇAS

	2001	2002	2003
Prémios por cobrar / Prémios brutos emitidos	16,7%	12,4%	11,6%
Prazo médio cobrança (dias)	55	47	39
Provisão recibos por cobrar / Prémios por cobrar	24,7%	21,9%	25,4%

2.11. Cash flow líquido

O cash flow líquido atingiu 10,8 milhões de euros, valor que, comparado com o dos anos anteriores, revela uma excelente capacidade de geração de fundos, que tem vindo a acompanhar e a ser favorecida pelo crescimento.

2.12. Desenvolvimento de PESSOAS

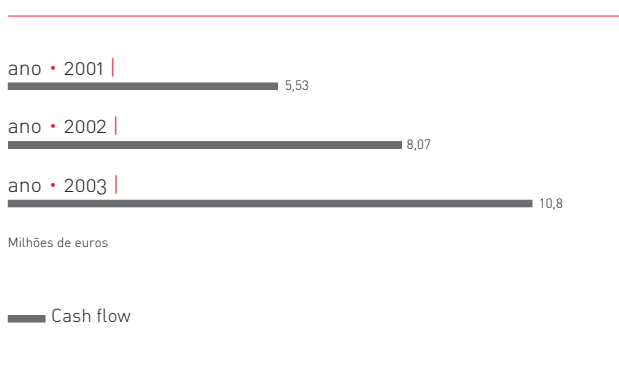
O quadro de colaboradores da MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. era constituído, a 31/12/2003, por 231 pessoas, tendo aumentado em 4 efectivos em relação ao ano anterior.

Como características mais relevantes podemos destacar a juventude, conforme indicam os 34 anos de média de idades, a boa formação académica, com quase 40% das pessoas a possuírem formação superior (MBA, Licenciatura, Bacharelato) e a elevada fidelidade, conforme revela a taxa de rotatividade, que continuou a tendência decrescente dos anos anteriores.

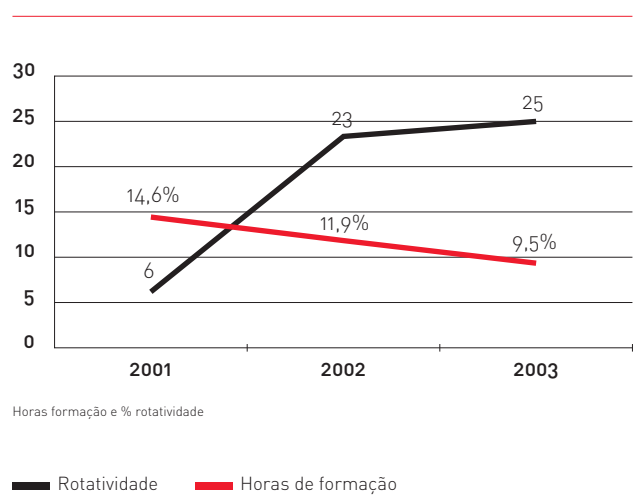
Tal descida da taxa de rotatividade estará, muito provavelmente, associada à total sintonia das pessoas com os princípios e os objectivos da empresa e à aposta real e continuada desta no desenvolvimento dos seus colaboradores.

Para tornar prática essa aposta, a empresa dispõe de um plano de acolhimento para novas incorporações, perfeitamente definido e bastante abrangente e não tem poupado nos investimentos em formação técnica e comportamental, que no ano 2003 atingiu a média de 25 horas por pessoa e foi realizada interna e externamente, neste caso, seleccionando os monitores de entre os melhores especialistas.

Evolução do cash flow



Evolução da formação e da rotatividade



3. O futuro

Tendo em conta que os resultados dos últimos anos são o melhor indicador de que a estratégia seguida tem sido adequada, os planos futuros assentam nas mesmas bases de desenvolvimento.

Pretende-se continuar a desenvolver pessoas, o melhor e maior activo empresarial, no sentido de “surpreender os clientes, superando amplamente as suas expectativas”, porque esta parece ser a melhor forma de atingir os objectivos propostos e, assim, garantir a perenidade da empresa e a sua sustentabilidade.

Para o próximo ano, prevê-se novamente um crescimento acentuado dos prémios, acompanhado da contenção de gastos, de forma a conseguir uma boa rentabilidade de exploração, tal como se encontra definido no plano estratégico.

De forma a criar condições que facilitem estes desígnios, continuarão a ser efectuadas fortes apostas na racionalização de métodos e no desenvolvimento de novas ferramentas de relacionamento com as diversas entidades que gravitam à volta da empresa, bem como na melhoria das já existentes.

Será desenvolvido um plano de sustentabilidade, potenciando a inovação, que constitui janelas de oportunidade para a criação de valor, emprego e protecção do ambiente que são os autênticos vectores de sustentabilidade.

4. Agradecimentos

Como é obvio, mais um ano de sucesso não teria sido possível sem a colaboração de muitas pessoas e entidades.



Por isso, queremos expressar o nosso sincero e reconhecido agradecimento:

- › aos clientes que nos têm premiado com a sua confiança e fidelidade
- › aos empregados que têm revelado uma inexcelável colaboração e são o rosto e alma desta empresa
- › aos agentes delegados e exclusivos, por nos ajudarem a tornar mais fácil o caminho a percorrer
- › aos mediadores e corretores habilitados na Mapfre pela sua identificação com o projecto
- › aos fornecedores, por colaborarem connosco na oferta de um serviço de excelência aos clientes
- › aos accionistas, pela confiança que têm depositado e por nos permitirem continuar a capitalizar resultados

Queremos ainda, deixar uma palavra de apreço e consideração, pela colaboração prestada pelas mais diversas entidades, entre as quais:

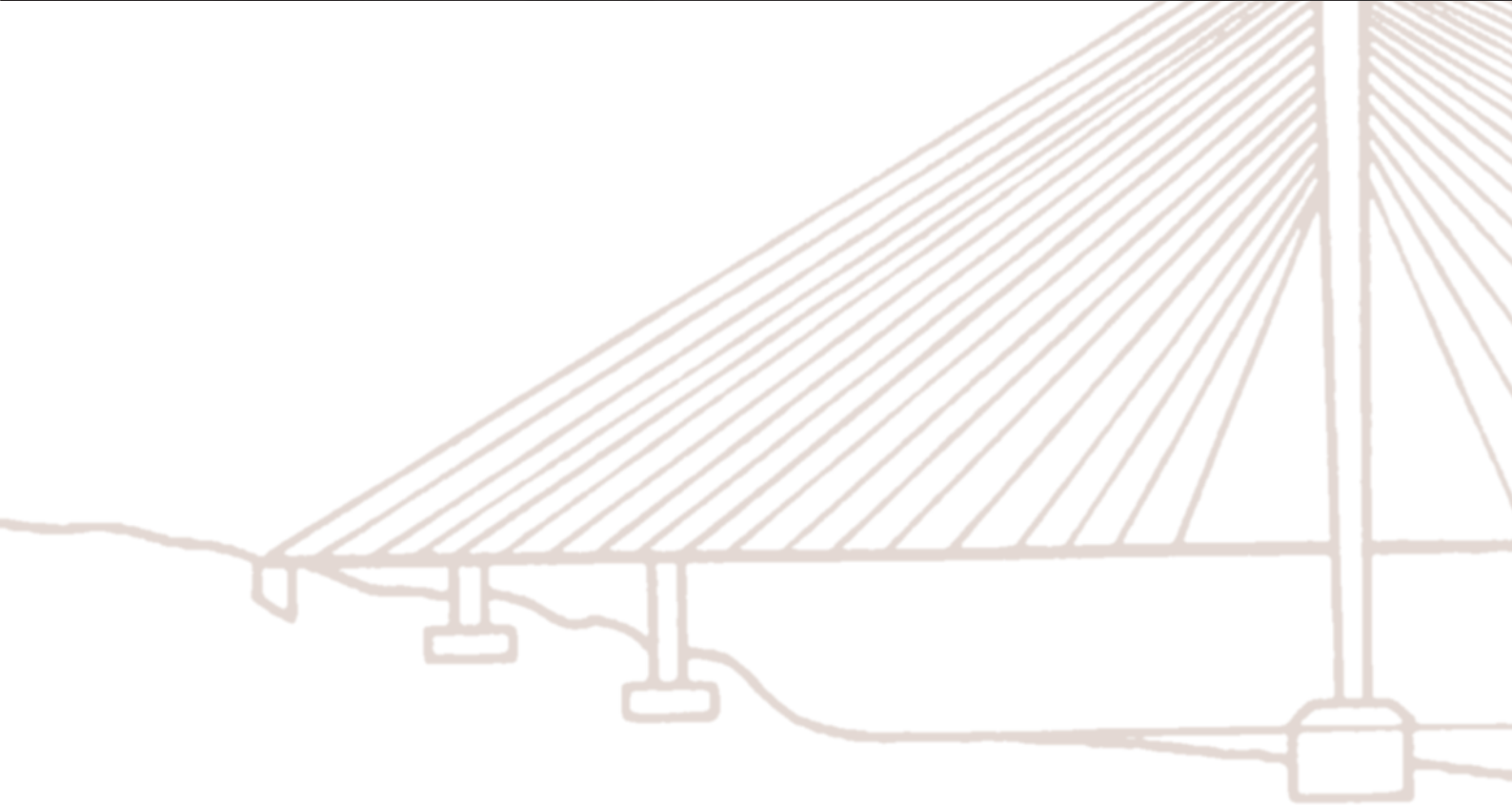
- › Instituto de Seguros de Portugal
- › Associação Portuguesa de Seguradores
- › Revisor Oficial de Contas e Fiscal Único
- › Resseguradores e co-seguradores

IV – APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Propomos que o resultado líquido, no montante total de 3.329.996,41 Euros, seja destinado, mais uma vez, à capitalização da empresa, sendo aplicado da seguinte forma:

- › Reserva legal: 332.999,64 Euros
- › Reserva livre: 2.996.996,77 Euros

Contas anuais



Balança

C E E		ACTIVO	EXERCÍCIO			Exercício anterior Activo Líquido
			Activo Bruto	Amortizações e Provisões	Activo Líquido	
B	25+272+275	Imobilizações incorpóreas	14.473.028	13.276.104	1.196.924	2.053.802
C		Investimentos				
I		Terrenos e edifícios	20.332.126		20.332.126	20.277.785
	20xx00+22000+22100+2300	De serviço próprio	18.392.642		18.392.642	17.891.877
	20xx01+22001+22101+2301	De rendimento	1.904.568		1.904.568	2.385.908
	270+273	Imobilizações em curso e adiantamentos por conta	34.916		34.916	0
II		Investimentos em empresas do grupo e associadas	0		0	0
1	20xx10+22010+22110+2310	Partes de capital em empresas do grupo			0	
2	20xx11+22011+22111+2311	Obrigações e outros empréstimos a emp. do grupo			0	
3	20xx12+22012+22112+2312	Partes de capital em empresas associadas			0	
4	20xx13+22013+22113+2313	Obrigações e outros empréstimos a emp. associadas			0	
III		Outros investimentos financeiros	68.904.000		68.904.000	59.312.405
1	20xx20+22020+22120+2320	Ações, outros títulos de rendim. variável e unidades de participação em fundos de investimento	8.022.228		8.022.228	6.146.679
2	20xx21+22021+22121+2321	Obrigações e outros títulos de rendimento fixo	45.676.396		45.676.396	41.145.376
4	20xx22+22022+22122+2322	Empréstimos hipotecários	0		0	0
5	20xx23+22023+22123+2323	Outros empréstimos	305.376		305.376	270.350
6	20xx24+22024+22124+2324	Depósitos em instituições de crédito	14.900.000		14.900.000	11.750.000
8	20xx25/6+22025/6+22125/6+2325/6	Outros	0		0	0
IV	24	Depósitos junto de empresas cedentes			0	
D	21	Investimentos relativos a seguros de vida em que o risco de investimento é suportado pelo tomador de seguro			0	
D-A		Provisões técnicas de resseguro cedido	5.738.583		5.738.583	5.319.994
1	3500+3510	Provisão para prémios não adquiridos	2.382.362		2.382.362	1.884.275
2	3400+3410	Provisão matemática do ramo vida	0		0	0
3	3401+3411+3501+3511	Provisão para sinistros	3.356.221		3.356.221	3.435.719
4	3402+3412+3502+3512	Provisão para participação nos resultados	0		0	0
5	3503+3513	Outras provisões técnicas	0		0	0
6	3403+3413	Provisões técnicas relativas a seguros de vida em que o risco de investimento é suportado pelo tomador de seguro	0		0	0
E		Devedores	15.345.452	2.506.845	12.838.608	10.584.934
I		Por operações de seguro directo				
	400+410+420+4700	Empresas do grupo	0		0	0
	401/2+411/2+421/2+4701/2	Empresas participadas e participantes	0		0	0
	403+413+423+4703	Outros devedores	12.705.521	2.191.149	10.514.372	8.807.754
II		Por operações de resseguro				
	430+440	Empresas do grupo	0		0	0
	431+432+441+442	Empresas participadas e participantes	0		0	0
	433+443	Outros devedores	201.579		201.579	71.933
III		Por outras operações				
	4730	Empresas do grupo	0		0	0
	4731+4732	Empresas participadas e participantes	0		0	0
	46+4733+474+475	Outros devedores	2.438.352	315.696	2.122.656	1.705.247
IV	472	Subscritores de capital	0		0	0
F		Outros elementos do activo	19.856.208	4.731.647	15.124.560	15.803.639
I	26+271+274	Imobilizações corpóreas e existências	6.543.885	4.731.647	1.812.238	1.971.282
II	50+51	Depósitos bancários e caixa	13.312.322		13.312.322	13.832.356
IV	28	Outros	0		0	0
G		Acréscimos e diferimentos	2.017.473		2.017.473	1.833.731
I	4800	Juros a receber	2.004.814		2.004.814	1.773.228
II-III	4801+4802+481	Outros acréscimos e diferimentos	12.659		12.659	60.503
Total do Activo			146.666.869	20.514.596	126.152.273	115.186.289

Valores em euros.

C E E		PASSIVO	Exercicio	Exercicio anterior
A		Capital próprio	48.493.113	44.294.187
I	10	Capital	33.108.650	33.108.650
II	11	Prémios de emissão	2.979.548	2.979.548
III		Reservas de reavaliação		
	12000	Reavaliação regulamentar	4.659.868	3.790.939
	12001+1201	Reavaliação legal	0	0
IV		Reservas		
	121	Reserva legal	465.329	290.544
	122	Reserva estatutária	0	0
	123	Outras reservas	3.949.721	2.376.657
V	19	Resultados transitados	0	-531.688
VI	88	Resultado do exercício	3.329.996	2.279.537
B	14	Passivos subordinados	0	0
B-A	16	Fundo para dotações futuras	0	0
C		Provisões técnicas	64.291.744	57.991.500
1	310+330	Provisão para prémios não adquiridos	20.416.788	16.133.683
2	300+320	Provisão matemática do ramo vida	0	0
3		Provisão para sinistros		
	301+321	De vida	0	0
	3110+3310	De acidentes de trabalho	11.715.329	11.597.667
	3111+3311	De outros ramos	31.987.564	30.034.975
4	302+312+322+332	Provisão para participação nos resultados	0	0
5	313+333	Provisão para desvios de sinistralidade	154.132	125.275
6	314+334	Outras provisões técnicas	17.931	99.899
D	303+323	Provisões técnicas relativas a seguros de vida em que o risco de investimento é suportado pelo tomador de seguro	0	0
E		Provisões para outros riscos e encargos	215.350	223.384
1	4920+4921	Provisões para pensões	0	0
2	4922	Provisões para impostos	215.350	223.384
3	4923	Outras provisões	0	0
F	45	Depósitos recebidos de resseguradores	59.757	1.739.911
G		Credores	10.945.725	8.890.123
I		Por operações de seguro directo		
	400+410+420	Empresas do grupo	0	0
	401+402+411+412+421+422	Empresas participadas e participantes	0	0
	403+413+423	Outros credores	4.534.384	3.644.767
II		Por operações de resseguro		
	430+440	Empresas do grupo	0	0
	431+432+441+442	Empresas participadas e participantes	0	0
	433+443	Outros credores	987.501	734.355
IV		Empréstimos bancários		
	4710	De empresas do grupo	0	0
	4711+4712	De empresas participadas e participantes	0	0
	4713	Outros credores	0	0
V	46	Estado e outros entes públicos	5.219.667	4.344.118
V		Credores diversos		
	4730	Empresas do grupo	0	0
	4731+4732	Empresas participadas e participantes	0	0
	4733+474+475	Outros credores	204.172	166.882
H	482+483	Acréscimos e diferimentos	2.146.584	2.047.185
Total do Passivo			126.152.273	115.186.289

Valores em euros.

Conta de ganhos e perdas |

C E E	CONTA DE GANHOS E PERDAS	EXERCÍCIO		EXERCÍCIO ANTERIOR	
I	Conta técnica do seguro não vida				
1	Prémios adquiridos líquidos de resseguro				
a)	701+703 Prémios brutos emitidos	66.609.787		53.538.600	
b)	711+713 Prémios de resseguro cedido	-8.812.481	57.797.306	-6.700.954	46.837.646
c)	6110+6130 Provisão para prémios não adquiridos (variação)	-4.982.705		-2.067.575	
d)	61500+61510 Provisão para prémios não adquiridos, parte dos resseguradores (variação)	567.304	-4.415.400	217.837	-1.849.738
	Proveitos dos investimentos		53.381.906		44.987.908
	Rendimentos de partes de capital				
	742010+742110 Relativos a empresas do grupo	0		0	
	742020+742120 Outros	0	0	0	0
	Rendimentos de outros investimentos				
	742011/2+742111/2 Relativos a empresas do grupo	0		0	
	74200+742021/2+74203+74210+742121/2+74213	4.370.601	4.370.601	4.622.984	4.622.984
	752+7541+7552 Ganhos realizados em investimentos		579.934		368.000
	762 Mais-valias não realizadas de investimentos				868.929
3	7901 Outros proveitos técnicos, líquidos de resseguro				1.050
	Proveitos técnicos				59.202.420
4	Custos com sinistros, líquidos de resseguro				
a)	Montantes pagos				
aa)	6010+6030 Montantes brutos	39.613.974		34.077.552	
bb)	60500+60510 Parte dos resseguradores	-4.241.245	35.372.729	-2.571.140	31.506.412
b)	Provisão para sinistros (variação)				
aa)	6011+6031 Montante bruto	2.070.251		1.456.368	
bb)	60501+60511 Parte dos resseguradores	79.499	2.149.749	-1.190.664	265.704
5	6112/3+6132/3-61501-61511 Outras provisões técnicas, líquidas de resseguro (variação)				-81.968
6	621+623-625 Participação nos resultados, líquida de resseguro				
7	Custos de exploração líquidos				
a)	6301+6303 Custos de aquisição		12.662.977		10.716.515
b)	6311+6313 Custos de aquisição diferidos (variação)		-699.600		-413.517
c)	6321+6323 Custos administrativos		3.415.280		2.994.387
d)	721+723 Comissões e participação nos resultados de resseguro		-1.949.958		-1.523.957
	Custos com investimentos		13.428.699		11.773.428
	641 Custos de gestão dos investimentos		260.035		219.392
	652+6541+6552 Perdas realizadas em investimentos		134.367		394.403
	662 Menos-valias não realizadas de investimentos				0
8	6901 Outros custos técnicos, líquidos de resseguro				0
9	6111+6131 Provisão para desvios de sinistralidade (variação)				28.857
	Custos técnicos				51.292.469
10	801 Resultado da conta técnica do seguro não vida				7.909.951
					6.858.170
III	Conta não técnica				
1	801 Resultado da conta técnica do seguro não vida			7.909.951	6.858.170
2	800 Resultado da conta técnica do seguro de vida				
	Resultado da conta técnica			7.909.951	6.858.170
3	Proveitos dos investimentos				
a)	Rendimentos de partes de capital				
	74310 Relativos a empresas do grupo				
	74320 Outros		0		0
b)	Rendimentos de outros investimentos				
	74311/2 Relativos a empresas do grupo				
	7430+74321/2+7433	2.316	2.316		0
d)	753+7542+7553 Ganhos realizados em investimentos			2.316	
3A	763 Mais-valias não realizadas de investimentos				
7	7911+7912 Outros proveitos			510.817	120.493
	Proveitos não técnicos				513.134
5	Custos com investimentos				
a)	642 Custos de gestão de investimentos		945.951		2.759.220
c)	653+6542+6553 Perdas realizadas em investimentos			945.951	2.759.220
5A	663 Menos-valias não realizadas de investimentos				
8	6911+6912+6913 Outros custos, incluindo provisões			750.176	-385.654
	Custos não técnicos				1.696.127
10	82 Resultado da actividade corrente			6.726.957	4.605.097
11	7910 Proveitos e ganhos extraordinários			253.226	379.940
12	6910 Custos e perdas extraordinários			322.982	230.489
13	83 Resultado extraordinário			-69.757	149.451
	84 Dotação ou utilização da Reserva de Reavaliação Regulamentar			-868.929	-1.000.540
	85 Recuperação de mais e menos-valias realizadas de investimentos			0	0
	86 Resultado antes de impostos		5.788.271		3.754.008
14	87 Imposto sobre o rendimento do exercício		2.458.274		1.474.472
16	88 Resultado líquido do exercício			3.329.996	2.279.537

Valores em euros.

Anexo |

ANEXO REFERENTE ÀS CONTAS ANUAIS DO EXERCÍCIO DE 2003 da MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A., constituída por escritura em 30 de Dezembro de 1997.

Foi considerada constituída formalmente como sociedade anónima de seguros, conforme Norma N. 2/98-A do ISP.

A MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A., iniciou a sua actividade como sociedade anónima de seguros, em 1 de Abril de 1998, recebendo a carteira da Agência Geral em Portugal da MAPFRE SEGUROS GENERALES COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., conforme escritura de 31 de Março de 1998.

1 – Não aplicável.

2 – Não aplicável.

3 - As demonstrações financeiras foram preparadas de harmonia com os princípios contabilísticos definidos no Plano de Contas para as Empresas de Seguros e normas específicas emanadas pelo Instituto de Seguros de Portugal. Assim, foram preparadas segundo convenção dos custos históricos (modificada pela adopção do princípio do valor actual relativamente aos Investimentos), e na base da continuidade das operações e em conformidade com os princípios contabilísticos de prudência, especialização dos exercícios, consistência, substância sobre a forma e materialidade.

Os principais critérios valorimétricos e métodos de cálculo para as correcções de valor utilizados na preparação das demonstrações financeiras foram os seguintes:

A) IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS E INCORPÓREAS

Estão valorizadas ao custo de aquisição. As amortizações são efectuadas pelo método das quotas constantes, por duodécimos (com início no mês de aquisição dos bens), a taxas calculadas de forma a que o valor dos imobilizados seja amortizado durante a sua vida útil estimada, nos seguintes anos:

Imobilizações corpóreas	Anos	Imobilizações incorpóreas	Anos
Equipamento Administrativo	4 a 10	Despesas de Constituição e Instalação	3
Máquinas e Ferramentas	5 a 10	Trespases	5
Equipamento Informático	3 a 5	Despesas em Edifícios Arrendados	3
Equipamento de Transporte	4		
Outras Imobilizações Corpóreas	4 a 8		

Os bens de valor inferior ou igual a 200,00 Euros são totalmente amortizados no exercício em que se verifica a aquisição.

B) INVESTIMENTOS

Os investimentos são valorizados com base no princípio do valor actual, à excepção dos títulos de rendimento fixo.

Entende-se como valor actual, relativamente aos imóveis e títulos de rendimento variável, o valor de mercado, apurado da seguinte forma:

- 1) Imóveis – O valor de mercado é apurado com base em estudos de avaliação efectuados por peritos avaliadores reconhecidos pelo ISP. Os estudos de avaliação são efectuados no mínimo de 5 em 5 anos. Os imóveis são parcialmente ocupados pela Companhia e não são amortizados
- 2) Títulos de rendimento variável – Se admitidos à negociação em bolsa de valores ou em mercados regulamentados e transaccionados nos 30 dias antecedentes à data de referência da avaliação, são valorizados de acordo com a cotação de fecho. Se não cotados, são valorizados de acordo com os seguintes critérios:
 - › Acções: no máximo, ao valor que proporcionalmente lhes corresponde nos capitais próprios da respectiva empresa, de acordo com o último balanço aprovado;
 - › Unidades de participação em fundos de investimentos: ao valor patrimonial à data do balanço;
 - › Títulos de participação: ao valor nominal.

O aumento ou diminuição do valor dos investimentos, referidos em b.1) e b.2), resultantes da sua actualização para o valor de mercado é contabilizado na Conta de Ganhos e Perdas nas rubricas de mais e menos valias não realizadas de investimentos. Conforme Norma do ISP, este efeito é compensado com a constituição e utilização da Reserva de Reavaliação Regularizar.

Os títulos de rendimento fixo são valorizados ao valor de aquisição ajustado, de forma escalonada ao longo da vida dos títulos, para o valor actual dos cash flows futuros, actualizados com base na taxa interna de rentabilidade do título. Este critério de valorização, adoptado internacionalmente pelo Grupo Mapfre, conduz a que na data de reembolso, os títulos se encontrem registados pelo correspondente valor de reembolso, de igual forma à que resultaria da adopção dos critérios valorimétricos estabelecidos no Plano de Contas para as Empresas de Seguros.

C) PROVISÃO PARA PRÉMIOS NÃO ADQUIRIDOS

A provisão para prémios não adquiridos inclui a parte dos prémios brutos emitidos, relativamente a cada um dos contratos em vigor, a imputar a um ou vários exercícios seguintes, apurada de acordo com o método “*pro rata temporis*”.

Esta provisão destina-se a garantir a cobertura dos riscos assumidos e dos encargos deles resultantes durante o período compreendido entre o final do exercício e a data de vencimento de cada um dos contratos de seguro. A provisão constante do Balanço encontra-se deduzida do montante dos custos de aquisição diferidos imputados aos exercícios seguintes, nas percentagens dos prémios diferidos, no máximo de 20%, por cada um dos ramos.

D) PROVISÃO PARA SINISTROS

A provisão para sinistros corresponde: I) ao valor das responsabilidades estimadas por sinistros pendentes de liquidação; II) à estimativa para as responsabilidades provenientes de sinistros ocorridos mas não declarados à data do Balanço, calculada em função de métodos estatísticos; III) à estimativa de desvios, baseada em métodos estatísticos, para os sinistros já comunicados mas não regularizados; IV) ao valor actual das pensões, homologadas, conciliadas, definidas ou meramente presumíveis a pagar no âmbito das operações de seguro de acidentes de trabalho, calculadas com as bases técnicas mencionadas no Ponto 38 deste Anexo, conforme o ponto 3 do Capítulo I da Norma 15/2000-R.

E) PROVISÃO PARA DESVIOS DE SINISTRALIDADE

A provisão para desvios de sinistralidade destina-se a fazer face à sinistralidade excepcionalmente elevada, nos ramos de seguro em que, pela sua natureza, se preveja que aquela tenha maiores oscilações.

De acordo com as normas do Instituto de Seguros de Portugal, esta provisão foi constituída para os riscos de fenómenos sísmicos.

F) PROVISÃO PARA RISCOS EM CURSO

A provisão para riscos em curso corresponde ao montante necessário para fazer face a prováveis indemnizações e encargos a suportar após o termo do exercício e que excedam o valor dos prémios não adquiridos e dos prémios exigíveis relativos a contratos em vigor de seguros não vida. O cálculo desta provisão foi efectuado de acordo com a Norma 12/2000-R.

G) PROVISÕES TÉCNICAS DE RESSEGURO CEDIDO

A provisão para prémios não adquiridos e a provisão para sinistros de resseguro cedido correspondem à quota parte da responsabilidade dos resseguradores nas responsabilidades totais da Companhia, e são calculadas de acordo com os contratos em vigor, no que refere às percentagens de cedência e a outras cláusulas existentes, e de acordo com as percentagens de especialização do seguro directo.

H) PROVISÃO PARA RECIBOS POR COBRAR

A provisão para recibos por cobrar destina-se a reduzir o montante dos recibos por cobrar ao seu valor provável de realização e é calculada mediante a aplicação de uma percentagem média, correspondente à taxa da receita líquida da Companhia, aos recibos com cobranças em atraso, nos termos definidos na Norma 13/2000-R.

I) PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE COBRANÇA DUVIDOSA

A provisão para créditos de cobrança duvidosa destina-se a reduzir ao seu valor provável de realização, os saldos a receber, resultantes de operações de seguro directo, de resseguro ou outras, à excepção dos recibos por cobrar.

J) RESPONSABILIDADE COM PENSÕES DE REFORMA

A Companhia é responsável pelo pagamento de pensões de reforma aos seus empregados, nos termos definidos no Contrato Colectivo de Trabalho da actividade seguradora em Portugal – vide Ponto 19 deste Anexo.

L) PROVISÃO PARA RISCOS E ENCARGOS - IMPOSTOS

Esta provisão destina-se a fazer face a uma contingência fiscal em sede de IVA, por via de uma notificação recebida da Direcção Geral das Contribuições e Impostos, contestada pela Companhia e relativa a liquidação adicional de IVA dos anos de 1992 a 1996 e respectivos juros compensatórios, no montante de EUR 1.119.896,89.

A Companhia procedeu em 1998 a uma liquidação por conta destas responsabilidades, no montante de EUR 218.657,71, e ajustou em 2003 a provisão registada nas suas contas, para o montante de EUR 215.350,00, com base no estudo de actualização preparado pelos seus consultores fiscais. De acordo com estes consultores, são remotas as possibilidades de virem a ser imputadas à Companhia outras responsabilidades para além das provisionadas.

4 – Não aplicável.

5 – Não aplicável.

6 – Não aplicável.

7 - O número médio de trabalhadores ao serviço da empresa no exercício de 2003, foi de 231, distribuído pelas seguintes categorias profissionais:

COMUNS	N.º	TÉC-ADMINIST	N.º	COMERCIAIS	N.º	INFORMÁTICA	N.º
Director Geral	1						
Director Coordenador	4						
Director Serviços	8						
		Chefe de Serviços	7	Coordenador Geral de Serviços		Chefe de Centro	1
		Chefe Serviços Formação	1	Comerciais	6	Chefe de Análise	1
		Técnico Analise Riscos	1				
						Analista Sénior	1
		Chefe de Secção	10	Coordenador Zona	1	Analista Programador	2
		Perito Chefe	1	Gerente Delegação	17	Chefe de Operações	2
						Programador Sénior	2
		Subchefe Secção	18	Assistente Comercial	9	Programador	4
		Perito Subchefe	4	Técnico Comercial	22		
		Escriturário	74				
		Perito	6				
		Regularizador Sinistros	8				
		Escriturário Estagiário	18	Estagiário Comercial	1		

Na categoria de Cozinheiro, 1 trabalhador.

8 - Montante dos custos com pessoal referentes ao exercício, assim discriminados:

CONTAS	RUBRICAS	VALORES
	Remunerações	
6800	> Dos órgãos sociais	155.333,39
6801	> Do pessoal	5.303.485,97
6802	Encargos sobre remunerações	1.183.211,76
	Custos com pensões	
6803	> Pensões e respectivos encargos	47122,74
6804	> Prémios e contribuições para pensões	48.503,89

Em euros

9 – Não aplicável.

10 – As Imobilizações Incorpóreas incluem essencialmente o seguinte:

- › Despesas de Constituição (Transformação) da Empresa
- › Despesas de Aumento de Capital
- › Valor dos Trespases da Carteira de Seguros da Agência Geral em Portugal da MAPFRE SEGUROS GENERALES COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS e da Carteira de Seguros da Sucursal em Portugal da AEGON UNIÓN ASEGURADORA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS.
- › Obras num Imóvel Arrendado, localizado na Cidade do Porto

11 – Não aplicável.

12 - Valor global das dívidas de cobrança duvidosa inscrito na rubrica Outros Credores:

- › Por cheques sem provisão de segurados, o montante de EUR 6.327,71;
- › Por cheques sem provisão e prestações de contas sem fundos de mediadores, o montante de EUR 63.501,52;
- › Por dívidas de segurados, o montante de EUR 150.372,32;
- › Por outros devedores diversos, o montante de EUR 95.494,13;

Está constituída a respectiva provisão para créditos de cobrança duvidosa no valor de EUR 315.695,68.

13 – Não aplicável.

14 – O Capital social integralmente subscrito e realizado em dinheiro, no final do exercício de 2003, é de EUR 33.108.650 dividido em 6.635.000 acções, no valor nominal de EUR 4,99 cada uma, repartido da seguinte forma:

ENTIDADE ACCIONISTA	N.º DE ACÇÕES	VALOR
MAPFRE GUANARTEME COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE CANARIAS, S.A.	20	99,80
MAPFRE CAUCION y CREDITO, COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS y REASEGUROS, S.A.	20	99,80
MAPFRE SEGUROS GENERALES COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	1.658.817	8.277.496,83
MAPFRE INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS, S.A.	20	99,80
MAPFRE AUTOMOVILES RIESGOS ESPECIALES, S.A.	4.976.123	24.830.853,77
TOTAL	6.635.000	33.108.650,00

15 – Não aplicável.

16 – Não aplicável.

17 - À excepção da provisão para sinistros que poderá ter uma duração residual superior a cinco anos, tendo em conta as características desta provisão, não existem valores a pagar com exigibilidade para além dos cinco anos.

18 – Não aplicável.

19 – O financiamento das responsabilidades assumidas pela MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A., com planos de pensões relativos aos seus trabalhadores encontra-se assumido através de um contrato de seguro, contratado com a MAPFRE VIDA, S.A.. O valor das responsabilidades com serviços passados, a 31 de Dezembro de 2003, é de EUR 278.701,89, em cumprimento da Norma 14/98-R, e encontra-se totalmente financiado pelo referido contrato de seguro.

20 – Demonstração da carga fiscal, referente aos três últimos exercícios:

EXERCÍCIO	CARGA FISCAL IMPUTÁVEL	VALORES PAGOS	VALORES A PAGAR
2001	1.847.408,02	1.847.408,02	
2002	1.474.471,62	1.474.471,62	
2003	2.458.274,46	1.121.553,00	1.336.721,46

Em euros

A Companhia não adopta o conceito de impostos diferidos resultantes das diferenças temporárias entre os resultados contabilísticos e os fiscalmente aceites para tributação.

21 – Não aplicável.

22 – Conforme anexo 1.

23 – Conforme anexo 2, 3 e 4.

24 – Movimentos relativos a reavaliações, de acordo com o seguinte mapa:

RUBRICAS	IMOBILIZ CORPÓREAS	INVESTIMENTOS	TOTAL
Reserva de Reavaliação		3.790.939,08	3.790.939,08
Início do exercício		868.929,12	868.929,12
Aumentos			
Diminuições			
Incorp capital social			
Outras			
Fim do exercício		4.659.868,20	4.659.868,20
Custos históricos	6.267.760,30	24.470.253,73	
Reavaliações	-	4.659.868,20	
Valores contabilísticos reavaliados	6.267.760,30	28.319.437,98	

Em euros

Na rubrica de Investimentos não estão considerados os Títulos de Rendimento Fixo dado que se encontram valorizados de acordo com o ponto 3 deste Anexo.

O valor considerado na rubrica de Reavaliações de Investimentos é resultante de mais e menos valias potenciais desde a data de aquisição até à presente.

25 – As mais e as menos valias fiscais apuradas aquando da alienação dos investimentos, de acordo com o artigo 42.º do código do IRC, resultam da diferença entre o valor de venda e o valor de aquisição, pelo que, os efeitos de reavaliações intercalares com consequente apuramento de mais ou menos valias não realizadas e a eventual constituição ou utilização da Reserva de Reavaliação Regulamentar, não são tributadas.

26 – Desdobramento das contas de provisões pelas respectivas subcontas, conforme quadro seguinte:

CONTAS	SALDO INICIAL	AUMENTO	REDUÇÃO	SALDO FINAL
490-Prov.para recibos por cobrar				
De outros tomadores de seguros	1.612.283,42	578.865,55		2.191.148,97
491-Prov.p/créditos de cobrança duvidosa				
De outros devedores	172.399,42	143.296,26		315.695,68
492-Provisões para riscos e encargos				
Impostos	223.383,56		8.033,56	215.350,00

Em euros

27 – Não aplicável.

28 - Demonstração dos resultados extraordinários, como se segue:

CUSTOS E PERDAS	EXERCÍCIOS		PROVEITOS E GANHOS	EXERCÍCIOS	
	N	N-1		N	N-1
69100-Donativos	20.493,14	9.991,96	79100-Restit impostos	18.098,19	
69101-Mecenato	10.000,00		79101-Recup dividas		
69102-Desp confidenciais			79102-Red amort prov.	8.033,56	
69103-Perdas imo corpor	7.030,97	10.279,59	79103-Ganho imo corp	32.497,29	
69104-Ofertas a clientes	1.210,28	1.044,79	79107-Correc rel. ex. ant.		
69105-Dividas incobráveis	10.042,00	40.009,40	79108-Ot prov. ganho ext.	194.596,47	379.940,05
69106-Multas penalidades	259,96	14.486,18			
69107-Quotiz diversas	552,50	1.093,24			
69108-Correc rel. ex. ante					
69109-Ot custo perdas ext.	273.393,52	153.583,60			
83-Result extraordinários	-69.756,86	149.451,29			
	322.982,37	379.940,05		322.982,37	379.940,05

Em euros

29 – A proporção em que o imposto sobre os lucros incide sobre os resultados correntes e extraordinários é a seguinte:

RESULTADOS	PERCENTAGEM
CORRENTES	101%
EXTRAORDINÁRIOS	-1%

30 – Não aplicável.

31 – Não aplicável.

32 – Não aplicável.

33 - Com relação às seguintes provisões técnicas:

RUBRICAS	MONTANTE CALCULADO	CUSTOS AQUISIÇÃO DIFERIDOS	VALOR DE BALANÇO N	VALOR DE BALANÇO N-1
Provisão p/prémios não adquiridos	25.149.825,63	4.733.038,02	20.416.787,61	16.133.683,14
Provisão matemática	-	-	-	-
Provisão para riscos em curso			17.931,24	99.899,00

Em euros

34 - Conforme anexo 5 e 7.

35 – Os reajustamentos apresentados no mapa anexo 5, decorrem da contabilização, segundo critérios prudentes, das provisões para IBNR e IBNER, bem como das reavaliações resultantes do acompanhamento permanente dos processos, tendo em conta o acentuado aumento, verificado em 2003, das indemnizações estabelecidas em sentenças judiciais.

36 – O método de valorimetria aplicado aos Investimentos foi o seguinte:

- › Terrenos e Edifícios, Títulos de Rendimentos Variável e Fixo - Conforme referido no Ponto 3, deste Anexo.
- › Empréstimos e Depósitos a Prazo e à Ordem - Estão valorizados ao custo de aquisição/valor histórico, sendo os rendimentos especializados em função do período decorrido até 31 de Dezembro de cada ano.

37 – O método utilizado para a determinação do valor actual dos terrenos e edifícios é o explicitado no Ponto 3, deste Anexo.

Discriminação do valor dos edifícios segundo o exercício correspondente à sua avaliação:

EXERCÍCIO DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO	VALOR DE AQUISIÇÃO	VALOR DE BALANÇO
2003	-	-
2002	9.527.504,03	11.780.282,60
2001	7.150.618,67	8.429.637,86
2000	-	-
1999	97.170,74	87.289,63
Anterior	-	-

Em euros

38 – As Bases Técnicas das Rendas Vitalícias, adoptadas pela Mapfre, assentam nos seguintes pressupostos:

DESCRIÇÃO	VALOR DOS CAPITALIS DE REMISSÃO	PROVISÕES MATEMÁTICAS
Lei de sobrevivência da tábua	TD 88/90	GRF 80
Taxa de rendimento	5,25%	4,00%
Carga de gestão	0%	1%

As responsabilidades com pensionistas estão devidamente avaliadas, já que as referentes às pensões obrigatoriamente remíveis, em anos futuros, não reflectem a redução de responsabilidades inerente à aplicação da TD 88/90 a 5,25%.

Salientamos que a Mapfre Seguros Gerais, numa atitude de prudência quer quanto a bases técnicas quer quanto a não alterar os procedimentos informáticos, provisiona acima dos mínimos o valor estabelecido no ponto 2 do Capítulo I da Norma 15/2000-R.

39 – A Companhia não tinha a 31 de Dezembro de 2003, quaisquer valores a recuperar, provenientes da aquisição dos direitos dos segurados em relação a terceiros ou da obtenção da propriedade legal dos bens seguros.

40 – Conforme anexo 6.

41 – Todos os prémios brutos emitidos de seguro directo são provenientes de contratos celebrados em Portugal, no valor de EUR 66.609.787,42.

42 – Não aplicável.

43 – O montante das comissões relativas ao seguro directo, contabilizadas no exercício foi de EUR 6.355.745,84.

44 – Indicação dos investimentos segundo a sua afectação, de acordo com o seguinte quadro:

RUBRICAS	SEGURO DE VIDA (20,21 e 240)	SEGURO NÃO VIDA (22 e 241)	LIVRES (conta 23)
Terrenos e edifícios		20.297.210,09	
Investimentos em empresas grupo e associadas			
Outros investimentos financeiros		56.117.541,46	305.375,83
Depósitos junto empresas cedentes			
TOTAL		76.414.751,55	305.375,83

Em euros

45 -

- › Amortização do trespasse da cessão da carteira de seguros da Agência Geral em Portugal da Mapfre Seguros Generales - O referido trespasse, que ascende a EUR 12.088.456,94 é composto pelo preço de cessão da carteira de seguros da Agência Geral em Portugal da Mapfre Seguros Generales e pelos resultados da actividade da Agência em referência, no período de 1 de Dezembro de 1997 a 31 de Março de 1998, data em que se concretizou a referida cessão da carteira.

A Companhia definiu como período base para amortização do trespasse, o período de 5 anos, tendo nessa base terminado essa amortização em 31 de Março de 2003, imputando ao exercício de 2003 uma amortização de EUR 604.422,93 e registando uma amortização acumulada no valor de EUR 12.088.456,94, correspondendo ao valor integral do referido trespasse.

- › Cessão da carteira de seguros dos ramos não vida da Sucursal em Portugal da AEGON UNIÓN ASEGURADORA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS - O preço total dessa cessão foi inicialmente fixado em EUR 1.396.634,11, tendo sido acrescido do montante correspondente ao resultado da exploração referente ao período de 1 de Abril de 2001 a 30 de Setembro de 2001, nos termos do contrato celebrado, isto é, EUR 311.008,26, ou seja um total de EUR 1.707.642,37.

A Companhia definiu como período base para amortização do trespasse, o período de 5 anos, tendo nessa base já registado uma amortização acumulada a 31 de Dezembro de 2003, no valor de EUR 768.438,90.

INVENTÁRIO DE TÍTULOS E PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS (ANEXO 1)

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO DOS TÍTULOS DESIGNAÇÃO	Quantidade	Montante do valor nominal	% do valor nominal	Preço médio de aquisição	Valor total de aquisição	Valor de balanço	
							unitário	Total
	1 - TÍTULOS DE EMPRESAS DO GRUPO E ASSOCIADAS							
	1.1 - Nacionais							
	1.1.1 - Partes de capital em empresas do grupo	sub-total						
	1.1.2 - Obrigações de empresas do grupo	sub-total						
	1.1.3 - Outros títulos de empresas do grupo	sub-total						
	1.1.4 - Partes de capital em empresas associadas	sub-total						
	1.1.5 - Obrigações de empresas associadas	sub-total						
	1.1.6 - Outros títulos de empresas associadas	sub-total						
	1.2 - Estrangeiras							
	1.2.1 - Partes de capital em empresas do grupo	sub-total						
	1.2.2 - Obrigações de empresas do grupo	sub-total						
	1.2.3 - Outros títulos de empresas do grupo	sub-total						
	1.2.4 - Partes de capital em empresas associadas	sub-total						
	1.2.5 - Obrigações de empresas associadas	sub-total						
	1.2.6 - Outros títulos de empresas associadas	sub-total						
	sub-total							
	sub-total							
	total							
	2 - OUTROS TÍTULOS							
	2.1 - Nacionais							
	2.1.1 - Títulos de rendimento fixo							
	2.1.1.1 - De dívida pública							
PTOTE00E0009	O. TESOIRO - JAN/2004 - 8,875%					4.135.224,61		4.243.875,39
PTOTERO0E0006	O. TESOIRO - FEV/2005 - 11,875%					2.025.185,83		2.019.511,10
PTOTEV0E00000	O. TESOIRO - FEV/2006 - 9,5%					2.998.414,53		2.999.021,55
PTOTEF0E00000	O. TESOIRO - FEV/2007 - 6,625%					5.957.870,86		5.782.637,58
PTOTEB0E00012	O. TESOIRO - JUN/2008 - 5,375%					2.131.300,00		2.070.745,87
PTOTEG0E00009	O. TESOIRO - SET/2013 - 5,45%					993.700,00		994.543,28
PTOTECO0E0011	O. TESOIRO - JUL/2009 - 3,95%					1.471.088,87		1.482.535,30
PTOTEJOE00006	O. TESOIRO - JUN/2011 - 5,15%					487.100,00		489.900,62
	sub-total					20.199.884,70		20.042.770,69
	2.1.1.2 - De outros emissores públicos	sub-total						
	2.1.1.3 - De outros emissores							
XS0103383286	ELECTRICIDADE DE PORTUGAL - OUT/2009 - 6,40%					792.389,41		810.097,42
XS0126990778	ELECTRICIDADE DE PORTUGAL - MAR/2011 - 5,875%					694.218,00		695.337,70
	sub-total					1.486.607,41		1.505.435,12
	sub-total					21.686.492,11		21.548.205,81
	2.1.2 - Títulos de rendimento variável							
	2.1.2.1 - Acções	sub-total						
	2.1.2.2 - Títulos de participação	sub-total						
	2.1.2.3 - Unidades de participação em fundos de investimento	sub-total						
	2.1.2.4 - Outros	sub-total						
	sub-total							
	sub-total							
	total					21.686.492,11		21.548.205,81
	2.2 - Estrangeiros							
	2.2.1 - Títulos de rendimento fixo							
	2.2.1.1 - De dívida pública							
ES0000012387	OBLIGACIONES DEL ESTADO - JUL/2011 - 5,4%					299.160,00		302.477,72
ES0000012866	OBLIGACIONES DEL ESTADO - JUL/2013 - 4,2%					3.096.500,00		3.093.701,22
ES0000012064	OBLIGACIONES DEL ESTADO - JUL/2009 - 5,15%					7.684.782,50		7.589.185,93
ES0000012239	OBLIGACIONES DEL ESTADO - JAN/2010 - 4%					2.569.110,00		2.616.982,65
	sub-total					13.649.552,50		13.602.347,52
	2.2.1.2 - De outros emissores públicos	sub-total						
	2.2.1.3 - De outros emissores							
XS0126164812	FRANCE TELECOM - MAR/2008 - 6,75%					250.000,00		248.945,57
FR0000207052	CAISSE NATIONAL DE AUTOROUTES - JUL/2009 - 6,75%					532.230,01		519.209,03
FR0000582660	CAISSE NATIONAL DE AUTOROUTES - MAR/2013 - 5,85%					255.250,00		254.374,44
DE0003099990	DEUTSCHE BAHN FINANCE BV - JUL/2009 - 4,875%					479.400,00		485.335,66
ES0230670210	ENDESA INTERNACIONAL - FEV/2009 - 4,2%					498.400,00		499.012,30
XS0098523797	ENDESA INTERNACIONAL - JUN/2009 - 4,375%					193.300,00		195.909,38
ES0214950059	OBLIGACIONES CAJA MADRID - ABR/2012 - 6,25%					495.270,00		498.176,21
XS0096141337	PORT TELECOM INT FINANCE BV - ABR/2009 - 4,625%					994.600,00		996.685,76
XS0107330143	GAS NATURAL FINANCE BV - FRV/2010 - 6,125%					397.000,00		397.876,16
XS0097720655	IBERDROLA INTERNATIONAL BV - MAI/2009 - 4,5%					497.060,00		498.146,06
XS0110487062	REPSOL INTERNATIONAL FINANCE - MAI/2010 - 6%					99.950,00		99.938,91
ES0390304006	AYT CEDULAS CAJA - 4,5%					1.026.000,00		1.025.326,80
FR0000472326	GAZ DE FRANCE - 4,75%					4.018.149,90		4.014.151,37
XS0167068849	RABOBANK NEDERLAND - 4,25%					495.870,00		496.030,99
ES0278430931	OBLIGACIONES TELEFONICA - ABR/2009 - 4,5%					297.900,00		298.724,02
	sub-total					10.530.379,91		10.525.842,46
	sub-total					24.179.932,41		24.128.189,98
	2.2.2 - Títulos de rendimento variável							
	2.2.2.1 - Acções							
DE0005151005	BASF AG					125.549,88		139.089,60
DE0007236101	SIEMENS AG					152.438,57		205.105,00
DE0007614406	E.ON AG					177.890,08		204.114,30
ES0118450914	AUTOPISTAS CONCESIONARIA ESPAÑA					179.481,74		188.842,50
ES0113211835	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA					346.986,86		416.100,00
ES0113790234	BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA					296.211,30		331.100,00
ES0113900137	BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO					337.192,06		413.160,00
ES0130670112	ENDESA, SA					442.200,63		488.000,00
ES0144580018	IBERDROLA, SA					445.632,58		470.100,00
ES0178430E18	TELEFONICA, SA					356.805,12		419.040,00
FR0000120628	AXA					146.332,20		178.185,00
NL0000009348	UNILEVER PLC					227.802,15		237.473,00
NL0000009470	ROYAL DUTCH PETROLEUM					227.415,22		235.125,00
NL0000301109	ABN AMRO HOLDING NV					199.859,45		222.600,00
	sub-total					3.661.797,84		4.148.034,40
	2.2.2.2 - Títulos de participação							
ES0147625034	FOND MAPFRE DIVERSIFICACION F.I.M.					3.013.736,89		3.204.055,03
ES0138556032	FOND MAPFRE BOLSA GLOBAL F.I.M.					1.000.000,00		670.138,66
	sub-total					4.013.736,89		3.874.193,49
	2.2.2.3 - Unidades de participação em fundos de investimento	sub-total						
	2.2.2.4 - Outros	sub-total						
	sub-total					7.675.534,73		8.022.227,89
	total					31.855.467,14		32.150.417,87
	3 - TOTAL GERAL					53.541.959,25		53.698.623,68

IMOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS E IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS (ANEXO 2)

RUBRICAS	Saldo Inicial		Aumentos		Transferências e abates	Alienações	Amortizações do exercício		Saldo Final (valor líquido)
	Valor Bruto	Amortizações	Aquisições	Reavaliações			Reforço	Regularizações	
IMOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS									
Despesas de constituição e instalação	274.738	271.852	136.850				5.448		134.288
Despesas de investigação e desenvolvimento	0	0					0		0
Despesas em edifícios arrendados	265.341	99.579					42.329		123.433
Trespases	13.796.099	11.910.945					945.951		939.203
Outras imobilizações incorpóreas	0	0					0		0
Imobilizações em curso	0	0					0		0
Adiantamentos por conta	0	0					0		0
sub-total	14.336.178	12.282.376	136.850	0	0	0	993.728	0	1.196.925
IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS									
Equipamento administrativo	1.171.060	930.423	77.314		31.476		115.337	29.413	200.551
Máquinas e ferramentas	536.052	352.181	22.465		7.595		57.489	6.558	147.810
Equipamento informático	2.439.315	1.762.446	463.081		42.644		437.621	38.783	698.469
Instalações interiores	1.433.011	861.310	12.083		218		142.976	163	440.752
Material de transporte	0	0	11.405			11.405	330	330	0
Equipamento hospitalar	0	0	0				0	0	0
Outras imobilizações corpóreas	192.958	135.486	6.141		3.788		14.977	3.681	48.530
Imobilizações em curso	0	0	0				0	0	0
Adiantamentos por conta	240.731	0	609.710		574.316		0	0	276.125
sub-total	6.013.127	4.041.846	1.202.200	0	660.037	11.405	768.729	78.928	1.812.238
Total	20.349.305	16.324.222	1.339.050	0	660.037	11.405	1.762.457	78.928	3.009.163

Valores em euros

TERRENOS E EDIFÍCIOS (ANEXO 3)

RUBRICAS	Saldo Inicial		Aquisições e beneficiações (3)	Reavaliações e diminuições de valor (4)	Transferências (*)		Alienações		Saldo Final	
	Valor de aquisição (1)	Valor de balanço (2)			Valor de aquisição (5)	Valor de balanço (6)	Valor de aquisição (7)	Valor de balanço (8)	Valor de aquisição (9) = (1)+(3)+(5)-(7)	Valor de balanço (10) = (2)+(3)+(4)+(6)-(8)
De serviço próprio										
Terrenos										
Edifícios	14.878.494	17.891.877	9.627		491.138	491.138			15.379.259	18.392.642
De rendimento										
Terrenos										
Edifícios	1.896.799	2.385.908	9.798		-491.138	-491.138			1.415.459	1.904.568
Imobilizações em curso									0	0
Adiantamentos por conta									0	0
Total	16.775.293	20.277.784	19.426	0	0	0	0	0	16.794.718	20.297.210

NOTA: (*) As saídas são inscritas com valor negativo

Valores em euros

INVESTIMENTOS EM EMPRESAS DO GRUPO E ASSOCIADAS E OUTROS INVESTIMENTOS FINANCEIROS (EXCEPTO TÍTULOS) (ANEXO 4)

RUBRICAS	Saldo inicial (1)	Aumentos (2)	Diminuições de valor (3)	Alienações ou reembolsos (4)	Saldo final (5)
Investimentos em empresas do grupo e associadas					
Empréstimos a empresas do grupo					
Empréstimos a empresas associadas					
Outros investimentos financeiros					
Empréstimos hipotecários					
Outros empréstimos	270.350	214.209	100.614	78.568	305.375
Empréstimos sobre apólices					
Empréstimos sobre títulos					
...					
...					
Depósitos em instituições de crédito	11.750.000	42.470.000		39.320.000	14.900.000
Outros					
...					
Depósitos junto de empresas cedentes					
Total	12.020.350	42.684.209	100.614	39.398.568	15.205.375

Valores em euros

DESENVOLVIMENTO DA PROVISÃO PARA SINISTROS RELATIVA A SINISTROS OCORRIDOS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES E DOS SEUS REAJUSTAMENTOS (CORRECÇÕES) (ANEXO 5)

RAMOS/GRUPOS DE RAMOS	Provisão para sinistros em 31/12/N-1 (1)	Custos com sinistros * montantes pagos no exercício (2)	Provisão para sinistros * em 31/12/N (3)	Reajustamentos (3)+(2)-(1)
VIDA				0
NÃO VIDA				
ACIDENTES E DOENÇA	12.041.741	3.637.114	7.088.429	-1.316.198
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	2.949.041	1.703.856	565.504	-679.680
AUTOMÓVEL				
- RESPONSABILIDADE CIVIL	20.346.730	10.067.832	17.492.496	7.213.598
- OUTRAS COBERTURAS	3.656.164	1.436.822	-278.066	-2.497.408
MARÍTIMO, AÉREO E TRANSPORTES	286.535	164.067	79.983	-42.484
RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL	2.214.602	444.250	2.190.287	419.935
CRÉDITO E CAUÇÃO				0
PROTECÇÃO JURÍDICA				0
ASSISTÊNCIA				0
DIVERSOS	137.830	116.906	-1.895	-22.819
TOTAL	41.632.643	17.570.847	27.136.739	3.074.943
TOTAL GERAL	41.632.643	17.570.847	27.136.739	3.074.943

NOTAS: * Sinistros ocorridos no ano N-1 e anteriores

Valores em euros

DISCRIMINAÇÃO DE ALGUNS VALORES POR RAMOS (ANEXO 6)

RAMOS/GRUPOS DE RAMOS	Prémios brutos emitidos	Prémios brutos adquiridos	Custos com sinistros brutos*	Custos de exploração brutos*	Saldo de resseguro
SEGURO DIRECTO					
ACIDENTES E DOENÇA	12.976.230	12.805.602	6.325.956	2.991.008	796.560
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	8.078.098	7.770.307	3.520.309	2.059.472	1.902.461
AUTOMÓVEL					
- RESPONSABILIDADE CIVIL	25.445.635	22.729.458	23.774.410	5.955.042	-1.137.028
- OUTRAS COBERTURAS	18.506.152	16.728.501	6.951.630	3.993.517	216.883
MARÍTIMO, AÉREO E TRANSPORTES	543.141	573.977	183.993	134.537	147.621
RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL	968.387	926.533	947.348	229.009	145.849
CRÉDITO E CAUÇÃO					
PROTECÇÃO JURÍDICA					
ASSISTÊNCIA					
DIVERSOS	92.145	92.706	-19.420	16.072	61.127
TOTAL	66.609.787	61.627.083	41.684.225	15.378.656	2.133.473
RESSEGURO ACEITE					
TOTAL GERAL	66.609.787	61.627.083	41.684.225	15.378.656	2.133.473

NOTAS: * Sem dedução da parte dos resseguradores

Valores em euros

DISCRIMINAÇÃO DOS CUSTOS COM SINISTROS (ANEXO 7)

RAMOS/GRUPOS DE RAMOS	Montantes pagos - prestações (1)	Montantes pagos - custos de gestão de sinistros imputados (2)	Variação da provisão para sinistros (3)	Custos com sinistros (4)=(1)+(2)+(3)
SEGURO DIRECTO				
ACIDENTES E DOENÇA	5.330.999	895.039	99.917	6.325.956
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	3.827.683	596.508	-903.882	3.520.309
AUTOMÓVEL				
- RESPONSABILIDADE CIVIL	16.303.564	2.289.720	5.181.126	23.774.410
- OUTRAS COBERTURAS	8.044.517	1.358.661	-2.451.548	6.951.630
MARÍTIMO, AÉREO E TRANSPORTES	252.203	37.142	-105.352	183.993
RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL	488.921	68.712	389.715	947.348
CRÉDITO E CAUÇÃO				0
PROTECÇÃO JURÍDICA				0
ASSISTÊNCIA				0
DIVERSOS	116.795	3.509	-139.725	-19.420
TOTAL	34.364.683	5.249.292	2.070.251	41.684.225
RESSEGURO ACEITE				0
TOTAL GERAL	34.364.683	5.249.292	2.070.251	41.684.225

Valores em euros



Certificação legal das contas e relatório e parecer fiscal único |



■ Ernst & Young Audit & Associados-SROC, S.A. ■ Tel.: (351) 217 912 000
Edifício República Fax: (351) 217 957 586
Avenida da República, 90 - 6.º
1600-206 Lisboa
Portugal

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras anexas da **MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A.**, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2003, que evidencia um total de balanço de Euros 126.152.273 e um total de capital próprio de Euros 48.493.113, incluindo um resultado líquido de Euros 3.329.996, a Conta de Ganhos e Perdas do exercício findo naquela data e o correspondente Anexo ao Balanço e à Conta de Ganhos e Perdas.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Companhia e o resultado das suas operações, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e Directrizes de Revisão / Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em, juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação;
 - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
 - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
 - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.
5. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

6. Em nossa opinião as demonstrações financeiras referidas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da **MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A.** em 31 de Dezembro de 2003 e o resultado das suas operações no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal para o sector segurador.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2004

ERNST & YOUNG AUDIT & ASSOCIADOS – SROC, S.A
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, (SROC nº 178)
Representada por



Pedro Manuel Travassos de Carvalho (ROC nº 634)

RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

Senhores Accionistas,

De acordo com o disposto nos artigos n.ºs 420.º e 421.º do Código das Sociedades e no cumprimento das funções de Fiscal Único da **MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A.**, relativas ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2003, procedemos à fiscalização dos actos do Conselho de Administração da Sociedade, averiguámos da observância do cumprimento da Lei e do contrato da Sociedade, procedemos à verificação periódica dos livros e registos contabilísticos, bem como dos documentos de suporte, efectuámos testes por amostragem às transacções e saldos e levámos a cabo outros procedimentos julgados necessários nas circunstâncias.

Procedemos ainda à verificação do Balanço, Conta de Ganhos e Perdas e do respectivo Anexo, bem como dos princípios contabilísticos subjacentes. Do Conselho de Administração e dos serviços obtivemos sempre a documentação e os esclarecimentos solicitados, o que agradecemos.

Nesta data, emitimos a Certificação Legal das Contas, sem reservas, nem ênfases, que consideramos parte integrante deste relatório.

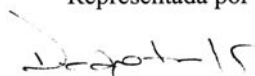
Face ao que ficou dito na Certificação Legal das Contas, somos de parecer que:

- a) Aproveem o Relatório de Gestão e as Contas do Exercício de 2003 apresentados pelo Conselho de Administração;
- b) Aproveem a proposta de aplicação de resultados contida no mencionado Relatório de Gestão.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2004

O FISCAL ÚNICO

ERNST & YOUNG AUDIT & ASSOCIADOS – SROC, S.A
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (SROC N.º 178)
Representada por



Pedro Manuel Travassos de Carvalho (ROC N.º 634)



web: www.mapfre.pt

