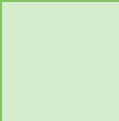
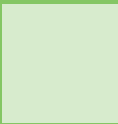
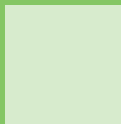


# 04

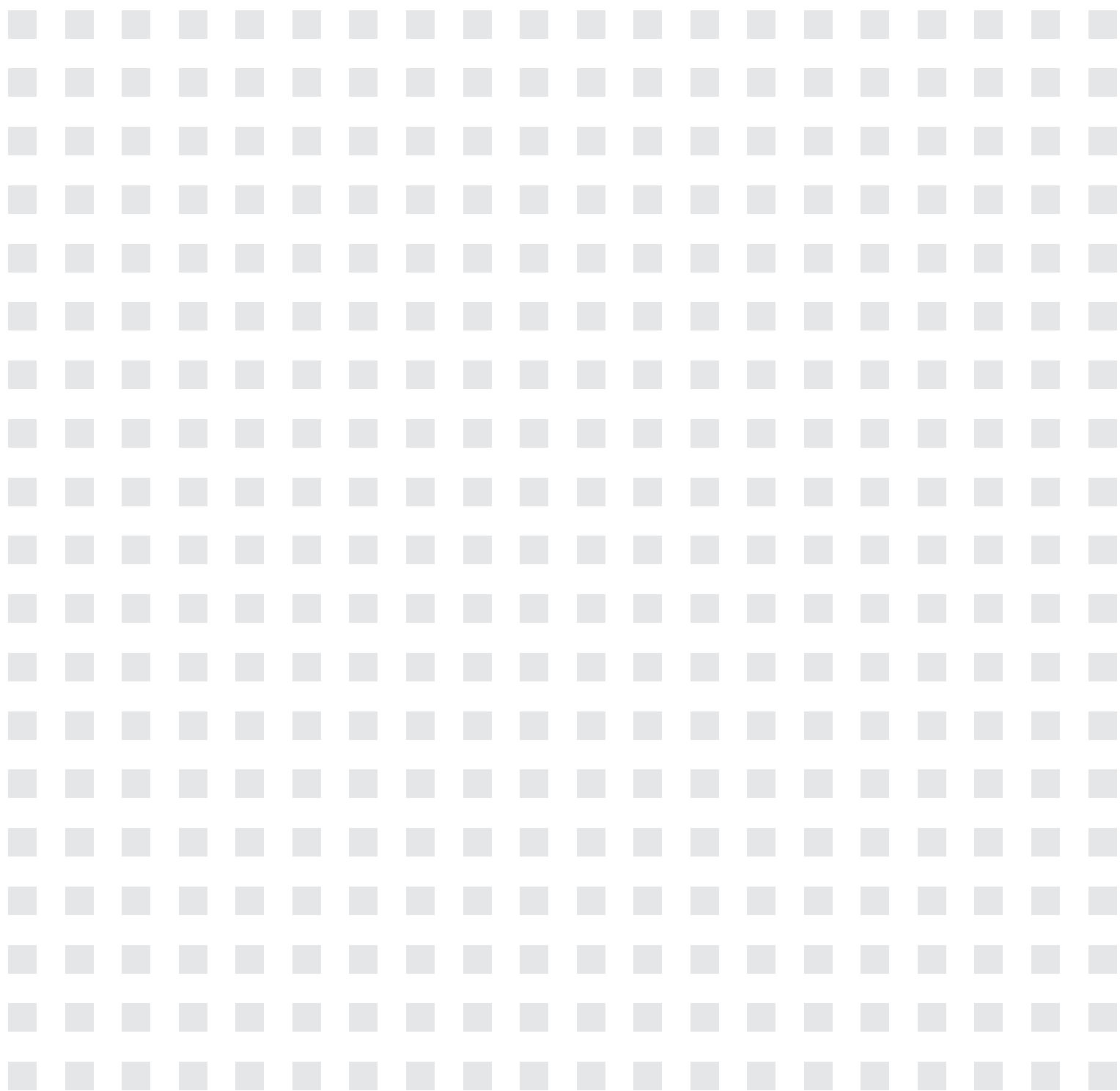


# Índice

Pág. 5	01	Carta del Presidente		
10	02	Consejo de Administración		
15	03	Comité de Dirección		
16	04	Comisión de Control		
18	05	Estrategia de Grupo <b>CAJA MADRID</b>	147	09 Documentación legal
22	06	Actividad de Grupo <b>CAJA MADRID</b>	242	10 Órganos de Gobierno
24		6.1 Banca Comercial	243	10.1 <b>CAJA MADRID</b>
42		6.2 Banca de Negocios	251	10.2 Corporación Financiera <b>CAJA MADRID</b>
52		6.3 Banca Privada	252	11 Datos de identificación
53		6.4 Corporación Financiera <b>CAJA MADRID</b>		
66		6.5 Caja Madrid e]business		
69		6.6 Recursos Humanos		
82		6.7 Tecnología		
86		6.8 Calidad		
90		6.9 Actividad Sociocultural		
102	07	Gestión del riesgo		
130	08	Informe financiero		

# 01

## Carta del Presidente



# 01

El año 2004 ha sido excelente para **Grupo CAJA MADRID** en todos los ámbitos, habiendo obtenido uno de los mejores resultados de los últimos ejercicios. Seguimos progresando con éxito en las estrategias aprobadas dentro del Proyecto 2006 y nos afianzamos como una de las primeras entidades financieras de España.

Han sido doce meses de gran actividad con un propósito muy claro: mantener el pulso del negocio y reforzar nuestra posición en el mercado y ante los clientes. Este objetivo se concretó hace un año en un plan estratégico, el Proyecto 2006, que marca metas muy exigentes en eficiencia, rentabilidad, cuota de mercado y calidad de servicio.

El Grupo obtuvo un beneficio neto atribuido de 636 millones de euros, lo que representa un incremento del 17,6% con respecto al ejercicio anterior. Se ha producido un avance muy destacado de los ingresos más estables y recurrentes del negocio a la vez que se mantiene el rigor en los costes, lo que ha dado un nuevo impulso de mejora al ratio de eficiencia del Grupo hasta un nivel del 47%.

La buena gestión se pone de manifiesto también en la evolución de los negocios, en concreto en la buena marcha de la actividad con clientes. Durante el ejercicio crecieron con fuerza los recursos de clientes, un 12,6%; los créditos, un 19,2%, debiendo destacarse los créditos hipotecarios (24,4%) y los fondos de inversión, pensiones y seguros, que en conjunto aumentaron un 13,9%. Muchas de

estas tasas de crecimiento han sido superiores a las del mercado, lo que nos ha permitido ganar cuota en productos clave, entre otros en el crédito para la adquisición de vivienda, donde la competencia ha sido extremadamente agresiva.

Al mismo tiempo, reforzamos la fortaleza del balance con una nueva reducción de la morosidad hasta un ratio del 0,57% y un incremento en la tasa de cobertura hasta alcanzar el 344,2% (366,8% si se incluyen garantías reales).

A lo largo del ejercicio hemos puesto en marcha numerosas iniciativas para dinamizar la actividad en todas las áreas y a través de todos los canales. Asimismo, hemos continuado con el desarrollo de las alianzas y acuerdos suscritos con Mapfre y Realía. En particular, se ha dado un salto cualitativo en la colaboración con la red de agentes de Mapfre mediante el impulso del proyecto de Oficinas de Distribución Bancaria. Se trata de un proyecto pionero en el sector financiero que convierte a las oficinas de Mapfre en puntos de venta de **CAJA MADRID**, con señalización propia y acceso a toda la operativa del Grupo. Hasta el momento se han creado 215 oficinas de este tipo y está previsto que aumenten a 600 en 2007. De esta forma, el Grupo amplía su presencia y el servicio al cliente con un ahorro muy significativo de costes.

En diversificación, la gestión de la cartera de participaciones ha sido óptima y su contribución al beneficio del Grupo sigue creciendo año a año, en concreto, un 79,1% en 2004.



Todas nuestras iniciativas tienen como objetivo principal la calidad en la atención al cliente. Con el empeño de dar el mejor servicio, hemos completado la oferta con productos innovadores que aporten alto valor diferencial. Hemos perfeccionado nuestras herramientas comerciales para agilizar la operativa de las oficinas y destinar más tiempo al trato personal y a la atención diferenciada; apoyados en la tecnología, hemos aumentado la eficiencia en el servicio, lo que nos ha permitido asumir compromisos concretos de calidad en productos muy populares, como el compromiso de respuesta en 24 horas en hipotecas o el de garantía de mejor precio en tarjetas de crédito.

Junto a las acciones de negocio, el Grupo ha dedicado un gran esfuerzo a afrontar los cambios regulatorios de los próximos ejercicios. Hemos completado con éxito la adaptación de todos los sistemas a las nuevas normas contables que deberán aplicarse en 2005 y hemos avanzado en los cambios técnicos y organizativos que requiere Basilea II y que nos dotarán de los modelos más avanzados en la gestión del riesgo.

Por último, quiero referirme al liderazgo de **Grupo CAJA MADRID** en la contribución al logro de una sociedad mejor y más justa, mediante el comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que tenemos relación y por supuesto a través de los recursos financieros destinados a la acción social. De la cifra de beneficios del ejercicio, se destinará a Obra Social, si así lo aprueban los órganos competentes, 141,8 millones de euros,

una cantidad que representa el 26,5% del resultado final.

Ha sido un año de intenso trabajo para las 12.502 personas del Grupo. Con su ilusión y profesionalidad y con el apoyo de 6,4 millones de clientes tenemos cimentadas las bases de nuestro crecimiento, de la rentabilidad, de la eficiencia y de nuestro compromiso social. En 2005 seguiremos trabajando para desarrollar este enorme potencial y consolidar así a **Grupo CAJA MADRID** como la gran entidad financiera que es.

Madrid, febrero de 2005

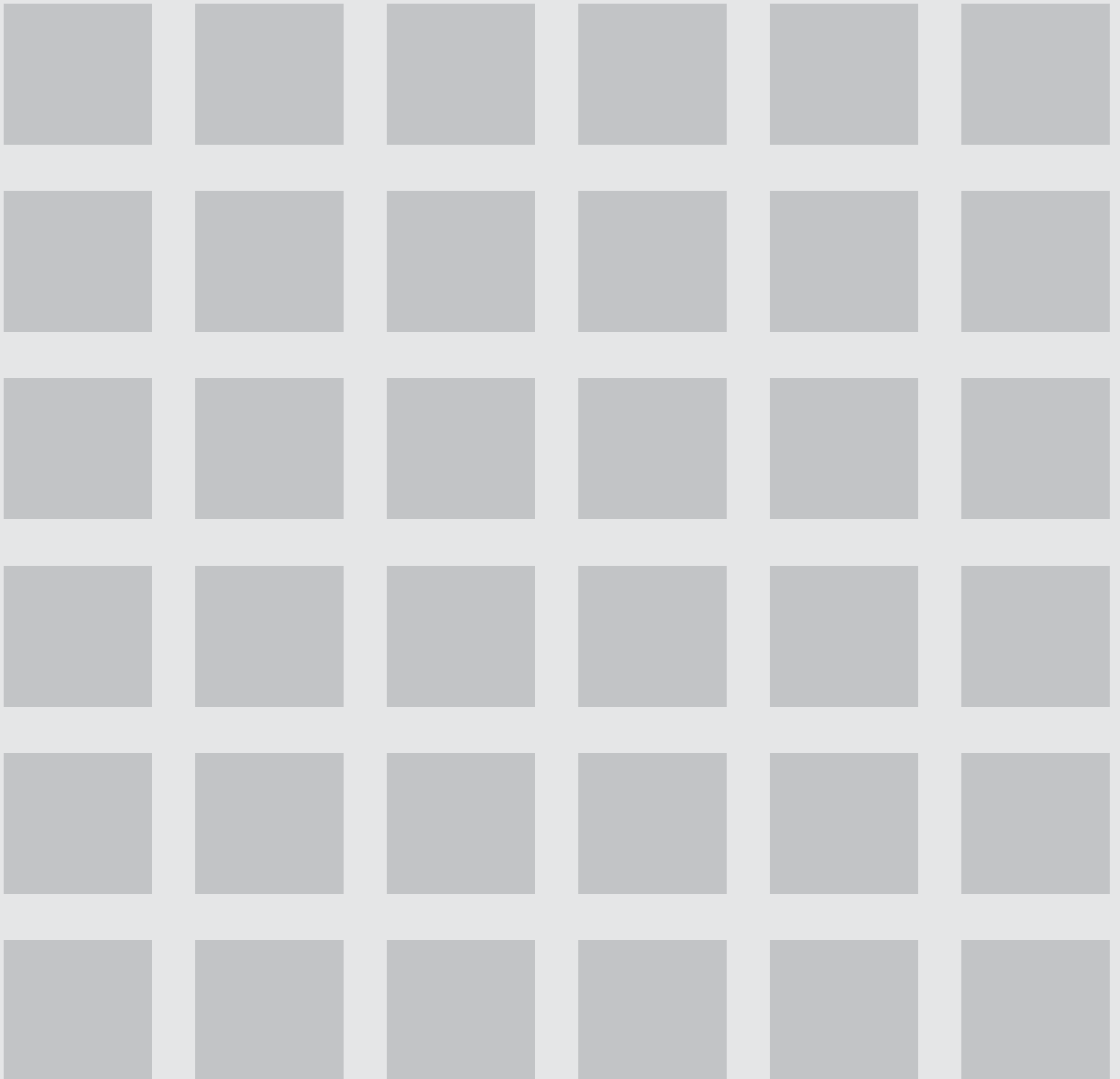
MIGUEL BLESA DE LA PARRA  
Presidente de **CAJA MADRID**





02

Consejo de Administración







*De izquierda a derecha de pie*

D. Ramón Espinar Gallego  
D. Alberto Recarte García-Andrade  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero

*De izquierda a derecha de pie*

D. José Antonio Moral Santín  
D. Miguel Blesa de la Parra  
D. Francisco Moure Bourio

*De izquierda a derecha de pie*

D. Ignacio de Navasqüés Cobián  
D. Enrique de la Torre Martínez  
D. Gerardo Díaz Ferrán  
D. Miguel Muñiz de las Cuevas

*De izquierda a derecha sentados*

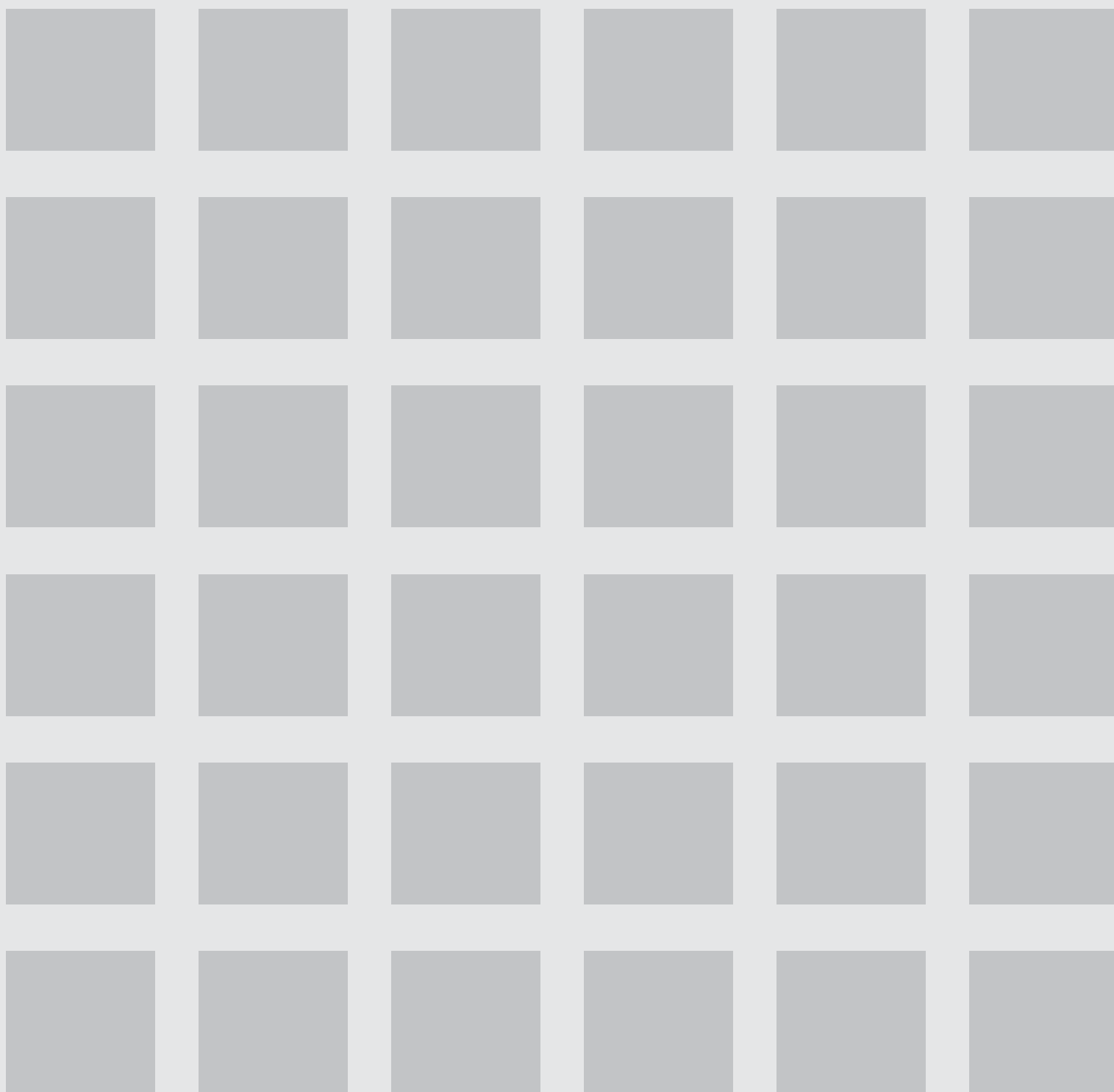
D. Rodolfo Benito Valenciano  
D. Jesús Pedroche Nieto  
D. Gonzalo Martín Pascual  
D. Antonio Romero Lázaro  
D. Darío Fernández-Yruegas Moro  
Dña. Mercedes de la Merced Monge

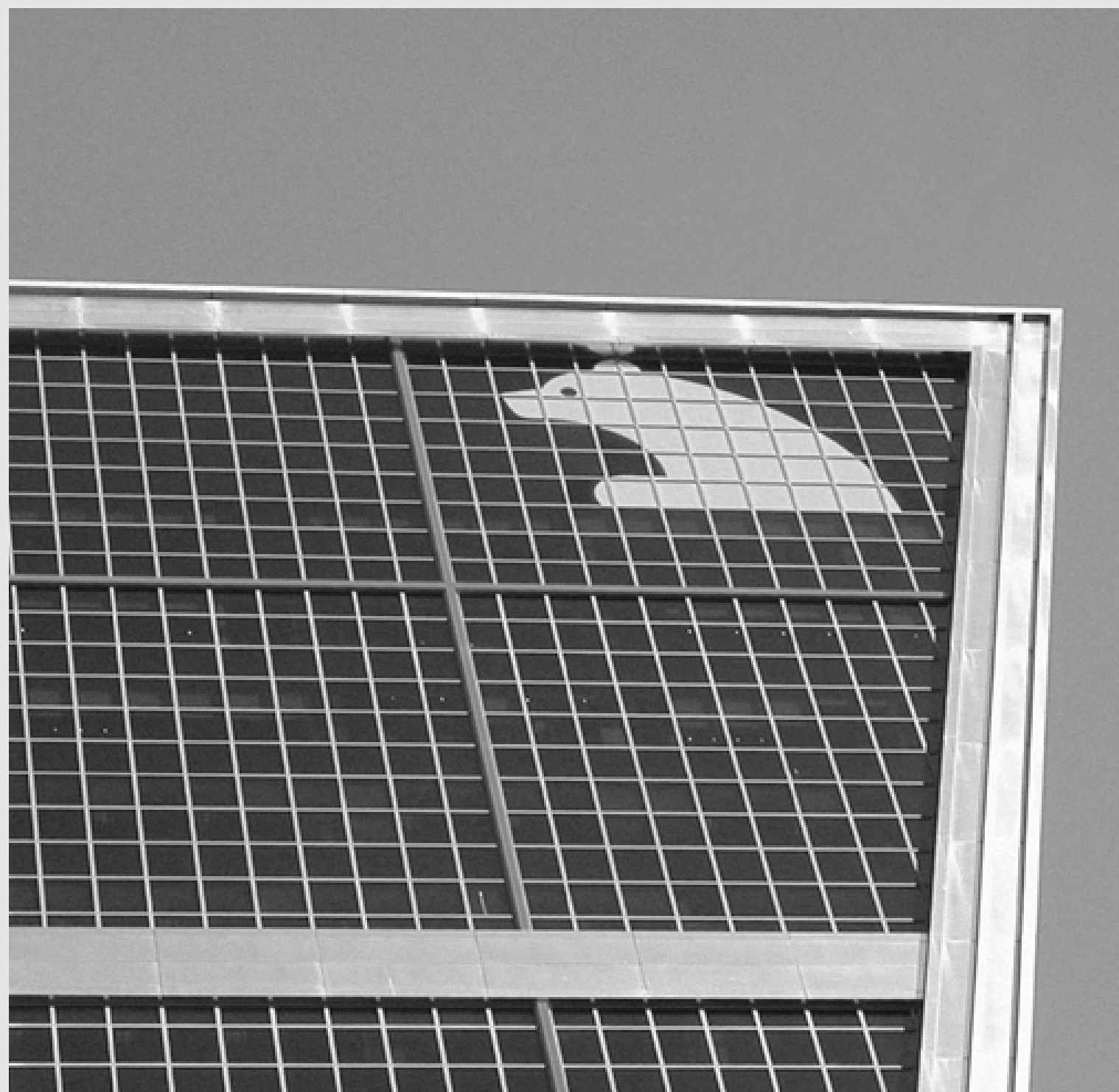
*De izquierda a derecha sentados*

D. José M<sup>a</sup> Arteta Vico  
D. José M<sup>a</sup> Fernández del Río Fernández  
D. José M<sup>a</sup> de la Riva Ámez  
D. Pedro Bedia Pérez  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste  
D. Juan José Azcona Olóndriz

# 03

## Comité de Dirección





*De izquierda a derecha de pie*

D. Carlos Vela García-Noreña  
D. Miguel Blesa de la Parra  
D. Ricardo Morado Iglesias  
D. Ramón Ferraz Ricarte  
D. Mariano Pérez Claver  
D. Ildefonso Sánchez Barcoj  
D. Carlos M<sup>a</sup> Martínez Martínez  
D. Rafael Spottorno Díaz-Caro

*De izquierda a derecha sentados*

Dña. Carmen Contreras Gómez  
D. Enrique de la Torre Martínez  
D. Matías Amat Roca  
D. Juan Astorqui Portera

04

## Comisión de Control



*De izquierda a derecha de pie*

D. Ángel Rizaldos González  
D. Ángel Eugenio Gómez del Pulgar y Perales  
D. Alejandro Couceiro Ojeda  
D. José M<sup>a</sup> Buenaventura Zabala  
D. Antonio Cámara Eguinoa  
D. Javier de Miguel Sánchez  
D. Francisco José Pérez Fernández  
D. Vicente Espinosa Navas

*De izquierda a derecha sentados*

D. Miguel Ángel Abejón Resa  
D. Rubén Cruz Orive  
Dña. M<sup>a</sup> Carmen Cafranga Cavestany  
D. Pedro Bugidos Garay  
D. Miguel Ángel Araujo Serrano  
D. Antonio Rey de Viñas y Sánchez de la Magestad  
D. Rafael Torres Posada

# 05

Estrategia de Grupo **CAJA MADRID**







A lo largo del ejercicio 2004 **Grupo CAJA MADRID** ha desarrollado una intensa actividad estratégica dirigida a afianzar su posición entre las primeras entidades financieras españolas en servicio al cliente, en eficiencia y en crecimiento rentable.

Este ambicioso cometido se concretó hace un año en el Proyecto 2006, un plan estratégico a tres años, que marca los objetivos de la gestión y del negocio en estos ejercicios. El Proyecto fija metas muy exigentes en cuatro variables críticas de la actividad que deberán cumplirse en 2006. En concreto, el Grupo deberá alcanzar un beneficio antes de impuestos de 1.200 millones de euros, como indicador de rentabilidad; aumentar la cuota de mercado hasta el 7%; mejorar el ratio de eficiencia hasta el 44%; e impulsar la satisfacción del cliente de acuerdo a unos sistemas de medición estandarizados.

Con el Proyecto 2006 como referencia, el Grupo ha desarrollado la estrategia del ejercicio en torno a cuatro líneas de actuación fundamentales: impulsar el negocio, aumentar la presencia en el mercado, mantener el liderazgo tecnológico y continuar el camino hacia la excelencia. Estas cuatro directrices se combinan y refuerzan para alcanzar los objetivos del 2006 y en ellas se han apoyado todas las acciones y proyectos del Grupo en este año.

A continuación se comentan algunas de las actuaciones más destacadas del ejercicio.

### Impulso del negocio

El Grupo se ha volcado en dinamizar el negocio, que es la base de la rentabilidad, y ha enfocado sus acciones a consolidar

su presencia en las principales áreas de la actividad e impulsar oportunidades de crecimiento rentable.

A lo largo del año se ha completado la oferta comercial con productos innovadores y muy competitivos que aportan valor diferencial a los clientes, como depósitos estructurados, nuevos fondos de inversión entre los que destaca *Caja Madrid Titanes* con una extraordinaria acogida en el mercado, planes de pensiones y nuevos productos de financiación a la vivienda donde el Grupo es referencia indiscutible con una de las gamas más amplia y competitiva de hipotecas.

En tarjetas prosiguió el éxito de los productos de pago aplazado (Premier, Maxitarjeta, Pago Fácil y Transparente) que se extendió a otras categorías como las tarjetas de gama alta de particulares y empresas. Esta evolución eleva a 5,1 millones el número de tarjetas emitidas y sitúa a **CAJA MADRID** entre las primeras entidades emisoras del país y líder indiscutible en la Comunidad de Madrid.

Las actividades de seguros e inmobiliaria han registrado unos resultados excelentes en el ejercicio y ratifican el éxito de las alianzas con Mapfre y Realia. Por su parte, la estrategia de diversificación del Grupo aumentó su contribución a la cuenta de resultados un 79% en el año.

Junto al avance de los negocios ya consolidados, se han desarrollado otras áreas con alto potencial de crecimiento. Un ejemplo de ello es la actividad corporativa en el extranjero y en concreto en Miami, que en poco más de dos años ha triplicado su balance y se ha convertido en una referencia para las empresas españolas y latinoamericanas. En reconocimiento a esta gran labor, la Cámara de Comercio Española de Miami

galardonó a **Grupo CAJA MADRID** con el premio Empresa del Año en Estados Unidos.

En esta misma línea, el Grupo ha incrementado su penetración en segmentos de negocio de alto interés mediante el diseño de ofertas específicas como cestas de productos con tarifa plana para profesionales liberales, el nuevo taller de comercios y productos destinados al colectivo de trabajadores extranjeros entre los que el Grupo tiene una cuota de mercado del 22%, que supera el 60% en la Comunidad de Madrid.

### Mayor presencia en el mercado

Otro grupo importante de iniciativas han incidido en la red de distribución ampliando la presencia del Grupo en el mercado.

En concreto, destaca el desarrollo pleno del modelo de distribución conjunta de **Grupo CAJA MADRID** y Mapfre. Hasta el momento, la cooperación entre ambas redes ha facilitado que 4.540 agentes de seguros comercialicen productos del Grupo. En 2004 se ha dado un impulso decisivo a esta colaboración con el compromiso de aumentar en los próximos tres años el número de agentes a 6.000 y con la incorporación de nuevas Oficinas de Distribución Bancaria. Este tipo de oficinas son únicas en el sector financiero, se trata de auténticos puntos de venta del Grupo dentro de la red Mapfre, con autonomía operativa, catálogo de productos completo, señalización y amplio horario comercial. El ejercicio se ha cerrado con 215 Oficinas de Distribución Bancaria y su número llegará a 600 en 2007. De esta forma, el Grupo amplía su presencia geográfica y proporciona un servicio más completo a

los clientes con un ahorro muy significativo de costes. La distribución a través de redes externas se completa con numerosas colaboraciones con prescriptores inmobiliarios y comercios.

Las mejoras en canales complementarios también han contribuido a facilitar el acceso a los servicios del Grupo y afianzan su liderazgo en banca a distancia. Durante el ejercicio, se ha renovado la *web* corporativa para integrar toda la información relacionada con la Entidad, han aumentado las operaciones disponibles en Oficina Telefónica y en los portales de Particulares y Empresas y se han perfeccionado servicios como Oficina WAP y Oficina PDA. Por su parte, la red de puestos de autoservicio aumentó hasta los 4.200 dispositivos.

Estos desarrollos se unen a las más de 1.900 sucursales para configurar una de las mejores redes de distribución del sector, completa, flexible y eficiente.

### Liderazgo tecnológico

En el ejercicio, el Grupo ha continuado su apuesta por la tecnología como la fórmula para garantizar ganancias sostenidas de eficiencia y mayor calidad de los servicios.

Se han completado con éxito los proyectos programados en el Plan de Desarrollo de Capacidades para este año, que han dotado al Grupo de nuevas herramientas técnicas y comerciales para apoyar el negocio. Estas tecnologías, por ejemplo, han contribuido a reducir el tiempo de respuesta a las peticiones de los clientes y han permitido que el Grupo asuma compromisos de calidad concretos en productos masivos como hipotecas, créditos al consumo y tarjetas de crédito.



El plan Cero Papel ha sido otra de las actuaciones destacadas del ejercicio. Este proyecto pretende reducir al mínimo el uso de papel en la organización mediante la aplicación intensiva de la tecnología a todas las tareas y procesos, lo que no sólo supondrá un ahorro significativo de costes sino que hará más eficaz la forma de trabajar de las personas del Grupo.

Junto a los proyectos de negocio, el Grupo ha realizado un extraordinario esfuerzo tecnológico para completar en tiempo récord su adaptación a las nuevas normas contables que deberán aplicarse en 2005. En relación a Basilea II, ya se han iniciado los cambios técnicos y organizativos que garantizan el cumplimiento del acuerdo y dotarán al Grupo de los modelos más avanzados en la gestión del riesgo.

## Excelencia

El compromiso con la calidad ha sido otra de las prioridades del ejercicio. El Grupo ha buscado la excelencia en todas sus actuaciones y, en especial, en su relación con el cliente. Con este objetivo, ha perfeccionado su política de segmentación que permite conocer mejor a los clientes y ajustar los productos y servicios a sus necesidades. Se logra así una atención diferenciada que se refuerza con la asignación de gestores personales en colectivos como banca personal, profesionales liberales, extranjeros residentes, promotores y medianas empresas.

Este empeño por dar el mejor servicio se ha traducido también en compromisos concretos de calidad con los clientes, como el Compromiso de Respuesta en 24 horas para las hipotecas, Compromiso de Garantía Mejor Precio para compras con tarjetas de crédito y el Compromiso de

Servicio, de aplicación en distintos ámbitos geográficos.

A nivel interno, ha continuado el desarrollo del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) con muy buenos resultados.

Las mejoras logradas con este esfuerzo han merecido el reconocimiento del mercado, como revelan los buenos resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y la nueva certificación ISO conseguida por la Unidad de Auditoría.

Las acciones referidas son una muestra de la intensa actividad del Grupo en 2004. Con estas y otras actuaciones, **Grupo CAJA MADRID** se ha convertido en una entidad más rentable, más eficiente y mejor para sus clientes. En los próximos ejercicios consolidará estos logros para avanzar con firmeza hacia los objetivos del 2006. En ello trabajan las 12.502 personas del Grupo, con dedicación, profesionalidad e ilusión y con el apoyo de 6,4 millones de clientes que han depositado su confianza en **Grupo CAJA MADRID**. ■

# 06

Actividad de Grupo **CAJA MADRID**





**CAJA MADRID** es la entidad matriz del cuarto grupo financiero español, con un volumen de negocio al cierre del ejercicio 2004 de 147.670 millones de euros, 6,4 millones de clientes y una cuota de mercado tanto en créditos como en recursos de clientes superior al 6%.

Desarrolla un modelo de banca universal, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios de banca minorista, banca de negocios y banca privada, a través de una red de 1.917 oficinas en España, tres sucursales operativas en el extranjero (Lisboa, Dublín y Miami) y una oficina de representación en La Habana, así como de una completa red de canales complementarios (internet, banca telefónica y puestos de autoservicio). El modelo de distribución del Grupo se completa con la aportación de las redes externas de comercialización: agentes de la propiedad inmobiliaria, comercios prescriptores y especialmente, la red comercial del Sistema Mapfre, que además de los agentes y delegados, incorpora 215 puntos de venta de **CAJA MADRID** en oficinas de Mapfre. Al término del ejercicio 2004 la plantilla del Grupo asciende a 12.502 personas.

En **Grupo CAJA MADRID** se integran un conjunto de sociedades, participadas bien directamente o por medio de **Corporación Financiera CAJA MADRID**, que engloban todos los ámbitos del negocio financiero:

■ En el sector bancario: Altae Banco (participado al 100%), Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre (51%), Bancofar (26,01%), Inversis (33,79%), Corporación Financiera Habana (60%), Attijariwafa Bank (3,42%) y Corporación Interamericana para el Financiamiento de Infraestructura (21,74%).

■ En el sector de seguros: Mapfre-Caja Madrid Holding (49%), Mapfre América (10%) y Mapfre América Vida (12,43%).

■ En gestión e intermediación de activos financieros: Gesmadrid (70%), Caja Madrid Pensiones (70%) y Caja Madrid Bolsa (70%).

Como complemento a la actividad financiera, **Grupo CAJA MADRID** dispone de una cartera de participaciones en empresas de sectores estratégicos, entre las que destacan las siguientes:

■ En el sector eléctrico: Endesa (5,01%) y Genesa I (20%).

■ En el sector tecnológico: Indra (10,03%) y Caja Madrid e]business (100%).

■ En el sector inmobiliario: Realia Business (49,16%) y Tasamadrid (100%).

■ En servicios: Iberia (9,74%), NH Hoteles (5%), Parque Temático de Madrid (21,82%), Parque Biológico de Madrid (86,27%), Intur (25%), Sogecable (3,03%), Sotogrande (17,27%) y Atisae (23%).

■ En infraestructuras: Transportes Ferroviarios de Madrid (25%), Concesiones de Madrid (M-45) (25%), Accesos de Madrid (R-3 y R-5) (20%), Ruta de los Pantanos (25%), Autopista del Henares (R-2) (10%), Autopista Central Gallega (6,75%) y Circunvalación de Alicante (25%).

La actuación de **Grupo CAJA MADRID** no se limita al ámbito financiero. Desde su fundación es entidad de referencia en responsabilidad social, destinando un significativo porcentaje de los beneficios obtenidos en la actividad financiera a la realización de una importante acción sociocultural a través de **Obra Social CAJA MADRID** y de **Fundación CAJA MADRID**. En 2004 el gasto total de las actividades socioculturales ascendió a 160,3 millones de euros. ■

## 6.1 Banca Comercial

La estrategia de Grupo **CAJA MADRID** en banca comercial está enfocada hacia el cliente desde todas las perspectivas, tomando como base un modelo de relación comercial cada vez más personalizado y utilizando una amplia variedad de canales para ajustarse a sus necesidades.

El continuo desarrollo de la capacidad comercial de las oficinas, la innovación permanente en productos y servicios, la atención diferenciada por segmentos y un modelo multicanal como eje director de distribución han sido las premisas determinantes de las líneas de actuación de Grupo **CAJA MADRID** a lo largo de 2004. Todo ello con el énfasis puesto en la atención personalizada y en la calidad de servicio como elementos diferenciadores, en consonancia con los objetivos fijados en el Proyecto 2006.

En este sentido, destaca el inicio de una estrategia comercial basada en la adquisición de compromisos directos según los distintos ámbitos geográficos, tanto en el servicio prestado como en los productos ofrecidos, que se ha materializado en tres líneas de actuación:

- **Compromiso de Servicio:** dedicando recursos y tiempo a la gestión personalizada de los clientes.

- **Compromiso de Garantía Mejor Precio:** garantizando a los clientes el mejor precio en las compras realizadas con las tarjetas de crédito de **CAJA MADRID**, al pagarles el doble de la diferencia si éstos justifican que pueden adquirir el mismo producto a un precio más bajo en otro establecimiento.

- **Compromiso de Respuesta en 24 horas:** dando una respuesta rápida y eficaz a la solicitud de un préstamo hipotecario en 24 horas y, en caso de incumplimiento, a indemnizar al cliente con 300 euros por cada día de retraso.

Entre los hitos del ejercicio sobresale también el significativo avance del modelo de distribución a través de redes externas de comercialización, con mención especial para la red del Sistema Mapfre, que en 2004 ha sumado a la



actividad prescriptora de agentes y delegados 215 puntos de venta de **CAJA MADRID** en oficinas Mapfre, denominados Oficinas de Distribución Bancaria. Este proyecto de distribución bancaria conjunta no es comparable con ningún otro de los existentes en la actualidad en el sistema financiero español. Sus principales ventajas residen en el reconocimiento de ambas marcas y en la amplitud del catálogo de productos y servicios de que disponen. Estas circunstancias, unidas a la autonomía y capacidad de gestión de las que se dota a la oficina de Mapfre, con la solución tecnológica y organizativa que se pone a su disposición *on line*, sin desembolso alguno por parte del agente de Mapfre, y al respaldo de las más de 1.900 oficinas de Grupo **CAJA MADRID**, convierten esta apuesta en pionera.

Junto a la red del Sistema Mapfre, los agentes de la propiedad inmobiliaria y los comercios, en las actividades de financiación de la vivienda y el consumo respectivamente, conforman redes externas que aportan volumen de negocio, contribuyendo a mantener el ratio de eficiencia de Grupo **CAJA MADRID** entre los mejores del sistema financiero español.

En un entorno cada vez más competitivo, el éxito de la estrategia desarrollada ha permitido aumentar también en 2004 el número de clientes, cerrando el año con 6,4 millones, un 3,1% más que en 2003, de los que el 95,4% son personas físicas.

Grupo **CAJA MADRID** es entidad de referencia en el sistema financiero español al alcanzar un año más el mayor índice de vinculación entre los cinco principales grupos financieros del país, el 78%. Su posición de liderazgo en la Comunidad de Madrid se refleja en un índice de vinculación del 85% y en que

el 61,2% de las personas bancarizadas trabajan con **CAJA MADRID**.  
(Fuente: FRS/Inmark).

En julio de 2004 se produjo una reestructuración organizativa de las dos Unidades de Banca Comercial, enmarcándolas en una única Dirección General. Tras los buenos resultados alcanzados en ejercicios anteriores, fruto de la estrategia comercial llevada a cabo desde el año 2000, se decidió conservar la fórmula de políticas comerciales diferenciadas para las dos áreas geográficas (Madrid y resto del territorio nacional), con la creación de dos nuevas Direcciones Generales Adjuntas. Asimismo, se han unificado los servicios de apoyo y la Dirección de Negocio de Promotores, y se ha creado una Dirección de Negocio de Redes Externas para la gestión de los canales prescriptores.

## Desarrollo de la capacidad comercial

La continua mejora de las herramientas comerciales tiene como objetivo último una gestión más personalizada y una mayor calidad en el servicio prestado al cliente. El desarrollo de procesos que amplían la información disponible en las fichas de clientes ha permitido identificar oportunidades de negocio hasta ahora no cubiertas. Los segmentos específicos que se han visto favorecidos son los siguientes: las administraciones públicas y empresas, con la implantación del sistema SACE que permite una gestión completa de sus cobros y pagos masivos; los profesionales liberales, a través del lanzamiento de la cesta de productos con "tarifa plana"; y el nuevo taller de comercios, que facilita el diseño de ofertas adecuadas para este colectivo.

## Innovación en productos y servicios y principales acciones comerciales

Grupo **CAJA MADRID** persigue la innovación permanente en productos y servicios, así como la mejora de los ya existentes, para satisfacer en todo momento las necesidades de sus clientes.

Un año más, la actividad de **medios de pago** ha tenido especial importancia. El parque total de tarjetas de **CAJA MADRID** alcanza a finales de 2004 los 5,1 millones, un 6,8% más que al cierre del ejercicio anterior. La evolución de la facturación ha sido igualmente positiva, ascendiendo a 14.043 millones de euros, un 9,4% superior a la de 2003.

### Tarjetas de débito y crédito

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Tarjetas de débito y prepago</b>				
- Número de tarjetas operativas (miles)	3.479	3.345	134	4,0
- Importe de facturación (millones de euros)	11.901	10.945	956	8,7
<b>Tarjetas de crédito</b>				
- Número de tarjetas operativas (miles)	1.651	1.460	191	13,1
- Importe de facturación (millones de euros)	2.142	1.897	245	12,9





El número de tarjetas de débito ha aumentado en 134.000, un 4,0% más que en 2003, mientras que las tarjetas de crédito han crecido en 191.000 unidades, un 13,1%. La facturación ha aumentado un 8,7% en débito y un 12,9% en crédito. Estos incrementos han permitido a **Grupo CAJA MADRID** consolidarse como una de las cuatro primeras entidades emisoras del país, con una cuota de mercado del 13% en facturación. En la Comunidad de Madrid ha confirmado un año más su posición de liderazgo, con cuotas de mercado del 60% en tarjetas de débito y del 36,2% en tarjetas de crédito (Fuente: FRS/Inmark).

Conforme a la estrategia de crecimiento rentable del negocio, los esfuerzos comerciales se han centrado en las tarjetas de gama alta de particulares y de empresa, productos con mayor valor añadido para los clientes. Ello ha permitido aumentar en un 70% el parque de tarjetas Visa Oro y en cerca de un 30% el de tarjetas de empresa. Por su parte, las **tarjetas de pago aplazado Premier**, Maxitarjeta, Pago Fácil y Transparente han mantenido la buena progresión de ejercicios anteriores, anotándose un crecimiento global del 30%.

Los **proyectos de innovación** más importantes puestos en marcha durante el año en el ámbito de los medios de pago han sido los siguientes:

- Implantación de un **sistema de seguridad** capaz de detectar las 24 horas del día operaciones fuera del patrón habitual del cliente, lo que permite alertar del posible riesgo de fraude. Este sistema se irá potenciando y optimizando en los próximos ejercicios para que los clientes obtengan la máxima confianza en la seguridad de los medios de pago que utilizan.

- Acuerdo con la empresa petrolera **GALP Energía** para ofrecer ventajas a los clientes de la tarjeta de crédito de **CAJA MADRID** y, en concreto, la devolución del 5% de los pagos efectuados con tarjetas de crédito en las estaciones de servicio GALP España. Este acuerdo, cuya duración alcanza hasta finales de 2005, beneficia a 1,9 millones de titulares de tarjetas de crédito, aumentando en un 30% la facturación de nuestras tarjetas en las estaciones de servicio de Galp Energía.

- **Tarjetas Simplifica**, de las marcas internacionales Visa y MasterCard, dirigidas en especial a profesionales y microempresas, que aportan ventajas exclusivas con las condiciones más favorables del mercado.

Asimismo, en 2004 se han consolidado distintos proyectos lanzados en años anteriores: **Mobipay**, en el que **CAJA MADRID** se mantiene un año más como líder en número de usuarios, con más de 82.000 titulares y un crecimiento superior al 200%; **Tarjeta VIA T**, que ha obtenido el premio a la mejor innovación tecnológica del año –concedido por IBTTA (International Bridge, Tunnel and Turnpike Association) a ASETA– y cuya utilización se ha extendido desde finales de 2004 a todas las autopistas de peaje del territorio nacional; **Tarjetas Regalo**, un medio de pago muy novedoso, escasamente ofrecido por otras entidades, cuyo uso se ha ido popularizando y por el que **CAJA MADRID** ha recibido el reconocimiento por parte de Actualidad Económica a una de las 100 mejores ideas del año; y **Tarjeta Inteligente para el transporte público**, en colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.



El número de tarjetas de marca compartida también ha registrado un fuerte crecimiento: en la modalidad de crédito, el incremento neto ha superado las 100.000 tarjetas, mientras que en débito asciende a 15.000 unidades. Como producto estratégico en la captación de nuevos clientes, las **tarjetas affinity** adquieren año tras año una importancia creciente dentro del negocio de medios de pago del Grupo. En 2004 destaca el lanzamiento de la Tarjeta ADA Mastercard, producto de la colaboración con esta empresa de servicios de asistencia en carretera y asesoramiento jurídico al automovilista. Asimismo, cabe reseñar la consolidación de los siguientes programas:

- Tarjeta Club Mapfre del Automóvil, que se ha afianzado como uno de los principales programas de afinidad dirigido al automovilista, superando las 116.000 tarjetas y duplicando el volumen facturado en 2003.
- Tarjeta Visa Iberia, asociada a uno de los principales clubes de fidelización del mercado nacional (Iberia Plus), ha aumentado la gama de productos dirigidos tanto a particulares como a empresas, destacando las mejoras incorporadas a la tarjeta Corporate. La tarjeta Visa Iberia Caja Madrid supera las 77.300 unidades y por facturación constituye el principal programa de marca compartida de la Entidad.
- Tarjeta Dorada de Renfe, cuyo parque supera las 47.800 tarjetas en las modalidades de débito y crédito. Se trata de una tarjeta dirigida al colectivo de personas mayores de 60 años o pensionistas, que ofrece importantes descuentos en la compra de billetes de tren, ya sean de largo recorrido, regionales o de cercanías.

■ Tarjetas Intermón Oxfam y Unicef, en línea con el apoyo de **Grupo CAJA MADRID** a proyectos de carácter solidario, cuyo número asciende a casi 12.000 unidades.

Como principales novedades en los productos de ahorro destacan las siguientes:

- Lanzamiento de nuevos productos: el *Depósito Líder Fiscal*, que combina una atractiva rentabilidad a medio plazo, total liquidez y ventajas fiscales, y ofrece la posibilidad de invertir a dos años y un día o bien optar por un plazo de cinco años. El *Depósito 3%*, al plazo de tres meses para nuevos clientes de fuera de la Comunidad de Madrid. Y la *Cuenta Superior*, cuenta a la vista de contratación exclusiva a través de internet, de alta remuneración para saldos entre 6.000 y 30.000 euros, sin comisiones y que no admite ingresos procedentes de la propia Entidad.
- En fondos de inversión, la estrategia se ha centrado en las renovaciones de los vencimientos de los fondos, adaptando su diseño a la evolución de los mercados, para aprovechar las eventuales subidas de tipos de interés o de los índices bursátiles. Entre estos destacan *Madrid Ibex Premium 95 y 100*, que combinan varias opciones en cuanto a los porcentajes de capital garantizado y de revalorización del índice Ibex-35. El producto estrella del ejercicio ha sido el *Caja Madrid Titanes*, fondo garantizado referenciado al índice *Dow Jones Global Titans 50*, que agrupa las 50 empresas más grandes del mundo y que, a vencimiento, garantiza el 100% del capital inicial más un 70% de la revalorización media del mencionado índice. El éxito que este fondo registró en el primer trimestre del año fue tan notable que motivó una segunda fase de comercialización.



■ La oferta en planes de pensiones se ha ampliado con dos nuevos productos garantizados: el plan *Protegido Crecimiento I*, mixto de renta fija que garantiza, además del 100% del capital inicial, la mayor rentabilidad trimestral que obtenga este plan hasta su vencimiento; y el plan *Protegido Renta 2023*, que garantiza a sus partícipes una rentabilidad del 55% a la fecha de vencimiento.

■ En virtud de la alianza con Mapfre, la estrategia en bancaseguros es ya un elemento diferenciador frente a la competencia. En seguros de ahorro previsión, la gama de productos disponibles se ha ampliado con *Ahorroseguro Garantía Activa*, un sistema muy flexible que permite planificar inversiones a medio y largo plazo. En seguros generales se ha iniciado la comercialización del seguro de decesos, con dos modalidades, el *Seguro Decesos Caja Madrid* y el *Seguro Decesos Internacional Caja Madrid*, éste último dirigido a clientes extranjeros. Igualmente, se ha impulsado la comercialización de los productos *Seguro Hogar Caja Madrid*, *Seguro Todorriesgo Hogar Caja Madrid*, *Seguro Accidentes Nexo Caja Madrid* y *Seguro Vida Renta*.

■ **CAJA MADRID** ha realizado distintas emisiones de bonos a lo largo de 2004. En la Comunidad de Madrid se efectuaron dos emisiones sucesivas del *Bono Creciente*, a cinco años y con un cupón semestral fijo, creciente anualmente. Fuera de la Comunidad de Madrid se realizaron tres emisiones sucesivas del *Bono Cima*, la primera a cinco años y las siguientes a siete años.

■ En el cuarto trimestre del año **CAJA MADRID** ha llevado a cabo una emisión de participaciones preferentes por importe de 1.140 millones de euros.

En cuanto a la actividad de financiación sobresalen las siguientes iniciativas:

■ En financiación al consumo, destaca el continuo desarrollo de las tarjetas *revolving* y de la financiación en el punto de venta con el Servicio Almomento. El incremento del saldo de este tipo de inversiones ha sido del 12,8% en 2004.

■ **CAJA MADRID** es entidad de referencia en la financiación para la adquisición de la vivienda, con una amplia oferta de productos a precios muy competitivos. La cartera de vivienda se ha incrementado en 5.446 millones de euros, un 22%, alcanzando un importe de 30.167 millones de euros. Entre las novedades destaca la comercialización de la *Cuota Estreno*, sistema de pago por cuotas crecientes que permite un menor desembolso al cliente en los primeros años del préstamo.

## Atención diferenciada por segmentos

A lo largo de 2004 **CAJA MADRID** ha continuado extendiendo a distintos segmentos de clientes, tanto particulares como empresas, un modelo de atención con gestores específicos. Los segmentos de Banca Personal, Profesionales Liberales, Extranjeros Residentes, Promotores o Medianas Empresas son muestra de un servicio personalizado y de

la adaptación de la oferta comercial, que redundan a su vez en un mejor conocimiento de estos clientes. En la actualidad, el 15% de los clientes tienen asignado un gestor específico.

El elevado crecimiento de **clientes extranjeros** durante los últimos años, un 23% sólo en 2004, ha determinado el diseño de una oferta de productos y servicios especialmente dirigida a este colectivo. Entre los trabajadores extranjeros bancarizados en España, el 22,2% es cliente del Grupo, porcentaje que se eleva hasta el 60,2% en el caso de la Comunidad de Madrid, con un índice de vinculación que asciende para el total nacional a un 86% (Fuente: FRS/Inmark).

Se diferencian dos estrategias de negocio: una dirigida a trabajadores extranjeros y otra orientada a aquellos que trasladan temporalmente su residencia a España, fundamentalmente a la costa mediterránea. Dentro de la primera, **Grupo CAJA MADRID** ha negociado diferentes convenios de colaboración para proporcionar un mejor servicio de envío de remesas a países como Ecuador, Perú, Colombia, República Dominicana, Argentina, Cuba, Méjico, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Marruecos, en las condiciones económicas más ventajosas para estos clientes. Asimismo, se han desarrollado productos específicos para ellos, como el *Seguro de Decesos Internacional*, y se ha incrementado la comercialización de préstamos al consumo, seguros de autos, tarjetas de débito y crédito y el Servicio Nómina, entre otros productos.

La actuación con los extranjeros con residencia temporal ha consistido en fomentar la captación y posterior vinculación a **Grupo CAJA MADRID**, apoyándose en las hipotecas como producto estrella. Para ello, se han creado



18 oficinas mixtas en zonas de la costa, con señalización en varios idiomas y que cuentan con 20 gestores especializados.

En el **segmento joven**, de entre 18 y 25 años, **CAJA MADRID** continúa con el patrocinio del Carnet Joven Euro <26 de la Comunidad de Madrid, promovido de forma conjunta con la Cuenta Joven a través de campañas comerciales con sorteos y regalos directos. Estas acciones han permitido situar la cuota de mercado entre los jóvenes de la Comunidad de Madrid en el 51,8% bajo el criterio de entidad principal, así como alcanzar un índice de vinculación del 87,1% (Fuente: FRS/Inmark).

En el **segmento infantil** se ha seguido realizando un importante esfuerzo en la captación y fidelización de clientes, con promociones en las libretas *Cuentas Tú* (para los jóvenes entre 6 y 17 años) y *Mi Cuenta y Yo* (para los menores de 6 años), con entrega de regalos directos por aportaciones que han sido favorablemente acogidos.

Por lo que se refiere a **empresas**, el compromiso de **Grupo CAJA MADRID** se materializa en el servicio prestado por los Centros de Empresa, por los Gerentes de Empresas y por el resto de la red de oficinas del Grupo, así como por la Oficina Internet Empresas.

Durante el año la actividad se ha centrado especialmente en ampliar la capacidad de servicio y en aumentar el reconocimiento en el mercado, mejorando al mismo tiempo los sistemas de gestión comercial. Para su consecución, cuatro han sido los ejes de la estrategia desarrollada: posicionar la imagen de marca Caja Madrid Empresas, impulsar el desarrollo de nuevos productos y servicios, mantener la apuesta firme por las nuevas tecnologías

como pilar del desarrollo y crecimiento de las empresas, y por último, perfeccionar las herramientas internas para una mejor gestión comercial.

**CAJA MADRID** ha participado en los acontecimientos empresariales más importantes del año, tales como Exporta 2004 (Madrid), Manager Business Forum (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao) e IMEX (Madrid), encuentro empresarial de comercio exterior. Además, ha patrocinado otros encuentros organizados por asociaciones empresariales, como los promovidos por la APD (Asociación para el Progreso de la Dirección) y el Instituto de Empresa Familiar Valenciano, y ha organizado jornadas empresariales en Zaragoza, Palma de Mallorca y Vigo.

Por otro lado, **CAJA MADRID** ha seguido facilitando financiación a empresas en condiciones especiales, derivadas de la firma de convenios con organismos públicos y asociaciones empresariales. Destacan un año más los convenios de mediación con el ICO, mediante las líneas ICO-Pymes, ICO-CDTI, para favorecer la innovación tecnológica, e ICO-IDAE, para la mejora de la eficiencia energética y las inversiones en energías renovables. A través de estas líneas se han formalizado 419 operaciones por un importe superior a 32 millones de euros. Entre los acuerdos con asociaciones privadas cabe reseñar la formalización del convenio de colaboración con la Asociación Empresarial de Hostelería de la Comunidad de Madrid-La Viña, que agrupa a más de 3.000 empresas.

En el segmento de **instituciones** públicas, **CAJA MADRID** es la única entidad financiera que mantiene relaciones comerciales con todos los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, con un ratio de operaciones de

activo adjudicadas en concurso del 33,6%. En 2004 la red especializada de Centros de Instituciones ha seguido avanzando en la consecución de un crecimiento rentable y de una mayor venta cruzada con los usuarios y contribuyentes, sin renunciar a una mejora continua de la calidad del servicio.

En el mercado de la **financiación inmobiliaria**, el crecimiento del 47,5% registrado en el ejercicio ha permitido a **Grupo CAJA MADRID** mejorar su cuota de mercado y reforzar su condición de entidad de referencia a pesar de la fuerte competencia. La importancia de la atención personalizada se plasma en la red específica de seis Centros de Comercialización de Servicios Hipotecarios para la atención directa a los compradores de viviendas. Los resultados obtenidos en 2004 han superado las previsiones iniciales: un nivel de efectividad del 95,4% en las subrogaciones, una venta cruzada superior a 8,2 productos contratados por vivienda subrogada y un incremento por encima del 12,5% del saldo de la inversión.

En el marco de las relaciones con el mundo inmobiliario, **CAJA MADRID** ha participado activamente, desde su *stand* institucional, en la VIII edición de *Barcelona Meeting Point*, el salón inmobiliario internacional por excelencia; en la VI edición del *Salón Inmobiliario de Madrid*; en la IV *Muestra Urbanística de Valencia*, *Feria Urbe Desarrollo*; en la II edición de *Firahabitatge* en Gerona; y en la I edición del *Salón Inmobiliario del Mediterráneo de Málaga*.

Además, se han renovado los convenios de colaboración con la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), que agrupa a más del 80% de los principales promotores de la

Comunidad, con la Asociación de Empresas Gestoras de Cooperativas y Proyectos Inmobiliarios (GECOPÍ) y con la Confederación de Cooperativas de Viviendas de España (CONCOVI). Estos convenios han permitido mantener una presencia institucional en diferentes foros y jornadas que han contado con una significativa participación de representantes del sector inmobiliario.

La labor comercial se ha visto reforzada un año más por el desarrollo de una extensa actividad de **patrocinio**, orientada a lograr la máxima eficacia en la proyección pública de la marca mediante la difusión de los valores generales de la Entidad. Con este fin, a lo largo de 2004 **Grupo CAJA MADRID** ha estado presente en muy diversos acontecimientos, entre los que destacan:

- Juegos Olímpicos de Atenas, apoyando al deporte olímpico a través de la colaboración continuada con el Plan ADO (Asociación de Deportes Olímpicos).

- Mundial de Motociclismo, en la categoría de 125 centímetros cúbicos, como patrocinadores principales por cuarto año del equipo Caja Madrid Derbi Racing, el único participante plenamente español.

- III Edición de los premios *Universitarios del Mundo*, a través de los cuales se selecciona un grupo de estudiantes universitarios para que realicen prácticas remuneradas en **CAJA MADRID** durante un año.

- 63ª Edición de la Feria del Libro, que año tras año bate su récord de asistencia, alcanzando en esta ocasión los 3.200.000 visitantes.

- Otros eventos sociales y deportivos: Jornadas Empresariales en distintas

provincias españolas, Cross Internacional de Fuensalida y I Máster Internacional de Pádel.

Por último, como en ejercicios anteriores, **Grupo CAJA MADRID** ha colaborado en 2004 con diferentes Ministerios, Comunidades Autónomas y Organismos Públicos, mediante la concesión de créditos en condiciones económicas preferenciales a determinados colectivos. Entre los **acuerdos y convenios** suscritos destacan los siguientes:

- Plan de Viviendas suscrito con el Ministerio de Vivienda para el periodo 2002-2005, dirigido a financiar actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo relativas a promoción, rehabilitación y adquisición directa de viviendas ya construidas. En 2004 se han formalizado 623 operaciones que representan unos fondos comprometidos de 431 millones de euros.

- Igualmente, en el ámbito de financiación de viviendas de protección pública, se ha actuado al amparo del Plan de Vivienda 2001-2004 suscrito con la Comunidad de Madrid, financiando promociones por un importe de 24 millones de euros mediante la formalización de 9 operaciones.

- Financiación para la conversión de desempleados en trabajadores autónomos y para facilitar la creación de empleo, a través del Convenio de Colaboración con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, actuación que ha representado la formalización de 342 operaciones por un importe de 9 millones de euros.

- Colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación a través, entre otros, del Convenio para la Mejora de Estructuras Agrarias, que ha



supuesto la formalización de 114 operaciones por un importe de 5 millones de euros.

- Mediación con diversos ejecutivos autonómicos, como la Junta de Castilla-La Mancha, para financiar en condiciones preferenciales las inversiones realizadas por las pymes. En 2004 se han formalizado 70 operaciones por un importe de 5 millones de euros.

## Distribución multicanal

Grupo **CAJA MADRID** ha mantenido en 2004 su firme apuesta por la consolidación del modelo multicanal, incidiendo en la mejora de la calidad de los servicios prestados y en el incremento de la oferta transaccional a través de estos medios. Aunque la oficina tradicional mantiene su

protagonismo como centro de servicios comerciales y financieros con alto grado de especialización, los servicios de Oficina Internet y Oficina Telefónica son cada vez más demandados por los clientes.

El sistema de distribución de Grupo **CAJA MADRID** está formado por los siguientes canales al cierre del ejercicio 2004:

### Canales de distribución

(número)

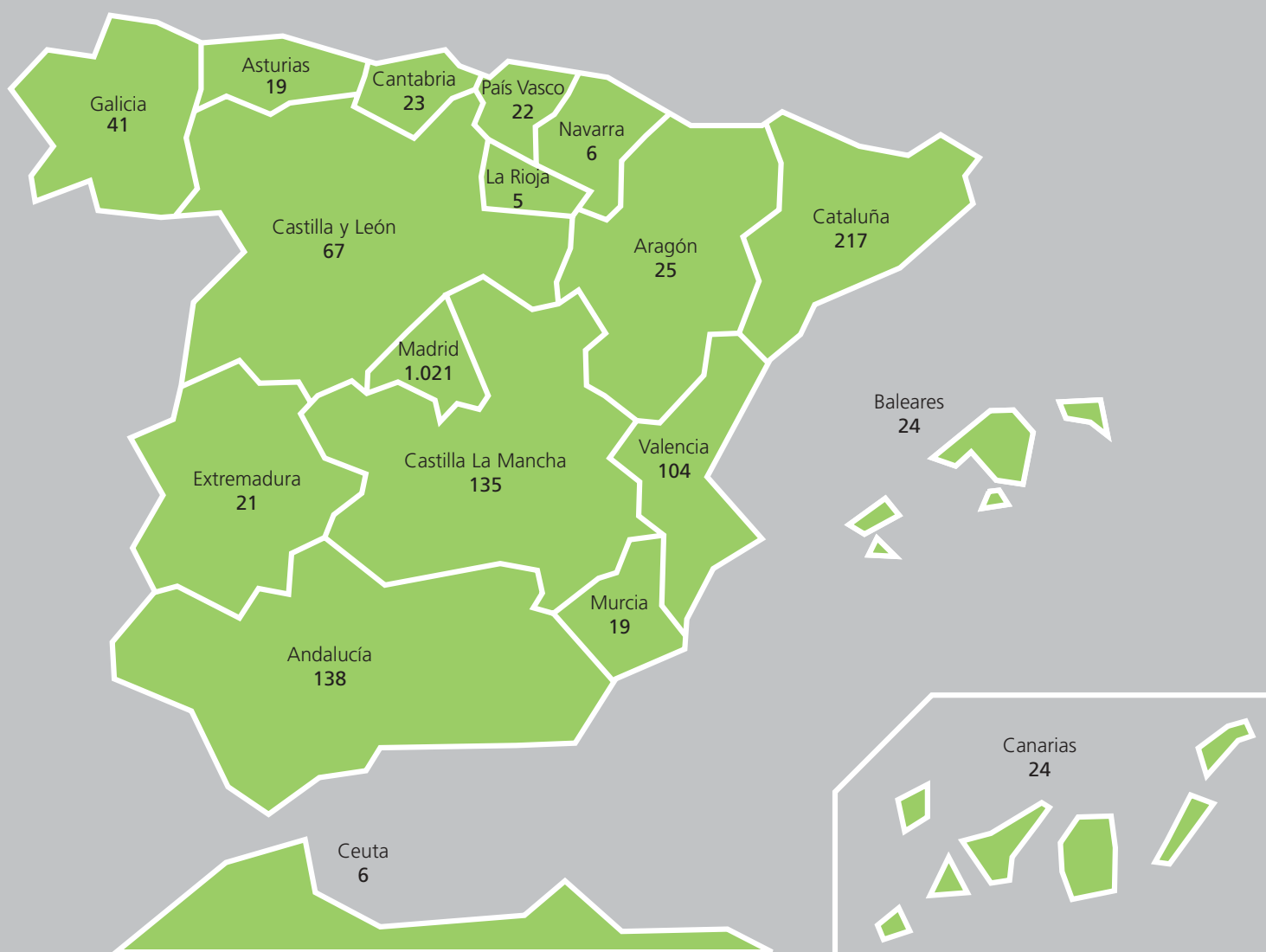
	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Oficinas operativas en España	1.917	1.911	6	0,3
Oficinas operativas en el extranjero	3	3	0	0,0
Oficinas de Distribución Bancaria	215	55	160	290,9
Puestos de autoservicio	4.200	3.869	331	8,6
Clientes de Oficina Internet Particulares (miles)	1.729	1.413	316	22,4
Clientes de Oficina Internet Empresas (miles)	122	101	21	20,8
Clientes de Banca Telefónica (miles)	2.547	2.325	222	9,5

La red de Grupo **CAJA MADRID** se compone de 1.917 oficinas operativas en España al cierre de 2004. Esta presencia se ve reforzada con la actuación de cinco Ofibuses que prestan su servicio como oficinas móviles en ferias y eventos, facilitando las relaciones comerciales que se desarrollan en los mismos entre instituciones, empresas y público asistente, y en localidades que no disponen de sucursales. En el exterior, cuenta con oficinas operativas en Dublín, Lisboa y Miami, y con una oficina de representación en La Habana.

La distribución geográfica, por comunidades autónomas, de las oficinas operativas en España se muestra en el siguiente mapa:

### Implantación geográfica

(Oficinas, en número)





# 06

En determinadas áreas geográficas donde el volumen de negocio inmobiliario así lo requiere, la atención especializada a los compradores de viviendas financiadas se realiza a través de la red específica de **Centros de Comercialización de Servicios Hipotecarios**, tres de los cuales se encuentran situados en la Comunidad de Madrid y los tres restantes en Málaga, Barcelona y Valencia.

Los **Centros de Empresa** constituyen la red especializada que gestiona el negocio de empresas con una facturación anual superior a los 18 millones de euros. Actualmente prestan servicio 38 Centros de Empresa: 12 en la Comunidad de Madrid, 25 en el resto del territorio nacional y uno en Lisboa. Por su parte, las pymes y las microempresas reciben atención específica de los 73 Gerentes de Empresa, integrados en la red de banca comercial.

Finalmente, la red de **Centros de Instituciones** cuenta en la Comunidad de Madrid con un conjunto de 19 oficinas especializadas en la atención a organismos públicos y universidades de dicha Comunidad.

La mayor capacidad comercial de las oficinas se ha reflejado en un nuevo aumento de su productividad, expresada en negocio bancario (recursos de clientes más inversiones crediticias) por oficina, que asciende a 66,7 millones de euros al cierre del ejercicio, un 15,2% más que en 2003.

## Autoservicio

Al cierre del ejercicio 2004 **Grupo CAJA MADRID** dispone de un total de 4.200 puestos de autoservicio, un 8,6% más que en el año anterior, de los que 415 son autoservicios avanzados, que

permiten un mayor número de utilidades que los cajeros habituales. El número de operaciones realizadas a través de la red de autoservicio ha crecido un 3% en el año. Esta evolución responde a las nuevas inversiones realizadas, que han permitido incorporar la tecnología necesaria para mejorar los procesos de gestión de la red y modernizar el parque actual, con un plan de renovación continuo y la instalación de nuevos autoservicios desplazados, así como la ubicación de nuevos cajeros en las oficinas de Mapfre que comercializan productos de **CAJA MADRID** (Oficinas de Distribución Bancaria).

El sistema de gestión de la red de cajeros permite diagnosticar y solucionar al instante las posibles incidencias que se produzcan, optimizando la calidad y disponibilidad del servicio, 24 horas al día, 365 días al año. Para hacer su uso más fácil para los clientes, se han seguido mejorando los procesos de gestión de operaciones, facilitando su identificación y la realización de operaciones múltiples encadenadas. Además, se han incorporado nuevas funcionalidades como la confirmación del borrador de la declaración de la renta e información relativa a las acciones comerciales en vigor.

## Oficina Internet

La Oficina Internet ha mantenido en 2004 el importante desarrollo experimentado en los últimos años. Así, al finalizar el ejercicio, más de 1,7 millones de particulares son clientes de la Oficina Internet, con un incremento del 22,4% con respecto al año anterior. Los clientes de la Oficina Internet Empresas han crecido por encima del 20%, superando los 120.000. Por su parte, el volumen de operaciones realizadas a través de internet se incrementó un 60%.





### Oficina Telefónica

Durante el año, **CAJA MADRID** se ha esforzado en ofrecer un servicio *on line* de calidad, orientado al cliente, incorporando nuevas herramientas y funcionalidades para mejorar la navegación y las posibilidades del canal. En la actualidad, a través de la Oficina Internet Particulares se pueden realizar más de 400 operaciones diferentes sin necesidad de desplazamientos y esperas, lo que supone el 90% del total. Por su parte, los clientes de la Oficina Internet Empresas tienen acceso a más de 400 servicios transaccionales. La idoneidad de estos canales se ha reflejado en los buenos resultados obtenidos en las encuestas de calidad de servicio realizadas a clientes, con una satisfacción global superior al 90%; entre los atributos de calidad más valorados destacan la claridad y suficiencia de la información.

La nueva operativa para particulares incluye la suscripción y compra de títulos de renta fija, la solicitud de seguros, los traspasos internos entre fondos y la contratación de tarjetas de crédito en tiempo real. Exclusivo para este canal ha sido el lanzamiento de la *Cuenta Superior*, de alta remuneración, con total liquidez y sin comisiones. Para empresas, la ampliación de servicios ha sido incluso superior, destacando entre otros las transferencias masivas a entidades internacionales, las transferencias a través del Banco de España y la factura electrónica.

**CAJA MADRID** permite también a sus clientes disponer de su propia oficina en el teléfono móvil o en la agenda electrónica a través de los servicios Oficina WAP y Oficina PDA. Estos servicios permiten realizar operaciones bancarias a través de medios diferentes al ordenador convencional, favoreciendo la vinculación de los clientes con la Entidad, que incrementa además su presencia en internet, ya consolidada en otros servicios.

Durante los últimos años, el objetivo principal de la Oficina Telefónica se ha centrado en la consolidación del servicio, potenciando el canal con nuevas funcionalidades y mejoras encaminadas a fortalecer los vínculos entre cliente y entidad. Entre las nuevas funcionalidades incorporadas en el año sobresalen la emisión de PIN de tarjetas a petición del cliente, la emisión de tarjetas bloqueadas con envío de nuevo plástico al domicilio y la domiciliación de avisos de efectos y créditos a cargo del cliente. El número de clientes se ha incrementado un 9,5% en 2004, alcanzando la cifra de 2,5 millones. Las operaciones realizadas a través de este servicio han crecido un 9,1%. Un 75% corresponden a peticiones de consulta de saldo y movimientos, un 10% a operaciones de transferencia y un 12% son operaciones ejecutadas a través de gestor telefónico. Los resultados de la encuesta de calidad que anualmente se realiza entre los clientes demuestran, con un grado de satisfacción de prácticamente un 90%, su alto nivel de conformidad con el servicio prestado.



### Canales prescriptores de negocio

Por último, cabe destacar el creciente desarrollo y peso en el modelo de distribución de **Grupo CAJA MADRID** de los canales prescriptores de negocio, entre los que se distinguen tres tipos:

■ El ejercicio 2004 ha sido clave en la consolidación del **modelo de distribución bancaria conjunta** que **Grupo CAJA MADRID** ha desarrollado con **Mapfre**. En cuanto a la comercialización de productos de **CAJA MADRID** a través de la red Mapfre, la estrategia se basa en crear y mantener una fluida colaboración entre ambas redes, asociando a cada

# 06

oficina Mapfre una oficina de **CAJA MADRID**, que garantiza el adecuado nivel de apoyo y de soporte técnico y comercial. Esta estrategia ha dado como fruto un importante incremento del volumen de negocio aportado a las oficinas de **CAJA MADRID**, un 85% más que en 2003, con una desviación positiva del 42,5% sobre los objetivos previstos, lo que representa un año de adelanto sobre los planes estratégicos inicialmente establecidos para este proyecto. Estas cifras han sido aportadas por más de 4.540 agentes censados de la red de Mapfre en toda España a un total de 1.200 oficinas de **CAJA MADRID**.

Cuando la oficina Mapfre alcanza un nivel suficiente de madurez en la actividad bancaria, el proyecto contempla su transformación en Oficina de Distribución Bancaria (ODB). Dicha transformación comporta un gran salto cualitativo, ya que supone dotarla de capacidad autónoma para contratar y prestar servicio a sus clientes. En directa y estrecha colaboración, las diferentes áreas organizativas de ambos grupos han diseñado aplicaciones, procedimientos, circuitos y procesos específicos para las ODB, plasmados todos ellos en una potente herramienta comercial de fácil manejo por las personas de las oficinas de Mapfre.

El ejercicio 2004 se ha cerrado con 215 ODB repartidas en todo el territorio nacional. En sus primeros meses de actividad estas oficinas han aportado 239,5 millones de euros, lo que representa un 15,8% del total de negocio prescrito por Mapfre a **CAJA MADRID**. En 2005 está previsto abrir otras 230 ODB, habiéndose fijado como objetivo el alcanzar a partir del año 2007 un ritmo de aportación de 3.000 millones de euros anuales de nueva producción, contando con 600 ODB y la participación complementaria de 6.000 agentes de Mapfre.

■ A través de los **prescriptores inmobiliarios** se han formalizado 9.874 operaciones hipotecarias por un importe de 1.519 millones de euros, lo que representa el 17% del total de las operaciones hipotecarias formalizadas por Grupo **CAJA MADRID** en 2004.

■ En los **comercios prescriptores** las acciones emprendidas se han dirigido a consolidar tanto la distribución del Servicio Almomento como la actividad de TPVs, con el objetivo de ofrecerles un servicio integral y eficaz. Con respecto al **Servicio Almomento**, se han ampliado las modalidades de financiación, cubriendo cualquier necesidad que pueda tener un comercio. En 2004, 5.847 comercios se han beneficiado de las ventajas que ofrece este servicio, lo que les ha permitido ofrecer financiación a más de 104.000 particulares.

En cuanto a la actividad de **TPVs**, se mantiene la estrategia comercial de dotar a los comercios de los TPVs más avanzados del mercado, incluyendo aquellos que incorporan la tecnología inalámbrica, que permiten a los comerciantes cobrar a sus clientes a través de tarjetas de crédito, *revolving* o de débito desde cualquier lugar sin necesidad de conectar el sistema a la red de telefonía fija. **CAJA MADRID** mantiene un año más su destacada presencia en el segmento de la gran distribución (hipermercados, grandes almacenes y grandes superficies), reforzando la integración de los sistemas de pago en la actividad del comercio con la homologación de la operativa electrónica. Estos desarrollos se han reflejado en un crecimiento superior al 30% en el número de operaciones realizadas y del 23% en el volumen facturado, en los más de 58.000 comercios con TPVs de **CAJA MADRID**.



## Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, S.A.

El Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre ha mantenido en 2004 sus participaciones financieras, si bien a través de éstas ha entrado como inversor en nuevas sociedades. Tal es el caso de las participaciones tomadas a través de Finamadrid en Comercializadora Automovilista Autopark Ibérica, S.A. y Autopark Renting de Vehículos, S.A., con el objetivo de incrementar su presencia en el sector de financiación de vehículos.

Por lo que se refiere a los resultados, su beneficio neto consolidado se ha elevado a 9,7 millones de euros, lo que representa un incremento del 59,4% con respecto al obtenido en 2003.

## Actividad de financiación

En 2004 la nueva producción de Finamadrid y Madrid Leasing ha alcanzado los 2.374 millones de euros, superior en un 40,6% a la registrada en el año anterior. Las oficinas de **CAJA MADRID** han aportado el 71,4% de la producción, con un incremento en el ejercicio del 41,1%; las propias delegaciones de las sociedades el 20,7%, con un aumento del 34,1%; y la red de agentes de Mapfre el 7,9% restante, con un crecimiento del 60,1% con respecto al año anterior.

El desglose de la producción por productos y la evolución del riesgo vivo se muestran en el cuadro inferior.

### Producción por productos Riesgo vivo y activos dudosos

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Leasing	465.266	365.624	99.642	27,3
Financiación	394.586	276.683	117.903	42,6
Factoring-Confirming	1.514.599	1.046.284	468.315	44,8
Hipotecaria	0	730	(730)	(100,0)
<b>Total producción</b>	<b>2.374.451</b>	<b>1.689.321</b>	<b>685.130</b>	<b>40,6</b>
<b>Riesgo vivo</b>	<b>2.026.874</b>	<b>1.742.959</b>	<b>283.915</b>	<b>16,3</b>
<b>Activos dudosos</b>	<b>31.823</b>	<b>26.453</b>	<b>5.370</b>	<b>20,3</b>
<b>Activos dudosos / riesgo vivo (%)</b>	<b>1,57</b>	<b>1,52</b>		

El resultado antes de impuestos ha ascendido a 12,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 22,1% sobre el de 2003.

### Bancofar

Bancofar, único banco europeo especializado en el sector farmacéutico y particularmente en la oficina de farmacia, fundamenta su estrategia en tres aspectos esenciales: especialización, agilidad y flexibilidad. Con estas características ha conseguido aumentar su penetración en el sector de modo considerable, hasta el 45% en su ámbito de actuación y hasta el 25% en toda la geografía nacional.

En 2004 sobresale el importante crecimiento de la cifra de negocio, un 30%, para alcanzar la cifra de 881 millones de euros. Este incremento se ha basado en la favorable evolución de la inversión, un 45% superior a la de 2003, y dentro de ésta, de los préstamos hipotecarios, un 34% más que un año antes, hasta los 364 millones de euros, y de los préstamos personales, un 25% superiores, hasta los 111 millones de euros. Estos crecimientos se han logrado con una tasa de morosidad inferior al 0,04% y un coeficiente de cobertura en torno al 5.500%, indicadores ambos que denotan una excelente calidad crediticia y entre los mejores del sector.

En cuanto al pasivo, los recursos ajenos han aumentado una cifra cercana a los 18 millones de euros, un 7% con respecto al ejercicio anterior, con crecimientos en el pasivo a la vista del 7% y del 9% en el pasivo a plazo y otros recursos.

En 2004 ha registrado un resultado antes de impuestos de 3,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 29% con respecto al obtenido el año anterior.

## Monte de Piedad

Al cierre de 2004 la cartera de préstamos del Monte de Piedad asciende a 68 millones de euros, alcanzando una cuota de mercado del 43% sobre el conjunto de Montes de Piedad. La cifra de clientes se sitúa en 62.379, de los cuales 9.218 han accedido por primera vez a esta modalidad de crédito de carácter prendario. El número de clientes extranjeros ha vuelto a registrar un importante aumento (13,3%), finalizando el año con 12.235 clientes.

En diciembre **CAJA MADRID** asistió a la XIV Asamblea Nacional de Montes de Piedad, celebrada en la ciudad de Las Palmas bajo el lema *Los Montes de Piedad desde una perspectiva moderna*. En el marco de dicha asamblea se trataron aspectos relativos al efecto de la inmigración en la actividad de los Montes de Piedad, fórmulas de inclusión financiera para el colectivo de inmigrantes, así como diversos temas de interés relacionados con la operativa entre dichas entidades y la formación de los expertos en tasación de joyas.

## Corporación Financiera Habana, S.A.

El año 2004 ha significado un crecimiento sustancial en todos los indicadores de negocio de Corporación Financiera Habana (CFH). Esta Entidad, que fue la primera empresa mixta del sector financiero cubano, ha logrado combinar crecimiento y rentabilidad manteniendo como premisa la calidad del riesgo.

CFH es una de las entidades de referencia en el mercado cubano, tanto por su capacidad para asumir riesgos en el país como por su labor de asesoramiento e instrumentación de complejas operaciones de inversión y de comercio exterior. Durante el año ha realizado operaciones por un importe de más de 83 millones de dólares, manteniendo la tasa de morosidad en el 0,0%.

La cifra de clientes ha crecido un 18% y el número de operaciones un 36%. El beneficio antes de impuestos ha superado los 3,0 millones de dólares, con un incremento del 10,4% con respecto al año precedente. La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se ha situado en el 19%.

CFH ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de cada cliente, entre los que destacan avales, líneas de crédito, préstamos, leasing, descuento de letras, factoring, financiación a medida, asesoramiento financiero y operaciones de comercio exterior.

A lo largo de 2004 ha aumentado su presencia en los principales sectores económicos del mercado cubano, apoyando indistintamente a empresas cubanas, extranjeras y mixtas. Conforme



a su política de diversificación del riesgo, CFH desarrolla operaciones en los siguientes sectores: financiero, turismo, industria, telecomunicaciones e inmobiliario, entre otros. Su capacidad para rotar la cartera, con un 70% de las operaciones concedidas a plazos inferiores a un año, le permite adaptar la gestión del riesgo a los cambios del mercado.

La estrecha colaboración entre **CAJA MADRID** y el Banco Popular de Ahorro continúa favoreciendo el desarrollo de CFH. Los accionistas han materializado su apoyo destinando parte de los resultados a ampliar capital. Esta ampliación constituye un síntoma de su buena evolución y, a la vez, potencia su capacidad de crecimiento futuro. ■

## 6.2 Banca de Negocios

En un escenario financiero condicionado por las incertidumbres propias de un panorama geopolítico complejo e inestable, la Unidad de Banca de Negocios ha logrado un correcto equilibrio entre crecimiento y rentabilidad, participando en las operaciones más relevantes del ejercicio, como líder en buena parte de ellas, y consolidando a **Grupo CAJA MADRID** en el lugar de privilegio que ocupa en los mercados de capitales.

### Dirección de Clientes Corporativos

A pesar de la fuerte competencia y de los niveles históricamente bajos de la rentabilidad de las operaciones de grandes clientes, en 2004 la Dirección de Negocio Adjunta de **Banca Corporativa** ha mejorado sus resultados, apoyándose en la activa gestión del balance y en el incremento del volumen de negocio gestionado de clientes.

En el ámbito de clientes del sector público, **Grupo CAJA MADRID** ha destacado una vez más como proveedor de servicios financieros a la Comunidad de Madrid. De este modo, se ha adjudicado el concurso público convocado por ésta para prestar el servicio de caja durante los próximos seis años. El convenio suscrito incluye también la concertación de líneas de financiación a corto plazo por un importe de 600 millones de euros. Además, durante el año se han formalizado otras operaciones de financiación de la Comunidad de Madrid, entre las que cabe reseñar un

préstamo sindicado para el Canal de Isabel II y una emisión de bonos para la propia Comunidad.

La colaboración con otras Comunidades Autónomas ha seguido consolidándose a lo largo del ejercicio, destacando como operaciones más relevantes la dirección de diferentes emisiones de bonos para la Xunta de Galicia y la Junta de Andalucía y el aseguramiento y colocación de la mayor emisión de deuda realizada por la Generalitat de Catalunya por importe de 500 millones de euros.

Finalmente, en 2004 se ha fortalecido asimismo la relación con importantes clientes, como ONCE y Ente Público RTVE, y en el ámbito del sector público europeo destacan las inversiones en distintos países de Europa del Este, como Polonia y Hungría, realizadas en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones.

En el sector privado, **Grupo CAJA MADRID** ha mantenido su destacada presencia, revelándose un año más como uno de los participantes clave del sector financiero español.

En el ámbito de las telecomunicaciones, sobresale la dirección y estructuración de la operación más relevante del año: la refinanciación de la deuda del Grupo Auna.

En el sector de constructoras e infraestructuras, **CAJA MADRID** ha estructurado la refinanciación de la deuda del Grupo OHL, la financiación para la adquisición y posterior fusión de ACS con Dragados, la financiación de la adquisición de la participación de Veolia en FCC, así como la compra de Amey UK por parte de Ferrovial y la refinanciación de la deuda de esta última. En el sector cementero, cabe resaltar la financiación a Cemex para la adquisición de la cementera británica RMC.





En el sector energético destaca la adquisición, para su posterior estructuración y venta, de los derechos de compensación del Sistema Eléctrico Nacional por los desajustes de ingresos regulados en generación. Además, sobresalen las financiaciones corporativas para Iberdrola, Endesa Italia y Red Eléctrica.

En Cataluña, **CAJA MADRID** ha liderado la primera operación en España de arrendamiento operativo de material rodante, realizada a través de Arrendadora Ferroviaria para la Línea 9 del Metro de Barcelona. Asimismo, se aseguraron las financiaciones de Ecoparc, Landscape y Cementos Molins y la financiación de la OPA de Incosa sobre Inmobiliaria Colonial.

Las oficinas de Banca Corporativa en el extranjero han mantenido su buena progresión, tanto en volúmenes de negocio como en resultados. Durante el año 2004, la oficina de Lisboa se ha distinguido por el asesoramiento y estructuración de operaciones de financiación de infraestructuras y del sector energético, con mención especial para las realizadas con Aguas Paços de Ferreira, Aguas de Barcelos, Aguas de Marco Canaveses, Viaexpresso, Geneg y EDF Nouvelles Energies. Asimismo, cabe destacar, entre otras operaciones, el asesoramiento y estructuración de las financiaciones de EDP y EGREP.

Por su parte, en poco más de dos años la Agencia de Miami ha triplicado su balance, logrando así consolidar su actividad, centrada principalmente en la financiación a empresas españolas y latinoamericanas y en operaciones con organismos multilaterales. En reconocimiento a la labor realizada en la zona, fortaleciendo los lazos comerciales entre España y Estados Unidos, **CAJA MADRID** ha sido galardonada con el

premio *Empresa del Año* en Estados Unidos concedido por la Cámara de Comercio Española en Miami. Las operaciones más relevantes del año han sido la dirección de la financiación para la compra de Embratel por Telmex, de la refinanciación de la deuda del Grupo Endesa Chile, actuando además como banco agente, y del préstamo sindicado de Telefónica de Chile.

La Dirección de **Instituciones Financieras Internacionales** ha seguido impulsando el negocio con entidades y organismos financieros internacionales. El nuevo enfoque, derivado de su incorporación a la Dirección de Negocio de Clientes Corporativos, significó que la relación con las instituciones financieras internacionales pasara a gestionarse de forma global, reconociéndose un vínculo de cliente más que de contrapartida del negocio bancario tradicional. En consecuencia, a lo largo de 2004 se ha fomentado la venta cruzada y la búsqueda activa de nuevas oportunidades de negocio, destacando la promoción conjunta con las áreas de producto de operaciones de titulización, de productos derivados y estructurados, de distribución de renta fija o de asesoramiento financiero. Así, **CAJA MADRID** ha participado en operaciones de renta fija de emisores financieros (HSH Nordbank, Montepío Geral y HSBC, entre otros) y en un proyecto de asesoramiento para la modernización de diversas entidades financieras latinoamericanas.

Por otro lado, se ha potenciado el negocio de comercio exterior y corresponsales, mediante la implantación de un nuevo sistema de líneas que permite agilizar al máximo la operativa en este campo.

Respecto a la cartera en países industrializados, el negocio se ha concentrado en operaciones bilaterales con



entidades financieras de primera línea y muy buena calidad crediticia. Se han realizado operaciones con bancos de inversión como Lehman Brothers o Morgan Stanley, bancos universales como Citigroup, HSBC o HSH Nordbank, fondos como Calpers o Sigma y otros intermediarios financieros como VISA, MBIA o Euroclear.

En los mercados emergentes, se ha profundizado en el negocio de comercio exterior y en el desarrollo de actividades de asesoramiento, manteniendo a la vez una estrategia conservadora en la toma de posiciones de riesgo. Como en años anteriores, la operativa se ha canalizado principalmente a través de los organismos multilaterales, llevando a cabo diferentes transacciones directas con entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Nordic Investment Bank (NIB), el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), el Banco Latinoamericano de Exportaciones (BLADEX) y la Corporación Andina de Fomento (CAF), y cofinanciaciones con el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD).

Un año más, **Grupo CAJA MADRID** ha participado en los principales foros bancarios internacionales: en las reuniones paralelas a las Asambleas de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo, del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial, en la Asamblea de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), y en Sibos.

## Dirección de Finanzas Corporativas

Las actividades desarrolladas por la Dirección de Negocio de **Finanzas Corporativas** en el ejercicio 2004 se han visto condicionadas por algunas

circunstancias relevantes: mayor competencia en la financiación de proyectos, derivada del concurso de nuevas entidades atraídas por la actividad; inicio de la generación de productos institucionales de inversión con subyacente de *project finance*; mayor número de proyectos de financiación de adquisiciones; innovaciones instrumentales en el ámbito de la financiación de activos en el mercado español; y un cierto despegue del uso de productos de inversión y financiación estructurada por parte de medianas y pequeñas empresas y de administraciones locales.

Si bien en 2004 la financiación de infraestructuras bajo esquemas de PPP-PFI (asociaciones público-privadas) avanzó a un ritmo inferior al previsto, se han sentado las bases para la proliferación de iniciativas en este campo en los próximos ejercicios.

En este terreno, **Grupo CAJA MADRID** se ha mostrado especialmente activo en la financiación de infraestructuras promovidas bajo modelos concesionales y en proyectos relacionados con la energía y el medio ambiente, reafirmando un año más su condición de entidad de referencia en este tipo de operaciones. A lo largo del ejercicio ha obtenido mandatos para estructurar y financiar 10 proyectos, algunos de ellos actualmente en fase de ejecución, y ha cerrado con éxito nueve operaciones. Destaca la primera emisión de bonos realizada en España para la financiación de una infraestructura, la Autovía de los Viñedos en Castilla-La Mancha, así como las financiaciones de la autopista de circunvalación de Alicante, de la infraestructura ferroviaria de alta velocidad Figueras-Perpignan y de la Autopista Eje Aeropuerto de Madrid. El importante grado de liquidez en el mercado y la concurrencia de nuevas



entidades provocaron el descenso en los diferenciales de crédito y el aumento en el nivel de apalancamiento del sector, facilitando a los clientes el uso de estos esquemas de inversión en infraestructuras con financiación sin recurso.

En 2004 Grupo **CAJA MADRID** ha intensificado significativamente su presencia en el mercado de financiación de adquisiciones apalancadas, coliderando las operaciones más relevantes, tales como la adquisición de la participación indirecta de Veolia en FCC y la compra de empresas como Itevelesa o Ahold Supermercados, que constituyen dos de las operaciones más importantes de *Leveraged Buy Out* (LBO) realizadas en España. En esta actividad, destaca el creciente protagonismo en el mercado español de las *private equity houses* como generadoras de procesos de LBO.

En financiación de activos, **CAJA MADRID** desarrolla su actividad en los sectores de equipos de transporte (aviones, barcos y trenes, principalmente) y de activos inmobiliarios (oficinas, centros comerciales y plataformas logísticas), bajo estructuras basadas en el valor de dichos activos y su capacidad para generar rentas. El cierre con éxito en 2004 de la financiación del material rodante de la Línea 9 del Metro de Barcelona, bajo un modelo que implica la aceptación de riesgo residual en la financiación sin la participación de sociedades externas especializadas, constituye un claro ejemplo de la capacidad de innovación de la Entidad en esta clase de actividades.

En el conjunto del negocio de financiación estructurada, dentro de la Dirección de Negocio Adjunta de Corporate Finance, la cartera de préstamos vinculados a este tipo de operaciones supera los 3.000 millones de euros. La inversión bruta correspondiente

al ejercicio 2004 se ha situado por encima de los 600 millones de euros.

En el ámbito del asesoramiento financiero, **CAJA MADRID** presta a sus clientes servicios relacionados con operaciones de fusiones y adquisiciones, salidas a bolsa y ofertas públicas de venta de acciones, valoración de empresas y búsqueda de oportunidades de inversión o de socios extranjeros. Para ello, aporta su experiencia acumulada, su amplia red de relaciones y su capacidad para proporcionar un producto completo, incluyendo soluciones de financiación cuando son necesarias. A lo largo de 2004 ha estado presente como asegurador en la mayoría de las operaciones de bolsa realizadas en el mercado español, destacando la ampliación de capital de Corporación Mapfre y las salidas a bolsa de Fadesa y Cintra, y ha participado como asesor en numerosas operaciones corporativas en sectores tales como los de alimentación, biotecnología y papel, logrando 10 mandatos.

Con respecto a la actividad de diseño y comercialización de productos estructurados, en el ejercicio 2004 ha destacado la labor de asesoramiento y generación de estructuras orientadas a la adecuación de los balances de los clientes corporativos a los requerimientos de las nuevas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Por otra parte, la fuerte demanda de productos estructurados se ha reflejado en un crecimiento del 60% en el número de operaciones de esta naturaleza cerradas en el año.

En cuanto a la actividad de distribución, destaca el avance en la incorporación de nuevos sistemas tecnológicos para la distribución de derivados y el diseño de depósitos estructurados a medida para las

oficinas del Grupo. También sobresale la colocación a través de la red comercial de más de 2.000 millones de euros en emisiones propias, con especial mención para la emisión de participaciones preferentes por un importe de 1.140 millones de euros y para la emisión de bonos CIMA.

## Dirección de Mercado de Capitales

En 2004 la actividad de la Dirección de Negocio de Mercado de Capitales se ha incrementado en los distintos mercados de crédito. Tanto en el de bonos como en el de préstamos sindicados, **CAJA MADRID** ha sido una de las entidades financieras españolas líderes, no sólo en el mercado doméstico sino también en el internacional.

### Mercado primario

A lo largo de 2004 **CAJA MADRID** ha continuado el desarrollo de la actividad de gestión de activos a través de préstamos en el mercado internacional, consolidando su posición de liderazgo en el mercado español y aumentando su presencia en los mercados europeos de préstamos de adquisiciones apalancadas y de reestructuraciones de capital.

Las mejores perspectivas de crecimiento económico y la buena situación financiera de las empresas han estimulado la subida de los precios del crédito, provocando un importante estrechamiento de los márgenes en productos derivados.

Durante el año se ha acentuado la tendencia iniciada en 2003 de reducción paulatina de la rentabilidad de las operaciones de grado de inversión. Por

ello, **CAJA MADRID** se ha centrado en la financiación de activos para la ejecución de compras apalancadas (LBO), tanto en Europa como en Estados Unidos, gestionando de manera prudente sus posiciones según el riesgo y la tipología de los activos.

Las cifras de aseguramiento total de la cartera de nuevas operaciones, 2.200 millones de euros con un volumen de venta en el mercado secundario de más de 1.000 millones de euros, reflejan una importante actividad de participación en préstamos de tamaño relevante. El incremento del volumen de negocio ha venido acompañado de una mayor atención a la calidad crediticia de los prestamistas, sobre todo en lo que se refiere al reembolso de la deuda y al plan de desarrollo futuro de la actividad empresarial.

La mayor presencia en el mercado primario ha permitido desarrollar una base de inversores y de bancos de negocios interesados en comprar activos en un mercado que ha visto resurgir una fuerte demanda para los activos más rentables.

### Mercado secundario

Durante el año, **CAJA MADRID** ha realizado un gran esfuerzo en los mercados secundarios, que se ha concretado en una importante ampliación de sus actividades de cotización, particularmente en créditos sindicados y en el mercado de derivados de crédito.

En el mercado de créditos sindicados, ha aumentado de forma significativa la red de contactos. El incremento de la actividad, tanto de comprador como de vendedor de créditos sindicados, ha ampliado su capacidad de cotizar préstamos con varios



participantes del mercado y con las mayores aseguradoras. En la actualidad, **CAJA MADRID** disfruta de una amplia base de contrapartidas, incluyendo fondos y bancos, así como de una mayor transparencia de la actividad secundaria para la cotización de sus posiciones en este sector del mercado de crédito.

En el mercado de derivados de crédito, la mesa ha cerrado en 2004 contratos de crédito (CDS) por más de 7.800 millones de euros. Este incremento de la actividad ha otorgado a **CAJA MADRID** una posición ventajosa en dicho mercado, particularmente en términos del acceso a flujos de otros participantes, así como en el conocimiento de los factores que afectan a los mercados secundarios.

Originación y sindicación

En el ámbito internacional, la actividad de originación y sindicación se ha dirigido a incrementar el volumen de negocio. Siguiendo la pauta marcada en 2003, y en la línea de establecer estrategias de crédito desde el mercado primario, **CAJA MADRID** ha continuado su labor como asegurador, obteniendo mandatos en operaciones relevantes y de empresas de primer nivel, tanto en préstamos como en bonos. Así, ha intervenido en 55 operaciones entre préstamos sindicados y

emisiones, alcanzando un volumen de aseguramiento de 3.369 millones de euros. Por países, la mayor parte del negocio se ha distribuido entre Francia (49%), Bélgica (15%), Italia (13%), Suiza (8%) y Alemania (4%). En lo referente a los diversos rankings de entidades directoras y aseguradoras de operaciones en el euromercado, **CAJA MADRID** continúa formando parte del *Top 50* (Fuente: Capital Data), afianzándose como una de las entidades españolas líderes en los mercados internacionales.

**CAJA MADRID** sigue figurando entre las entidades más activas en el mercado doméstico de bonos, dirigiendo operaciones para emisores públicos como la Comunidad de Madrid o el Ayuntamiento de Madrid, y el resto de Comunidades Autónomas, como la Junta de Andalucía, la Generalitat de Cataluña o la Xunta de Galicia. En este segmento, ha liderado emisiones a un plazo de 30 años a favor de la Generalitat de Cataluña y la Junta de Andalucía por un importe global de 600 millones de euros. Aunque el mercado de bonos continúa siendo más atractivo para emisores públicos que privados, en el tramo minorista cabe destacar las emisiones de Audasa y Aucalsa, con un volumen de 364 millones de euros, que contaron con muy buena acogida por parte de los inversores.

Aseguramiento (Originación y sindicación nacional)	Volumen (millones de euros)	Número de operaciones
Bonos y obligaciones	5.312.018	33
Préstamos sindicados	2.341.515	37
Renta variable	75.048	4

## Gestión de emisiones propias

El mercado de cédulas hipotecarias, en el que **CAJA MADRID** fue pionero, se ha afianzado como el segundo en importancia por su actividad a nivel europeo, junto con el de emisiones de bonos hipotecarios alemanes (*pfandbriefe*). Al finalizar el ejercicio contaba con 10 emisores, 50 emisiones vivas y un importe total emitido de 95.710 millones de euros. En 2004 **CAJA MADRID** ha lanzado una emisión institucional de cédulas hipotecarias a un plazo de siete años por un importe de 2.000 millones de euros.

4.250 millones de euros mediante tres emisiones. Además, se lanzó en julio una emisión de deuda subordinada por importe de 250 millones de euros a un plazo de 10 años, dirigida al segmento institucional.

A principios de septiembre, **Grupo CAJA MADRID** renovó por un año más su Programa de Emisión de Valores de Renta Fija Simple, acogiéndose a la Circular 2/1999 de la CNMV, que introduce la posibilidad de elaborar Programas de Emisiones bajo legislación española. Este programa engloba los siguientes productos:



Durante el año, el Programa de Emisión de Euro Medium Term Notes (EMTNs) ha permanecido inactivo, concentrándose la financiación vía empréstitos en el Programa Doméstico de Emisiones de Valores de Renta Fija Simple registrado en la CNMV. El volumen emitido en deuda senior institucional de **CAJA MADRID** a través de este Programa se ha situado en

Productos	Importes
Cédulas hipotecarias Cédulas territoriales Bonos y obligaciones simples Deuda subordinada a plazo y perpetua	{ Hasta 15.000 millones de euros en total

En 2004 se ha continuado construyendo y gestionado la curva de crédito de **CAJA MADRID** mediante la emisión de instrumentos con vencimientos entre 1 y 15 años. En la actualidad, **CAJA MADRID** es el emisor con más vencimientos diferenciados en el mercado, contando con emisiones *jumbo* de cédulas hipotecarias que vencen en los años 2006, 2009, 2010, 2011, 2012, 2014 y 2016.

### Operaciones de titulización

En 2004 **CAJA MADRID** ha reafirmado su posición como entidad de referencia para la estructuración de operaciones de titulización. Dentro de la titulización tradicional destaca una nueva operación multicedente de préstamos a pequeñas y medianas empresas, con aval estatal, lanzada en diciembre, en la que **CAJA MADRID** ha aportado 268 millones de euros (el 51% del total) y en la que, además de como cedente, ha actuado como director, estructurador, co-asegurador y proveedor de liquidez.

El éxito de las operaciones de titulización de cédulas hipotecarias ha quedado patente en su magnífico comportamiento en el mercado secundario de los bonos de titulización y en una sobresuscripción media de las emisiones que ha alcanzado el 150%. Durante el año, se han lanzado tres nuevas operaciones multicedentes, Cédulas TdA III, IV y V (en febrero, junio y noviembre), en las que **CAJA MADRID** ha jugado el papel de emisor, director, estructurador, co-asegurador y banco agente. Estas operaciones han supuesto un volumen de emisión de 5.000 millones de euros. Mención especial merece la operación de Cédulas TdA V, que ha incorporado como innovación estructural la utilización de una línea de liquidez en lugar de un préstamo subordinado.

### Dirección de Tesorería y Gestión de Carteras

Desde la Dirección de Negocio Adjunta de **Tesorería** se gestiona la liquidez y el riesgo de tipo de cambio de **Grupo CAJA MADRID**. Paralelamente, se desarrolla la actividad de negociación en los mercados monetarios y de renta variable, así como la labor de creación de mercado de deuda pública, tanto en el segmento de Bonos y Obligaciones del Estado como en el de Letras del Tesoro.

En el ejercicio 2004 **CAJA MADRID** ha ratificado su compromiso y su significativa presencia en los mercados monetarios, aspectos ambos avalados por su pertenencia al Money Market Contact Group, un grupo de trabajo que asesora al Banco Central Europeo en cuestiones relativas al mercado monetario, compuesto por 23 de las mayores entidades financieras europeas. Asimismo, **CAJA MADRID** ha mantenido su condición de Creador de Mercado de Letras del Tesoro, siendo una de las entidades más destacadas en este producto, tanto en el segmento mayorista (mercado interbancario) como en el de la distribución a clientes.

El año 2004 se ha caracterizado por el desigual comportamiento de los principales bancos centrales en la articulación de sus políticas monetarias. Por un lado, a partir de junio, la Reserva Federal elevó en cinco ocasiones su tipo de referencia (del 1% al 2,25%), en respuesta al repunte inflacionista y a las buenas perspectivas de crecimiento. En la misma línea, el Banco de Inglaterra aumentó sus tipos oficiales hasta el 4,75%, desde el 3,75%. Sin embargo, tanto el Banco Central Europeo como el Banco de Japón han mantenido inalterados sus tipos de referencia (en el



0,1% y el 2%, respectivamente), ante el escaso dinamismo de la economía en Europa y a la ralentización que está experimentando Japón.

Respecto al mercado de divisas, el cambio entre el euro y el dólar sobrepasó en 2004 el 1,35, niveles nunca alcanzados desde el nacimiento de la moneda única. Los problemas estructurales que manifiestan los déficits gemelos en la economía estadounidense, el incremento de la demanda de reservas en euros en diversos países y la permisividad de las autoridades monetarias, tanto europeas como americanas, son algunas de las razones que han provocado la fuerte apreciación de la moneda única.

La Tesorería de **CAJA MADRID** ha puesto especial énfasis en profundizar en la relación con los clientes, ampliando continuamente la gama de productos que proporcionan soluciones óptimas a sus necesidades, simples o complejas, de coberturas de riesgo de tipo de cambio. Con este objetivo, durante el año 2004 se han fortalecido los equipos dedicados a la negociación en el mercado de divisas, tanto en lo que respecta al producto como a su distribución.

Para el mercado de renta variable y especialmente para el de deuda pública, el año 2004 podría definirse como de transición. La elevada volatilidad de los últimos ejercicios ha experimentado un descenso notable, provocado por los amplios movimientos laterales. La ausencia de una tendencia definida se deriva de la convivencia de noticias positivas, como el fuerte crecimiento de las economías asiáticas y unos costes de financiación en niveles históricamente bajos, con otras de sentido contrario, como el alza del precio del petróleo y las dudas sobre la sostenibilidad de la recuperación económica, especialmente

en Europa. Desde la División de Deuda y Renta Variable, **CAJA MADRID** ha afirmado su compromiso con el Tesoro Público español. Además de su labor de Creador de Mercado de Deuda Pública del Reino de España, ha participado en las emisiones tanto a través de subastas como en sindicatos, aportando liquidez al mercado secundario.

La Dirección de Negocio Adjunta de **Gestión de Carteras** se ocupa de la cartera de inversión por cuenta propia de **Grupo CAJA MADRID**, tanto en renta fija como en renta variable, exceptuadas en este último caso las participaciones industriales. La gestión se orienta hacia el medio y largo plazo, con estrategias que se adaptan en cada momento a las políticas de la Entidad en materia de inversión y riesgo.

Durante el año 2004 las bolsas han registrado amplios movimientos laterales con volatilidades en niveles mínimos; los tipos de interés se han mantenido bajos en todos sus plazos y con pendientes elevadas; los diferenciales de crédito han continuado estrechándose; y, por último, después de la apreciación que se anotó en los primeros meses del año frente al euro, el dólar ha terminado depreciándose de manera significativa. Todo ello, en un escenario geopolítico y económico complejo e incierto, con episodios de terrorismo (11M en Madrid), elecciones en Estados Unidos y un petróleo que ha llegado a alcanzar los 55 dólares/barril. En este contexto, la gestión de la cartera de renta variable se ha basado en la búsqueda de valor fundamental, en la eficiencia del binomio rentabilidad-riesgo en la construcción de dicha cartera y en la ausencia de posiciones comprometidas con el largo plazo.

Como complemento a la gestión de la cartera de renta variable se han aplicado diversas estrategias no correlacionadas con la dirección del mercado, tales como: estrategias de valor relativo, que permiten la toma de posiciones tanto compradoras como vendedoras en acciones, estrategias cuantitativas de seguimiento de tendencias de cualquier signo en el mercado, para aprovechar pequeños movimientos en el mismo, estructuras cuantitativas basadas en análisis de volatilidad, e introducción de nuevos activos en la cartera, como por ejemplo el oro, que se comportan positivamente en un entorno como el descrito anteriormente.

La cartera de fondos de gestión alternativa ha contribuido significativamente a la diversificación de riesgos. En este apartado se ha procedido a la realización de beneficios en algunas estrategias, con el fin de incorporar otros estilos que mejoren el perfil de rentabilidad-riesgo en la cartera de cara al año 2005.

El margen financiero de la cartera de renta fija se ha beneficiado de unos tipos de interés más bajos de los inicialmente previstos. Además, durante el año se ha incrementado la sensibilidad de esta cartera a través de la compra de deuda pública española. Dichas compras se han materializado en los tramos largos de la curva, con el fin de optimizar, en términos de margen, las fuertes pendientes existentes en la estructura temporal de tipos de interés.

En el capítulo de nuevas inversiones, **CAJA MADRID** ha mantenido una activa presencia en el mercado de bonos indexados a la inflación, cuya acogida entre los inversores europeos es cada vez mayor, y que permiten tomar posiciones

frente a los movimientos en los tipos de interés reales.

En cuanto al riesgo de crédito, los diferenciales pagados respecto al activo libre de riesgo han seguido disminuyendo a lo largo del año. Esta evolución se ha apoyado, por un lado, en los sólidos perfiles financieros de las empresas, como consecuencia de los esfuerzos realizados en la reducción de costes y de la escasa inversión, y por otro, en factores técnicos de mercado, como la reducida emisión de deuda y la proliferación de productos derivados. A pesar de la mejora en los fundamentos financieros de las empresas, indicativos de una menor probabilidad de impago, **CAJA MADRID** ha continuado con la venta de activos en cartera, ya que los diferenciales de crédito actuales se consideran insuficientes como para compensar el riesgo.

Finalmente, se ha continuado la labor de investigación y desarrollo, perfeccionando los sistemas de información (Barra Credit), para hacer más eficiente la gestión, e incorporando nuevas clases de activos, que mejorarán sustancialmente los parámetros de rentabilidad y riesgo de las carteras. ■



## 6.3 Banca Privada

A lo largo de 2004 la actividad de Altae Banco ha evolucionado muy positivamente, tanto por lo que se refiere al volumen de recursos gestionados como por los resultados alcanzados. Al cierre del ejercicio, los recursos gestionados ascienden a 2.589 millones de euros, con un incremento de 799 millones de euros, un 44,6%, con respecto al año anterior. Por su parte, el beneficio antes de impuestos se eleva a 2,7 millones de euros, un 125,7% superior al obtenido en 2003.



El patrimonio medio por cliente ha registrado un significativo crecimiento del 35,9% en el año, alcanzando los 705 miles de euros. Se ha ofrecido una atención más personalizada y mantenido la elevada calidad del servicio, a pesar del fuerte aumento del volumen de negocio gestionado. Además, con el objetivo de aproximar el banco a los clientes y de mantener su alto grado de satisfacción, se

han desarrollado otras iniciativas, entre las que destacan las siguientes:

- Apertura de cuatro nuevas delegaciones: en Valencia, Toledo, Oviedo y Vigo.
- Creación de un nuevo contrato de gestión de Instituciones de Inversión Colectiva, destinado a gestionar aquellas carteras compuestas únicamente por fondos de inversión.
- Incorporación de nuevas funcionalidades al portal de internet ([www.altae.es](http://www.altae.es)), que han permitido una mayor fluidez en la información recibida por los clientes.
- Un acuerdo con gestores externos que permite la comercialización de más de 800 fondos de inversión.
- La posibilidad de atender de forma personalizada peticiones de productos estructurados por parte de los clientes.

El siguiente cuadro resume la actividad de Altae Banco. ■

### Altae Banco Volumen de negocio

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Recursos gestionados	2.588.886	1.790.293	798.593	44,6
Carteras asesoradas	2.166.397	1.450.331	716.066	49,4
Carteras gestionadas	422.489	339.962	82.527	24,3
Préstamos y créditos	11.657	9.205	2.452	26,6
Avales	156.345	306.595	(150.250)	(49,0)
<b>Volumen de negocio</b>	<b>2.756.888</b>	<b>2.106.093</b>	<b>650.795</b>	<b>30,9</b>



## 6.4 Corporación Financiera **CAJA MADRID**

Creada en 1988, **Corporación Financiera CAJA MADRID** constituye un elemento clave en la estrategia de diversificación de actividades que **CAJA MADRID** viene desarrollando tanto en el ámbito nacional como internacional, y contribuye de forma eficaz a los beneficios del Grupo.

### Aspectos generales

**Corporación Financiera CAJA MADRID** es la cabecera de un holding de empresas que en los últimos años ha venido operando principalmente en las siguientes líneas de negocio: Gestión e Intermediación de activos financieros, Banca Privada, Seguros, Inmobiliaria y Promoción y Participación Empresarial; a través de sociedades en las que ostenta una participación mayoritaria o paritaria en aquellas constituidas para el desarrollo de alianzas en sectores estratégicos.

A lo largo de 2004 **Corporación Financiera CAJA MADRID** ha continuado con el proceso de consolidación de las alianzas formalizadas en 2000 con los grupos Mapfre y FCC para el desarrollo conjunto de negocios de seguros e inmobiliario, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2004 el volumen de inversión a su coste de adquisición se sitúa en 1.228 millones de euros, sin variación porcentual significativa con respecto al año anterior.

Para el desarrollo de su actividad, **Corporación Financiera Caja Madrid, S.A.** dispone de un capital social de 652 millones de euros (100% titularidad de **CAJA MADRID**), habiendo aprobado dividendos en el ejercicio 2004 por importe de 57,2 millones de euros.

Al término del ejercicio 2004 el volumen de negocio gestionado por **Corporación Financiera CAJA MADRID** asciende a 24.237 millones de euros, un 16,1% más que en 2003. De este total, 10.875 millones de euros corresponden al patrimonio administrado en fondos de inversión, 2.661 millones a fondos de pensiones, 7.455 millones al patrimonio gestionado por Mapfre-Caja Madrid Holding (49%), 2.589 millones a recursos gestionados por Altae Banco, 345 millones al inmovilizado neto de Realia Business (49,16%) y 452 millones a inversiones empresariales.



## Corporación Financiera Caja Madrid Resumen de la actividad

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Fondos de inversión (Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.)	10.874.655	9.296.471	1.578.184	17,0
Fondos de pensiones (Caja Madrid Pensiones, E.G.F.P., S.A.)	2.660.678	2.266.561	394.117	17,4
Patrimonio gestionado (Mapfre-Caja Madrid Holding de Entidades Aseguradoras, S.A.) (*)	7.454.661	6.931.943	522.718	7,5
Recursos gestionados (Altae Banco, S.A.)	2.588.886	1.790.293	798.593	44,6
Inmovilizado neto (Realia Business, S.A.) (**)	345.048	310.149	34.899	11,3
<b>Patrimonio gestionado (1) (***)</b>	<b>23.785.352</b>	<b>20.415.623</b>	<b>3.369.729</b>	<b>16,5</b>
Inversiones empresariales (2)	451.582	455.074	(3.492)	(0,8)
Inversiones en empresas del Grupo (****)	271.643	271.583	60	0,0
Inversiones en empresas asociadas (****)	949.776	954.664	(4.888)	(0,5)
Inversiones en otras empresas (****)	6.649	2.511	4.138	164,8
<b>Negocio gestionado (1+2)</b>	<b>24.236.934</b>	<b>20.870.697</b>	<b>3.366.237</b>	<b>16,1</b>

(\*) Incluye el 49% de fondos de inversión y de pensiones + reservas matemáticas del Holding de seguros

(\*\*) Incluye el 49,16% del inmovilizado neto del Holding inmobiliario

(\*\*\*) Deducidos *unit linked*

(\*\*\*\*) Inversión bruta, sin deducir provisiones

## Negocio de gestión de inversiones

### Gesmadrid

En el sector de fondos de inversión, ha continuado en 2004 el proceso de crecimiento patrimonial iniciado en 2003, alcanzando su máximo histórico. Al cierre del año, el patrimonio total del mercado de fondos de inversión asciende a 219.730 millones de euros, superior en un 11,0% al gestionado en diciembre de 2003.

Por tipología de fondos, la evolución patrimonial del sector se ha traducido en un descenso del 1,2% en los FIAMM, en crecimientos del 13,0% en los fondos de renta fija, del 17,4% en los de renta variable, del 9,9% en los garantizados y del 4,2% en los mixtos, y un año más, en un fuerte incremento del 107,2% en los fondos globales.

La entrada en vigor de la nueva Ley de Instituciones de Inversión Colectiva ha abierto el proceso de modificación de las estructuras de fondos. No obstante, será durante el próximo 2005 cuando, una vez

aprobado el Reglamento que desarrolla la Ley, las gestoras lleven a cabo los cambios que permite la nueva legislación. Entre dichos cambios, destaca la posibilidad de disponer de fondos con distintos tipos de participaciones, que permitirán una segmentación más eficaz del mercado. También se potenciarán los denominados fondos de gestión alternativa, abriéndose la vía para su comercialización por las propias gestoras.

El patrimonio de fondos gestionado por Gesmadrid al término del ejercicio 2004 asciende a 10.594 millones de euros, excluidos el fondo inmobiliario y las SICAV, con un aumento del 16,6% en el año. Su cuota de mercado se sitúa en el 4,82%, frente al 4,59% de 2003. Por categorías de fondos, destacan los crecimientos del patrimonio de los fondos de renta fija (25,3%), de los mixtos (23,1%), de los de renta variable (21,5%), de los garantizados (15,7%) y de los FIAMM (15,0%). Por su parte, los fondos globales registraron una disminución en su patrimonio del 37,6%. Sobresale también el incremento del patrimonio del fondo inmobiliario (71,7%), cerrando el año con 104 millones de euros y una cuota de mercado del 2,38%.

A lo largo del año Gesmadrid ha continuado ampliando su gama de productos con dos nuevos fondos garantizados que destacan por su novedosa estructura: *Caja Madrid Titanes* y *Caja Madrid Titanes II*. Su lanzamiento ha supuesto la introducción en el mercado español del índice *Dow Jones Global Titans 50* en forma de producto, impulsando su popularización. Adicionalmente, se ha renovado la garantía de otros siete fondos, adaptando sus estructuras a la evolución de los mercados, para aprovechar las potenciales subidas de tipos de interés o de los índices bursátiles.

La introducción en 2003 de la posibilidad de realizar traspasos entre fondos de la misma o de diferentes gestoras sin efectos fiscales ha seguido estimulando el dinamismo del sector. El volumen de traspasos realizados ha superado los 30.000 millones de euros, equivalente al 14% del patrimonio total. En el caso de Gesmadrid, el volumen de traspasos internos alcanzó el 8,6% de su patrimonio a final de año.

Gesmadrid ha continuado ofreciendo a los clientes un asesoramiento completo y de calidad, con especial énfasis en el aspecto de la diversificación de productos como fórmula para minimizar el riesgo de concentración en un solo activo.

A través de su portal en internet ([www.gesmadrid.es](http://www.gesmadrid.es)), Gesmadrid facilita a los usuarios la toma de decisiones de inversión, así como el seguimiento de las mismas, para lo cual disponen, clientes de fondos o la propia red de oficinas de **Grupo CAJA MADRID**, de sofisticadas herramientas.

Gesmadrid ha renovado un año más el certificado de calidad otorgado por AENOR, lo que refleja la importancia otorgada a la calidad, tanto interna como externa.

### Fondos de inversión: patrimonio y captaciones

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Patrimonio</b>				
FIAMM	3.452.840	3.003.447	449.393	15,0
FIM	7.140.786	6.079.714	1.061.072	17,5
<b>Subtotal</b>	<b>10.593.626</b>	<b>9.083.161</b>	<b>1.510.465</b>	<b>16,6</b>
Fondo inmobiliario	104.269	60.731	43.538	71,7
SICAV	176.760	152.579	24.181	15,8
<b>Total patrimonio</b>	<b>10.874.655</b>	<b>9.296.471</b>	<b>1.578.184</b>	<b>17,0</b>
<b>Captaciones netas</b>				
FIAMM	473.808	327.320	146.488	44,8
FIM	716.919	390.196	326.723	83,7
<b>Subtotal</b>	<b>1.190.727</b>	<b>717.516</b>	<b>473.211</b>	<b>66,0</b>
Fondo inmobiliario	39.733	60.426	(20.693)	(34,2)
SICAV	17.722	41.443	(23.721)	(57,2)
<b>Total captaciones</b>	<b>1.248.182</b>	<b>819.385</b>	<b>428.797</b>	<b>52,3</b>

### Caja Madrid Pensiones

Al cierre de 2004 Caja Madrid Pensiones gestiona un patrimonio de 2.661 millones de euros, un 17,4% más que hace un año. En planes individuales, el crecimiento ha sido del 19,1%, lo que le otorga una cuota de mercado del 5,51% en este sistema (Fuente: Inverco). El volumen de aportaciones netas se ha situado en 306 millones de euros, de los que 263 millones corresponden al sistema individual, un 12,3% más que en 2003, las más elevadas en la historia de la sociedad por segundo año consecutivo.

Esta favorable evolución se ha extendido a todos los productos comercializados por Caja Madrid Pensiones, con mención especial para aquellos que incorporan en su inversión un componente de renta

variable. Destaca también el buen comportamiento de los planes de pensiones garantizados.

En 2004 Caja Madrid Pensiones ha seguido profundizando en la diversificación, impulsando la utilización de diversos productos, y en el asesoramiento, ampliando y mejorando la información disponible en la red de oficinas, con nuevas herramientas que permiten ofrecer a los partícipes recomendaciones ajustadas a sus necesidades, en función de su perfil inversor y su horizonte temporal de jubilación.

Respondiendo al objetivo de disponer en todo momento de una oferta completa e innovadora, durante el año se lanzaron dos nuevos planes de pensiones



garantizados: *Protegido Creciente I* y *Protegido Renta 2023 Caja Madrid*. El primero es un plan de gestión activa a un plazo de siete años, que permite al partícipe consolidar la mejor rentabilidad trimestral obtenida durante el periodo de garantía, ofreciéndole la posibilidad de beneficiarse tanto de la garantía como de la rentabilidad añadida que aporta la renta variable. Por su parte, el segundo se trata de un plan de renta fija a largo plazo que garantiza una rentabilidad del 55% a la fecha de vencimiento.

Asimismo, ha seguido mejorando la información que periódicamente reciben los clientes sobre sus planes de pensiones. A este respecto ha contribuido notablemente el portal de Caja Madrid Pensiones en internet ([www.cajamadridpensiones.es](http://www.cajamadridpensiones.es)), concebido como un portal dinámico y en continuo desarrollo, en el que se han incorporado importantes innovaciones, fundamentalmente en el terreno del asesoramiento, con nuevos simuladores de aportaciones y prestaciones más completos y un test del inversor que

incorpora propuestas de inversión diversificada según el horizonte de jubilación y el perfil de inversión del partícipe.

Por lo que respecta a los planes de pensiones del sistema de empleo destaca la captación del Fondo de Pensiones Andalsur, fondo que integra diversos planes de pensiones de ayuntamientos y empresas municipales de la provincia de Cádiz, entre los que sobresale el Plan de Pensiones del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.

Caja Madrid Pensiones concede especial importancia a la calidad, tanto interna como externa, habiendo renovado en 2004, conforme a los nuevos requisitos de la norma, el certificado de calidad otorgado por AENOR.



Caja Madrid Pensiones  
Volumen de actividad

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Volumen patrimonial</b>				
Planes de pensiones individuales	2.035.845	1.709.686	326.159	19,1
Planes de pensiones colectivos	624.833	556.875	67.958	12,2
<b>Total patrimonio gestionado</b>	<b>2.660.678</b>	<b>2.266.561</b>	<b>394.117</b>	<b>17,4</b>
<b>Aportaciones netas</b>				
Planes de pensiones individuales	263.273	234.434	28.839	12,3
Planes de pensiones colectivos	42.353	38.746	3.607	9,3
<b>Total aportaciones</b>	<b>305.626</b>	<b>273.180</b>	<b>32.446</b>	<b>11,9</b>

## Negocio de intermediación bursátil

En 2004 se ha mantenido la positiva tendencia bursátil iniciada en 2003, anotándose el Ibex-35 una ganancia anual del 17,4%. La atractiva valoración del mercado y de las empresas ha pesado más en las decisiones de inversión que la incertidumbre provocada por el fuerte aumento del precio del petróleo y por la persistencia de un escenario geopolítico de riesgo. Con esta evolución, la bolsa ha sido una opción atractiva frente a otras alternativas de inversión.



En este contexto, Caja Madrid Bolsa ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 6,6 millones de euros, con un incremento del 42,5%, uno de los más altos del sector. Esta significativa mejora ha venido acompañada de un volumen de contratación en renta variable de 50.031 millones de euros, alcanzando en el ámbito de entidades nacionales una cuota de mercado del 6,59% y el quinto puesto del ranking.

Caja Madrid Bolsa ha estado presente un año más en prácticamente todas las

operaciones societarias del mercado, adjudicándose algunas de las más importantes, como la ampliación de capital de Corporación Mapfre, las OPVs de Fadesa, Telecinco y Cintra y las OPAs de Metainversión, CTI e Inmobiliaria Valenciana. Además, ha participado como agente de los programas de *stock options* de Sogecable e Indra.

En 2004 su portal en internet ([www.cajamadridbolsa.es](http://www.cajamadridbolsa.es)) se ha convertido en uno de los más avanzados desde el punto de vista de la calidad y el conjunto de servicios que ofrece a clientes y usuarios, siendo pionero en la utilización de las últimas tecnologías en la provisión de información en tiempo real.

Finalmente, Caja Madrid Bolsa ha afianzado su prestigio en el análisis de los mercados de valores europeos, con un asesoramiento amplio y de calidad, gracias al desarrollo del proyecto European Securities Network (ESN), que tras la incorporación de un socio finlandés abarca ya 11 países. Las acciones de marketing realizadas durante el año han impulsado el reconocimiento de ESN dentro del mercado.

### Caja Madrid Bolsa Volumen de actividad

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Contratación renta variable	50.031.222	37.060.965	12.970.257	35,0
Intermediación renta fija	3.980.660	4.216.540	(235.880)	(5,6)
Aseguramiento y colocación	12.310	-	12.310	-
Fondos Inversión comercializados (Patrimonio)	24.200	20.720	3.480	16,8
Opciones y futuros (número de contratos)	445.658	434.894	10.764	2,5



## Negocio de seguros

La actividad global de las aseguradoras integradas en Mapfre-Caja Madrid Holding se ha materializado en un patrimonio gestionado de 15.214 millones de euros, un 7,5% más que al cierre de 2003. De este importe, 11.541 millones de euros, el 75,9%, corresponden a reservas matemáticas.

El volumen anual de primas se ha situado en 4.264 millones de euros, un 26,5% más que en el año anterior. Los seguros de

vida han aportado el 43,3%, con 1.847,6 millones de euros; los seguros generales han alcanzado los 1.021,1 millones de euros, con un aumento del 14,0%; las primas de seguros de enfermedad han ascendido a 315,6 millones de euros, con una subida anual del 13,4%; y por último, las primas de empresas se han situado en 1.079,9 millones de euros, tras crecer un 97,7% en el año.

### Negocio de seguros: Mapfre-Caja Madrid Holding (100%)(\*)

#### Volumen de actividad

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Volumen patrimonial</b>				
Fondos de inversión	2.648.080	2.341.680	306.400	13,1
Fondos de pensiones	1.024.775	853.000	171.775	20,1
Reservas matemáticas	11.540.738	10.952.143	588.595	5,4
<b>Total patrimonio</b>	<b>15.213.593</b>	<b>14.146.823</b>	<b>1.066.770</b>	<b>7,5</b>
<b>Aportaciones y primas netas</b>				
Primas seguros de vida	1.847.631	1.651.353	196.278	11,9
Primas seguros generales	1.021.108	895.941	125.167	14,0
Primas seguros de enfermedad	315.593	278.244	37.349	13,4
Primas de empresas	1.079.918	546.160	533.758	97,7
<b>Total aportaciones</b>	<b>4.264.250</b>	<b>3.371.698</b>	<b>892.552</b>	<b>26,5</b>

(\*) Corporación Financiera Caja Madrid posee una participación en el holding del 49%



La **Unidad de Empresas** está integrada por tres entidades principales, Mapfre Industrial, Musini y Mapfre Caución y Crédito, a las que se suman las filiales de esta última en América e ITSEMAP. Todas estas sociedades completan una adecuada plataforma para la prestación de servicios integrales y de calidad a empresas e instituciones, a la que próximamente se incorporará SERMAP.

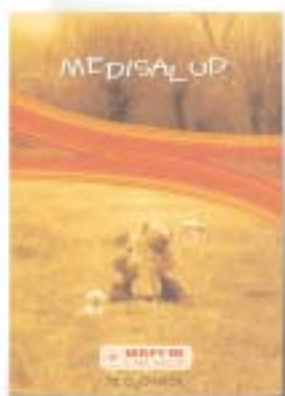
A lo largo de 2004 se ha avanzado en el diseño y puesta en marcha del nuevo modelo organizativo de la Unidad, compuesto por divisiones de negocio especializadas en riesgos industriales, grandes riesgos y caución y crédito, junto con una división de servicios comunes.

Los productos para particulares se han mantenido como la fuente principal de captación de recursos de **Mapfre Vida**, a través de las distintas fórmulas que se gestionan en la Unidad (fondos de inversión, fondos de pensiones y seguros de vida-ahorro), dando continuidad al relevo de los productos de colectivos y empresas iniciado tras el proceso de exteriorización. Destaca, un año más, el importante crecimiento experimentado

por los seguros de riesgo en el volumen de primas emitidas (14,6%), también de forma prioritaria a través de modalidades para particulares.

La favorable evolución de la **Unidad de Seguros Generales** en el ejercicio 2004 ha permitido consolidar su destacada posición en sus principales líneas de negocio: hogar, comunidades, comercios, accidentes, decesos y autos en Canarias. El avance de las emisiones en los distintos ramos ha mantenido la buena progresión de los últimos años, con crecimientos superiores a los del mercado en hasta un 50%, lo que le ha permitido aumentar su cuota de mercado en todos ellos, cercana ya al 16% de promedio. En cuanto a los resultados, los beneficios son sensiblemente mejores que los del mercado, obteniendo en torno a dos puntos de diferencia en rentabilidad frente a primas en el conjunto de los sectores en los que opera la Unidad.

En 2004 **Mapfre Caja Salud** ha alcanzado los objetivos marcados en cuanto a mejoras de gestión, dotación tecnológica y apoyo a los canales de distribución. El nuevo Departamento de Conservación de Cartera ha contribuido a reforzar la fidelización de los clientes. Por su parte, el Área de Centros Médicos Propios ha incrementado notablemente su actividad y sus resultados. No obstante, el deterioro de la siniestralidad en el ramo de salud a escala sectorial, coincidiendo con la finalización de la implantación de cuadros médicos concertados en todo el territorio nacional, ha provocado un descenso en los resultados.



## Negocio inmobiliario

El negocio inmobiliario de **Corporación Financiera CAJA MADRID** se ha realizado en 2004 a través del Grupo Realia, dedicado a la promoción, gestión patrimonial y servicios, y de Tasamadrid, S.A., orientada a servicios de tasación y valoración.

### Realia Business, S.A.

Esta sociedad opera en tres áreas de negocio:

- Promoción de productos inmobiliarios, principalmente viviendas de primera y segunda residencia, aunque diversificándose hacia otros mercados como el industrial y el de gestión del suelo.

- Gestión integral de edificios singulares propios en régimen de alquiler, destinados a oficinas y centros comerciales situados en enclaves estratégicos de las principales ciudades españolas.

- Servicios diversos, gestionados por dos empresas filiales: Cismisa, especializada en la comercialización de servicios inmobiliarios, y TMI, encargada del mantenimiento integral de edificios, incluida la inspección técnica de edificios.

La actividad de Realia Business en el año 2004, considerando el 100% del holding, se resume en las siguientes cifras.



### Negocio inmobiliario: Realia Business (100%)(\*)

#### Volumen de actividad

(miles de euros, número, m² y %)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Volumen de negocio</b>	<b>574.641</b>	<b>470.305</b>	<b>104.336</b>	<b>22,2</b>
Promociones	482.128	388.352	93.776	24,1
Arrendamientos	82.392	72.786	9.606	13,2
Servicios	10.121	9.167	954	10,4
Viviendas entregadas (número)	1.692	1.979	(287)	(14,5)
Viviendas vendidas	1.528	1.432	96	6,7
Viviendas vendidas pendientes de entrega	1.695	1.859	(164)	(8,8)
Superficie en alquiler (m²)	353.428	325.210	28.218	8,7
Grado de ocupación edificios (%)	97	95	2	2,1
Reserva de suelo (m²)				
Superficie bruta	9.247.925	8.899.868	348.057	3,9
Superficie edificable	2.848.642	2.758.490	90.152	3,3
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>177.422</b>	<b>148.575</b>	<b>28.847</b>	<b>19,4</b>

(\*) Grupo Caja Madrid tiene una participación en el holding del 49,16%

En 2004 el negocio de promoción del Grupo ha mantenido un alto nivel de actividad con más de 9.000 viviendas gestionadas y 1.692 viviendas entregadas. Las ventas comprometidas han ascendido a 493 millones de euros, las reservas a 103 millones de euros y las ventas escrituradas alcanzaron los 482 millones de euros, un 24,1% más que en el año anterior.

Los ingresos de la actividad patrimonial se han elevado a 82,4 millones de euros y los de servicios a 10,1 millones de euros. El nivel de ocupación del alquiler de la superficie sobre rasante se ha situado en el 97% y el de la superficie bajo rasante en el 94%.

Las inversiones más importantes realizadas por el Grupo Realia en 2004 han sido las siguientes:

- En el área de patrimonio, se ha comprado: en Madrid, el edificio Los Cubos en la calle Albacete 5, con una superficie de 18.324 m<sup>2</sup> sobre rasante y 334 plazas de aparcamiento; en Logroño, una nave industrial con una superficie de 36.332 m<sup>2</sup> sobre rasante; y en Murcia, un solar con una edificabilidad de 30.000 m<sup>2</sup> de uso comercial. Además, han continuado los proyectos de centros comerciales en Leganés y Guadalajara.

- En el área de promociones, ha proseguido la consolidación con la compra de suelo en el ámbito de sus delegaciones y en nuevas zonas de influencia, incrementando así la diversificación geográfica.

- Asimismo, se ha aumentado la expansión internacional a través de un acuerdo con un socio local para realizar promociones en Polonia.

### Tasamadrid, S.A.

Tasamadrid ha mantenido en 2004 su liderazgo en la Comunidad de Madrid y la tercera posición en el ranking de tasadoras en el ámbito nacional, tanto por volumen de facturación como por número de informes.

Durante el año se han realizado 123.336 informes de tasación, un 15,8% más que en 2003, alcanzando una facturación de 28,3 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 20,6% con respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el beneficio antes de impuestos se sitúa en 10,1 millones de euros, un 33,6% superior al obtenido en 2003.

Los mayores crecimientos corresponden al segmento de clientes externos, que ha aumentado su peso relativo en el volumen de negocio de la sociedad hasta el 17,5%, frente al 10% del ejercicio 2003. Esta evolución se ha visto impulsada por una activa política comercial, el esfuerzo de innovación tecnológica y la vocación de mejora continua, que se han plasmado tanto en el producto como el servicio, y que han permitido ofrecer a los clientes un valor añadido con relación a la competencia.

Tasamadrid se ha consolidado como entidad de referencia en los principales medios de comunicación del sector, con secciones propias como *Valora tu casa* en ABC Inmobiliario o el *Precio medio del m<sup>2</sup> por barrios*, en el suplemento Propiedades del diario El País, y con colaboraciones puntuales en el suplemento inmobiliario del diario El Mundo o la revista m<sup>2</sup>.

Por otra parte, se ha potenciado la captación de negocio a través de canales alternativos y, en especial, de internet.



Como resultado, en 2004 se han realizado más de 13.300 valoraciones de viviendas individuales *on line*, un 92,4% más que en el año anterior.

Pero sin duda la gran apuesta del ejercicio ha consistido en la diversificación de servicios a través de Tasamadrid Consultoría y Gestión. En la actualidad se trabaja en la realización de diversos servicios inmobiliarios complementarios, tales como: inspecciones técnicas de edificios, oficinas de control técnico, estudios geotécnicos y estudios económicos y de mercado, entre otros.

## Negocio de desarrollo empresarial

La Dirección de Negocio de Desarrollo Empresarial tiene como misión el desarrollo de la cartera de participaciones y la creación y desarrollo de empresas, dentro de la Unidad de Corporación Financiera.

Tras el esfuerzo inversor realizado en el ejercicio anterior, el año 2004 ha supuesto para la Dirección de Negocio de Desarrollo Empresarial un período de consolidación de sus participaciones.

Al término de 2004 la cartera gestionada presenta el siguiente desglose:

### Inversión gestionada

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
<b>Cartera de rotación</b>	<b>104.571</b>	<b>88.192</b>	<b>16.379</b>	<b>18,6</b>
Cartera de rotación propia	94.053	77.674	16.379	21,1
Capital Riesgo Madrid	10.518	10.518	0	0,0
<b>Cartera empresarial</b>	<b>343.827</b>	<b>363.698</b>	<b>(19.871)</b>	<b>(5,5)</b>
Cotizadas	207.527	248.666	(41.139)	(16,5)
Infraestructuras	92.575	80.114	12.461	15,6
Salud y tercera edad	43.136	34.329	8.807	25,7
Otros sectores	589	589	0	0,0
<b>Instrumentales</b>	<b>2.059</b>	<b>2.059</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Otras participaciones</b>	<b>1.125</b>	<b>1.125</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total inversión gestionada</b>	<b>451.582</b>	<b>455.074</b>	<b>(3.492)</b>	<b>(0,8)</b>

# 06

La Dirección de Negocio se estructura en seis divisiones, con una organización mixta por sectores y tipo de participaciones.

La **División de Infraestructura, Energía y Transportes** gestiona los intereses del Grupo en siete autopistas en todo el territorio nacional (M-45, Ruta de los Pantanos, Autopista Central Gallega, Autopista de Circunvalación de Alicante, R-2, R-3 y R-5), en Transportes Ferroviarios de Madrid (el conocido Tren de Arganda-Madrid) y en Generaciones Especiales I, empresa dedicada a las energías renovables.

En el sector de salud, la actividad, dirigida desde la **División de Salud y Tercera Edad**, se concentra en tres hospitales (Madrid, Baleares y Canarias) y tres clínicas. Esta División incorpora también la participación en Mapfre-Quavitae, empresa líder en el mercado español de servicios de atención a personas mayores, que gestiona en la actualidad 15 residencias con un total de 2.939 plazas, 21 centros de día y servicios de teleasistencia y ayuda a domicilio para más de 40.000 personas. Además, otras seis residencias se encuentran actualmente en fase de desarrollo.

La **División de Capital Riesgo** gestiona una cartera de participaciones en diversos sectores a través de la sociedad Capital Riesgo Madrid, en la que la Comunidad de Madrid tiene una participación mayoritaria.

La **División de Ocio** se encarga de la gestión de la participación en el Parque Biológico de Madrid, sociedad dedicada a la explotación de Faunia, el parque temático de la naturaleza de Madrid.

Por último, la **División de Otros Sectores** engloba aquellas participaciones en

empresas que, bien por el sector de actividad o bien por el tipo de participación, no encajan en el ámbito de las restantes divisiones.

De la actividad llevada a cabo en el año, y por lo que se refiere a **nuevas inversiones**, destacan las siguientes:

- La adquisición del 23% de Atisae, sociedad líder en el mercado español en el sector de “evaluación de la conformidad”, que abarca entre otras las siguientes actividades: inspección técnica de vehículos, inspecciones reglamentarias y voluntarias y prestación de servicios de prevención de riesgos laborales, de asistencia técnica y de consultoría, auditoría y formación en gestión de calidad, medio ambiente, salud y seguridad.

- La adjudicación al consorcio formado por **Grupo CAJA MADRID**, ACS Dragados y AUMAR de la construcción y explotación durante 30 años de la autopista de peaje que circunvalará Alicante; para tal fin han constituido la sociedad Ciralsa, S.A.C.E., en la cual la participación de **Grupo CAJA MADRID** es del 25%.

- Adicionalmente, la Dirección de Negocio se encuentra inmersa en varios procesos de licitación para la construcción y explotación de diversos tipos de infraestructuras y para distintos sectores de actividad.

- Aparte de estas nuevas operaciones, a través de la Sociedad de Promoción y Participación Empresarial se ha incrementado la inversión en algunas de las participaciones ya existentes, fundamentalmente en los sectores de infraestructuras y tercera edad. Las más significativas corresponden a las efectuadas en Mapfre-Quavitae, Alazor

Inversiones (R-3 y R-5), Autopista del Henares (R-2) y Transportes Ferroviarios de Madrid.

■ Por último, Capital Riesgo Madrid ha iniciado un nuevo ciclo inversor con tres nuevas participaciones (Recytel, Gredos y Kilowatt) y una inversión comprometida, pendiente de realizar, de 1,5 millones de euros.

Dentro de los ciclos habituales de vida de las operaciones en el negocio de desarrollo empresarial, en 2004 se han materializado cinco **desinversiones**: Adipán, Altos del Voltoya, Aries Complex, Ciencia Oftal y Bosques Naturales.

Por otro lado, a lo largo del año se han llevado a cabo diversas **alianzas estratégicas** que ofrecen un elevado desarrollo potencial.

■ En el sector de salud, en noviembre se alcanzó un acuerdo con el Grupo NISA, grupo hospitalario con fuerte implantación en Levante, para el desarrollo del futuro Hospital Pardo de Aravaca. Situado en la zona norte de Madrid, este hospital dará servicio a más de 500.000 personas, estando prevista su apertura a finales de 2005.

■ A través de la compra de las participaciones de Corporación Alba y JP Morgan, el Grupo Mapfre ha elevado su participación en Quavita hasta el 57%, manteniendo **Grupo CAJA MADRID** el 43% restante. Esta nueva configuración societaria ha dado lugar a un nuevo avance en la alianza estratégica entre los Grupos Mapfre y **CAJA MADRID** para desarrollar el proyecto Mapfre-Quavita.

Por último, cabe mencionar **otras operaciones de interés** realizadas en 2004:

■ Parque Biológico de Madrid ha potenciado el área de negocio de eventos, mediante la construcción de un pabellón con capacidad para 1.200 personas, en el que se celebran actividades tanto particulares como empresariales. Durante el año se han llevado a cabo 142 actos de esta naturaleza. El número de visitantes del parque ha crecido un 25% con respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 557.000.

■ Dentro del nuevo plan de negocios de Sinae Energía y Medioambiente, aprobado a finales del 2003, se ha procedido a fusionar sus activos con los de Generaciones Especiales, dando lugar a una nueva sociedad, Generaciones Especiales I, desde la que se ha emprendido un proceso de creación de nuevos parques eólicos en todo el territorio nacional. ■

## 6.5 Caja Madrid e]business

El ejercicio 2004 se ha caracterizado por la continua evolución de los portales e iniciativas gestionados por **CAJA MADRID e]business**, de acuerdo con el planteamiento estratégico inicial del Grupo en internet y con su apuesta por el desarrollo tecnológico como pilar fundamental del objetivo de mejora continua, proporcionando productos, servicios y herramientas de valor añadido.

En esta línea, destaca el proyecto ya implantado de evolución e innovación de los portales dirigidos a clientes, que ha permitido a los usuarios disponer de un acceso integrado a los distintos ámbitos de negocio y de un mayor número de accesos directos a la información de interés contenida en los diferentes canales.

Asimismo, se han seguido incorporando nuevos desarrollos en los portales de banca transaccional, que refuerzan la importante posición que presenta el canal internet, a través del cual se realiza ya más del 15% de la operativa habitual. El volumen de transacciones realizadas ha crecido un 60% en 2004; más de un 65% las efectuadas en la Oficina Internet para clientes particulares y por encima del 35% las de la Oficina Internet Empresas. Al término del ejercicio, 1,7 millones de clientes particulares operan con la Oficina Internet, un 22,4% más que en 2003. El crecimiento de los usuarios de la Oficina Internet Empresas ha sido del 20%, superando los 120.000. Los portales de **CAJA MADRID** han tenido en el año más de 48 millones de visitas.

A continuación se detallan las principales iniciativas implantadas a lo largo del año:

### Portal Caja Madrid

Con objeto de facilitar aún más a los usuarios el acceso a la información, se ha llevado a cabo un proceso de renovación del Portal Caja Madrid. Este proceso, desarrollado en sintonía con las mejores prácticas de las principales entidades financieras internacionales y con los hábitos más comunes de los clientes de portales bancarios, abarca desde desarrollos tecnológicos orientados a la optimización de los recursos a mejoras en el diseño y en la presentación de la información.

A tal efecto, se han agrupado bajo una sola dirección ([www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)), los principales portales de clientes (Particulares, Empresas y Obra Social y Cultural), permitiendo un acceso más sencillo e integrado a los otros sitios de **Grupo CAJA MADRID**. Además, se han incorporado nuevas herramientas especializadas de asesoramiento en los portales de productos.

Dentro de la apuesta por la mejora continua de los servicios de atención al cliente, destaca la creación del primer asistente virtual del sector bancario español. Esta herramienta consiste en un sistema automático de diálogo, diseñado para comprender y contestar las preguntas de los clientes en un lenguaje claro y sencillo. Desde su lanzamiento a principios de año, se ha registrado una media de 500 conversaciones diarias, acumulando un total de más de 250.000 preguntas contestadas.





## Portales de negocio dirigidos a clientes

La **Oficina Internet de Particulares** ha continuado ampliando su oferta de productos y servicios, permitiendo realizar actualmente más de 400 operaciones diferentes. La nueva operativa incluye la suscripción y compra de títulos de renta fija en los mercados primario y secundario, la solicitud de seguros, el acceso a la correspondencia y la contratación de tarjetas de crédito en tiempo real. Además, se ha incorporado una nueva cuenta de alta remuneración exclusiva del canal, y nuevas funcionalidades orientadas a mejorar los niveles de seguridad y accesibilidad del portal. La implantación el año anterior de nuevas herramientas de personalización ha permitido al cliente disponer de una oferta de productos adaptada a su perfil y a sus necesidades.

La **Oficina Internet Empresas** ha aumentado significativamente su oferta de servicios, incorporando transferencias masivas a entidades internacionales, transferencias a través del Banco de España, factura electrónica, pasarelas de pagos personalizadas para algunas de las principales entidades españolas y nuevas utilidades para la gestión de cobros y pagos, entre otros. Los clientes de la Oficina Internet Empresas tienen acceso a más de 400 servicios transaccionales. Para los clientes corporativos del Grupo, se ha desarrollado una nueva aplicación web –ClientFirst– cuya finalidad consiste en mejorar los procedimientos de coordinación de la gestión comercial especializada que demandan este tipo de entidades, con una metodología que ha sido probada con éxito en instituciones financieras líderes en el mundo.

En el segmento de banca privada, el portal de **Altae** ([www.altae.es](http://www.altae.es)) ha incorporado nuevas herramientas de comunicación e información con los clientes, tales como el envío de boletines electrónicos o la creación de una zona específica de formación.

Anticipando los cambios legislativos en materia de tasaciones inmobiliarias, se ha desarrollado una aplicación web para el portal de **Tasamadrid** ([www.tasamadrid.com](http://www.tasamadrid.com)), que integra los procesos de tasación, valoración y peritación, con un potente módulo estadístico, y que incorpora la firma electrónica, la gestión documental y la conexión *on line*.

El portal de **Sala Retiro** ([www.salaretiro.com](http://www.salaretiro.com)) se ha potenciado con nuevas funcionalidades, permitiendo a los usuarios realizar pujas por internet sobre lotes de las subastas ordinarias o extraordinarias de la propia Sala. A través de la plataforma de subastas por internet, gestionada por Sala Retiro On Line, se han realizado siete subastas, destacando la venta, por primera vez en España, de obras de autores tan reconocidos como Dalí o Picasso. También se han llevado a cabo periódicamente subastas inmobiliarias, a través de la sociedad Reser Subastas.



## Obra Social y Fundación

Los portales de Obra Social **CAJA MADRID**, La Casa Encendida y Fundación **CAJA MADRID** se han afianzado como canales de referencia para el mundo de la solidaridad, la cultura y la promoción de la investigación científica.

De entre las recientes iniciativas, destaca la posibilidad de envío o descarga de los formularios de solicitud de becas, la inscripción en cursos o la automatización de los procesos de gestión de la documentación relativa a las ayudas sociales, que han contribuido a una significativa reducción en la producción de documentación gráfica.

Las más de 1,3 millones de visitas que han recibido los portales y las 1,7 millones de descargas de documentos han favorecido el contacto de la sociedad con los proyectos de Obra Social **CAJA MADRID** y Fundación **CAJA MADRID**.



## Internet dentro de Grupo **CAJA MADRID**

La **Intranet** corporativa ha sido objeto de cambios significativos, que han consolidado al portal como vehículo de información para los empleados del Grupo y como plataforma para la agilización y automatización de los procesos administrativos internos, en línea con el objetivo de mejora de la eficiencia y de reducción de la gestión documental con soporte en papel.

Por su parte, el portal **e-Personas** ha visto ampliados sus contenidos en el entorno profesional, con el fin de incrementar sus capacidades de gestión de trámites administrativos en régimen de autoservicio.

## Acuerdos y alianzas

En el terreno de los acuerdos y alianzas, se ha seguido diversificando la oferta de servicios y contenidos proporcionados a los usuarios a través de los portales de Grupo **CAJA MADRID**, constituyendo una fuente de nuevos negocios. De esta forma, la alianza estratégica suscrita en 2003 con el portal eBay ha permitido extender, a través de Sala Retiro On Line, la subasta de obras de Dalí o Picasso a los principales mercados internacionales de arte.

## Inversiones

De acuerdo con la línea de actuación adoptada en el ejercicio precedente, dirigida a invertir y poner en valor activos del Grupo, se han desarrollado e impulsado las siguientes actuaciones a lo largo del año:



■ **Constitución de e-Califica** en mayo de 2004, con una participación del 45%. e-Califica es un portal de calificación de empresas en función del riesgo crediticio asociado, que permite al usuario el acceso *on line* a informes de calificación así como a la evolución histórica, posición relativa y ratios sectoriales de cerca de 350.000 pymes.

■ **Eurobits Technologies**, sociedad participada con un 42,85% y dedicada al desarrollo y explotación de servicios de agregación de información financiera. En la actualidad, se están incorporando nuevos desarrollos que suponen la ampliación de sus líneas de negocio, incluyendo la factura electrónica, tarea realizada íntegramente dentro de **CAJA MADRID**.

En 2004 se ha empleado un modelo de aproximación al mercado basado en el estudio estratégico de sectores emergentes, concretamente de industrias que, contando con un elevado potencial de innovación en la sociedad de la información, permiten al Grupo aprovechar oportunidades selectivas de creación de valor y riqueza, siempre dentro del objetivo de inversión en nueva economía.

En el ámbito de la movilidad y seguridad de la información, tras la identificación de empresas que cuentan con modelos de negocio innovadores de alto valor añadido para la actividad del Grupo, al finalizar el ejercicio 2004 se encontraban en su fase final dos procesos de Due Diligence, en cada uno de los sectores mencionados, que previsiblemente se materializarán en la toma de sendas participaciones. ■

## 6.6 Recursos Humanos

A lo largo de 2004, **Grupo CAJA MADRID** ha continuado avanzando en la mejora de su Modelo de Gestión Integral de Personas, fundamentalmente en los aspectos relativos a la implantación práctica de las políticas definidas en el mismo, y en especial, en lo que se refiere a las acciones de orientación a las personas para su desarrollo.

El Modelo se compone de un conjunto de sistemas integrados y consistentes entre sí, que intenta garantizar el alineamiento de todas las políticas de Recursos Humanos (selección, formación, evaluación, promoción, desarrollo y compensación) con el proyecto estratégico del Grupo. El objetivo básico que se persigue con este Modelo consiste en facilitar el máximo desarrollo de las capacidades de las personas y promover su compromiso con los fines del proyecto empresarial del Grupo.

Los avances más relevantes alcanzados durante el ejercicio 2004 son los siguientes:

### Desarrollo profesional

Se ha avanzado específicamente en el diseño de herramientas y sistemas que permiten mejorar la orientación a las personas del Grupo sobre su desarrollo profesional. En concreto, se trata de identificar aquellos factores que más les motivan en su actividad, para que así puedan gestionar mejor su propia carrera profesional.

Estos factores son, en primer lugar, los Valores Profesionales, que orientan acerca del tipo de contraprestación que esperan recibir por su trabajo (remuneración, desarrollo profesional, reconocimiento, conciliación de la vida personal y profesional, autonomía, afiliación y ambiente de trabajo, entre otros) y, en segundo lugar, los Intereses Profesionales, que instruyen sobre el tipo de actividad profesional que les aporta una mayor satisfacción (comercialización y relación con clientes, gestión, asesoramiento, análisis y planificación, desarrollo e innovación, y tecnología, entre otros).

### Coaching

Se ha llevado a cabo el programa de *coaching* derivado de la Valoración Ascendente de Directivos realizada en junio de 2003. La Valoración Ascendente es un proceso por el cual el directivo es valorado por una muestra de sus colaboradores en tres aspectos básicos de su función directiva: estilos de dirección, ambiente de trabajo de su equipo y competencias.

El programa de desarrollo que surge de dicho proceso ha contemplado la realización de: sesiones grupales, en las que se tratan los principales conceptos de estilos de dirección y ambiente de trabajo, así como su relación con los resultados de negocio o de la actividad; sesiones informativas individuales, donde cada directivo tiene la oportunidad de analizar su propio informe de valoración con un consultor externo y de decidir sobre su participación en el programa; y el programa de *coaching* propiamente dicho. Este último, consiste en el desarrollo de sesiones individuales de cada directivo con un consultor externo, que se materializan en la definición y puesta en marcha de un plan de acción

personal, cuya finalidad es la mejora de los estilos de dirección del profesional y del ambiente de trabajo de su equipo.

En 2004 han participado en este programa 336 directivos, de los que 217 han mantenido una media de tres sesiones de trabajo con su consultor. En 2005 está previsto realizar el cuarto proceso de Valoración Ascendente, que permitirá, entre otros aspectos, evaluar la efectividad del programa desarrollado este ejercicio.

### Estudio de Clima 2004 (On Line)

Durante 2004 se ha llevado a cabo el cuarto Estudio de Clima en **Grupo CAJA MADRID**, que se inscribe en el marco del Proyecto 2006. Por primera vez, el Estudio se ha realizado utilizando una metodología *on line*, lo que ha permitido eliminar el envío de cuestionarios en papel a todas las personas del Grupo y agilizar la respuesta al cuestionario, la recepción de la información y el proceso de tabulación y tratamiento de datos.

A través del portal e-Personas, los profesionales del Grupo han accedido a una aplicación informática externa de fácil navegación, mediante la cual han cumplimentado el cuestionario del Estudio en formato electrónico. Se ha establecido un sistema de claves de acceso, que ha permitido conjugar la garantía de anonimato y la confidencialidad de las respuestas con la seguridad de que la participación de cada profesional se limita a un único cuestionario de Clima, accediendo al mismo bien en una o varias ocasiones.



El plazo de respuesta finalizó el 22 de noviembre de 2004. Los datos obtenidos muestran un aumento importante en la participación con respecto a estudios anteriores, hasta alcanzar cerca del 48% del total de personas del Grupo, 14 puntos porcentuales más que en el Estudio realizado en 2001, con casi 6.000 cuestionarios cumplimentados.

Durante el primer trimestre de 2005 se analizará la información recibida, se harán públicos los resultados obtenidos en los distintos aspectos (función, grupo de trabajo, responsable, retribución y ventajas sociales y comunicación, entre otros) y se establecerán los planes de actuación sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora.

### Conciliación vida personal-profesional

Factores tales como la evolución demográfica, la creciente incorporación de la mujer al mercado de trabajo y el aumento de la población extranjera están originando cambios en los estilos de vida, los valores y las prioridades de las personas. A su vez, estos cambios inciden en aspectos importantes de la relación de los profesionales con sus organizaciones. En este sentido, el reto de **Grupo CAJA MADRID** consiste en seguir profundizando en el conocimiento de las demandas de las personas y avanzando en el compromiso de encontrar respuestas adaptadas a cada profesional, conforme a sus circunstancias laborales y personales concretas.

**Grupo CAJA MADRID** entiende la flexibilidad como el desarrollo de diferentes sistemas personalizados, que respondan a las principales necesidades de sus profesionales, y la aplicación de distintas iniciativas que permitan a las

personas, dentro de un marco de respeto a las normas, decidir libremente cómo conciliar su vida personal con su vida profesional. Algunas de las iniciativas puestas en marcha en los últimos años se han consolidado durante 2004: cobertura de los periodos de baja por maternidad, con contratación de personas al efecto (320 coberturas en 2004 y más de 1.300 en los últimos cinco años), ayuda de guardería (540 euros anuales para hijos de hasta tres años), y medidas que facilitan a las personas el acercamiento hacia centros de trabajo próximos a sus domicilios, prestando especial atención a las madres con hijos menores de seis años.

Por último, conscientes del problema que representa compaginar el calendario escolar con las jornadas laborales, **Grupo CAJA MADRID** viene subvencionando diversas actividades para los hijos de sus profesionales en los periodos de vacaciones escolares. En 2004 cerca de 900 niños disfrutaron de estas actividades.

### Proyecto Internet en Casa

Una vez cubiertos los objetivos inicialmente previstos en el Proyecto de acercamiento del mundo internet a todos los profesionales, y ante el continuo avance en las nuevas tecnologías de la información, durante el año 2004 **Grupo CAJA MADRID** ha realizado un análisis de la situación actual de los servicios de conexión, con el fin de ofrecer mejoras a las personas que disfrutaran del mismo. Por ello, desde el 1 de junio de 2004 el servicio de acceso a internet se presta desde un proveedor externo, aportando una mayor capacidad de crecimiento tecnológico y de ampliación de servicios, y proporcionando una mejora de las condiciones de





conexión a los profesionales adheridos, tanto económicas como de servicio de conectividad. En el año 2004 se ha facilitado una subvención del 40% de la tarifa de conexión a internet.

El portal de empleados ha ampliado la oferta de contenidos en su entorno profesional. El número de páginas vistas en el año ha superado los 30 millones.

### Diversidad

Para **Grupo CAJA MADRID** la diversidad va más allá de la incorporación de personas de distintas nacionalidades, constituyendo de hecho un factor diferencial que ayuda a mejorar la atención comercial a los clientes. En este sentido, y en coherencia con el Modelo de Gestión Integral de Personas, el centro de atención de las políticas de diversidad es la persona y sus competencias, y no su identidad cultural, su nacionalidad, su edad o su género. Esta forma de concebir la diversidad se pone de manifiesto desde el proceso de selección, que se lleva a cabo con idénticos criterios para todas las personas que se incorporan al Grupo.

Durante el año 2004 se ha intensificado la incorporación de personas de otras nacionalidades, de forma que en la actualidad **Grupo CAJA MADRID** cuenta con profesionales procedentes de 24 nacionalidades diferentes.

Por último, se ha implantado un Programa de Integración, desarrollado específicamente para formar e integrar a personas de otras nacionalidades, que tiene como objetivo facilitar su inmersión cultural y profesional. Este programa integra un plan formativo de alto nivel, que instruye sobre la realidad social y financiera en general y sobre el sistema

bancario en particular, y proporciona los conocimientos específicos sobre productos y servicios propios del Grupo. Además, se complementa con un periodo de prácticas en aquellas sucursales ubicadas donde existe una presencia importante de clientes de sus mismas nacionalidades.

En **reconocimiento** a sus iniciativas en materia de recursos humanos, **Grupo CAJA MADRID** ha recibido 39 premios y distinciones en los últimos años. En 2004 los reconocimientos más destacados han sido los siguientes:

- En enero, la prestigiosa revista estadounidense *Fortune* incorporó a **CAJA MADRID** en su lista de mejores empresas europeas por sus políticas de gestión orientadas a conseguir un buen entorno de trabajo.
- Primer premio *Madrid Empresa Flexible*, convocado por la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid dentro de la campaña *Hacia la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal*.
- Accésit en el *Premio a la Empresa Flexible*, en el marco de la *III Campaña hacia el Equilibrio de la Vida Profesional y Personal*, organizada por la empresa de comunicación CVA y por Vodafone, con la colaboración, en la investigación y el análisis académico, del IESE-Universidad de Navarra.

Con motivo de la convocatoria del premio *Madrid Empresa Flexible*, **Grupo CAJA MADRID** ha colaborado con la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer, en la tarea de sensibilizar y difundir buenas prácticas en materia de conciliación de la vida familiar, laboral y personal. En el ámbito de la difusión, **CAJA MADRID** ha



participado en la elaboración de la *Guía de Buenas Prácticas de la Empresa Flexible* y en las jornadas y actividades que se han desarrollado.

**Grupo CAJA MADRID** ha cerrado el ejercicio 2004 con 12.502 profesionales, que conforman una plantilla equilibrada en género, con un 43% de mujeres, relativamente joven, 40,8 años de edad media, y a la vez, experimentada, con 13,5 años de antigüedad media. La tasa de temporalidad es inferior al 1,5%, es decir, 12.318 personas tienen contrato indefinido y sólo 184 tienen contratos de duración determinada. La productividad de la plantilla, medida como negocio bancario (recursos de clientes más inversiones crediticias) por empleado, alcanza los 10,2 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 15,2% con respecto al año anterior.

## Plan de Formación 2004

El Plan Anual de Formación 2004 ha mantenido, al igual que en 2003, el énfasis en el diagnóstico de las necesidades formativas, en el alineamiento del Plan de Formación con las políticas y sistemas corporativos y en la calidad de los procesos y productos del Servicio de Formación.

Durante el año se han diseñado y empezado a implantar distintos proyectos formativos innovadores, que fundamentalmente promueven la mejora en la comercialización y en la atención al cliente, el uso eficiente de herramientas de gestión comercial y la mejora de los estilos de relación, tanto con el cliente interno como externo.

Entre estos proyectos formativos destacan los siguientes:

- Formación para la optimización de las herramientas de gestión de la información como soporte para la actividad de comercialización (FoCo 2004).

- Estilos de relación.

- Formación situacional (Proyecto FIS).

Como en años anteriores, la respuesta a las demandas y necesidades formativas de la Entidad, de sus equipos y de sus profesionales se asienta en dos líneas formativas:

### Formación estratégica

Constituida por aquellas acciones a medio y largo plazo, que posibilitan dar respuestas eficaces ante los cambios sustanciales que surgen en los mercados y en la propia Organización. Tiene, por tanto, una vocación transformadora, y constituye un elemento importante en el proceso de gestión del cambio permanente. En esta línea formativa se incluyen tres tipos de programas:

- Asociados a la Planificación Táctica de la Entidad.

- De Desarrollo Directivo.

- De Desarrollo de Competencias.

Destaca la puesta en marcha del proyecto formativo *Estilos de Relación*, dirigido a todos los profesionales del Grupo, en el que se practican las reglas de oro sobre cómo establecer, mantener y reforzar la calidad en aquellas situaciones más habituales de su actividad, como son las reuniones, las negociaciones y las entrevistas. Se trata de una acción formativa que complementa la formación *on line* con la formación presencial, cuyo desarrollo



supondrá para la Entidad una inversión de aproximadamente 150.000 horas en formación durante el bienio 2004/2005.

También ha continuado, en Unidades Centrales, el proyecto formativo *Talento y Talante Directivo*, en el que están participando más de 1.200 profesionales de la Entidad, entre directores de departamento, coordinadores y técnicos.

### Formación específica

Integrada por las iniciativas formativas destinadas a dotar a las personas del nivel de conocimientos óptimo para su función. De este modo, se realizan acciones formativas específicas para los 120 conocimientos técnicos recogidos en el modelo de la Entidad, en torno a 122 perfiles funcionales. Esta línea formativa engloba los siguientes tipos de programas:

- Programas Monográficos de Desarrollo de Conocimientos.
- Programas Corporativos de Desarrollo de Conocimientos.
- Proyectos de Planificación Táctica: demandas de la Entidad y demandas de colaboración de las diferentes Unidades.

A lo largo de 2004 se ha seguido impartiendo el programa formativo *FoCo 2004-2006*, una acción formativa mixta que complementa la formación *on line* y la presencial, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de comportamientos comerciales más eficientes, mediante la adquisición de hábitos de uso de las herramientas comerciales y de gestión de la información, así como de conocimientos que apoyan la resolución de las situaciones de negocio más frecuentes. Durante el año ha concluido

la etapa de formación específica para todos los subdirectores de la red comercial, que ha supuesto una participación total de 1.831 personas. Asimismo, ha comenzado la formación de los comerciales de la Dirección Adjunta Banca Comercial I, participando un total de 390 personas. La formación de este colectivo se extenderá a los próximos ejercicios.

En el segundo semestre se comenzó a impartir el Programa Superior en Gestión Patrimonial a 41 personas de Altae Banco Privado, con el fin de ampliar sus conocimientos teóricos y prácticos para responder a las necesidades presentes y futuras de los clientes de banca privada, y para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Además, se ha realizado un programa formativo dirigido a 56 técnicos de la Gerencia de Sistemas, que les ha permitido adquirir los conocimientos técnicos de análisis necesarios para su función, y entrenar las habilidades imprescindibles para desarrollar eficazmente la relación cliente-proveedor que mantienen con otras unidades de la Entidad.

Dentro del proceso de adaptación al nuevo marco contable (Normas Internacionales de Información Financiera y circular del Banco de España), desde junio de 2004 se está desarrollando una acción formativa que pretende transmitir, con la profundidad requerida para cada función, los conocimientos adecuados. En esta acción formativa han participado ya un total de 360 profesionales.

Con motivo de la implantación del Rediseño de la Operativa de Banca Corporativa (ROBC), ha comenzado una acción formativa que tiene como objetivo presentar de forma práctica la nueva

aplicación y en la que han participado 275 profesionales.

También se ha iniciado el proyecto *Formación Situacional*, que permite, mediante la creación de un entorno idéntico a una oficina real de **CAJA MADRID**, recrear y entrenar situaciones de negocio del día a día en todo tipo de ámbitos (comerciales, atención al cliente, procedimientos, etc.). En 2004 se han inaugurado dos centros de Formación Situacional, en los que se han formado 1.504 comerciales y 150 directores de oficina.

Asimismo, se están realizando los proyectos formativos denominados Conocimientos Financieros para el Asesoramiento al Cliente y Asesoramiento en Banca Personal, cuyo objetivo es dotar de los conocimientos financieros teóricos y prácticos necesarios para responder a las necesidades presentes y futuras de los clientes, especialmente de aquellos adscritos a carteras de Banca Personal. Esta acción se está dirigiendo a 250 comerciales en Banca Comercial I y 150 comerciales en Banca Comercial II.

Finalmente, el Aula Virtual, ya consolidada como herramienta de la formación tanto presencial como *on line*, se destina principalmente a la formación permanente en nuevas tecnologías y a dotar de los conocimientos y destrezas necesarios para utilizar los sistemas y productos habituales, así como a aquellos programas de aprendizaje que no requieren formación presencial. Es el canal más visitado del portal e-Personas, con una media de 45.337 páginas visitadas por día.

## Programa de prácticas

El objetivo del Programa de Prácticas de Grupo **CAJA MADRID** consiste en facilitar el acercamiento entre el mundo empresarial y el académico, de modo que los participantes en el mismo tengan la oportunidad de adquirir experiencia en el entorno empresarial mediante la participación en proyectos adaptados a sus perfiles académicos, desarrollar sus competencias profesionales y, en definitiva, fomentar su empleabilidad.

En 2004 se han firmado convenios con 30 universidades y escuelas de negocio y con cinco escuelas de formación profesional, lo que ha permitido disponer de un colectivo inicial de 365 alumnos, de los cuales 197 fueron preseleccionados para participar en el proceso de selección. De éstos, finalmente 111 alumnos realizaron su estancia formativa en las diferentes unidades de negocio de la Entidad. ■



# 06

## Capital Intelectual

Durante 2004 **Grupo CAJA MADRID** ha continuado profundizando en los sistemas de medición de su capital intelectual, en coherencia con su plan estratégico Proyecto 2006.

El Modelo de Capital Intelectual de **Grupo CAJA MADRID** (Modelo de los 5 Capitales) está basado en la participación de las personas que componen la organización (mediante su identificación con el Grupo, su compromiso y el desarrollo de sus capacidades), en el conocimiento compartido y en los desarrollos tecnológicos, organizativos, relacionales y sociales, estructurándose por ello en cinco capitales: Humano, Organizativo, Tecnológico, Relacional de Negocio y Social.

Los indicadores definidos en el modelo, así como el conjunto de índices de satisfacción de los diferentes servicios, tanto externos como internos, ofrecidos por el Grupo, hacen posible la medición de la gestión de los recursos intangibles y reflejan su compromiso con la mejora continua.

A continuación se presenta una selección de los indicadores más relevantes de cada uno de los capitales.

## Capital Humano

Se refiere a las actitudes y contrato psicológico, a las competencias nucleares, a la estructura y naturaleza de la plantilla, así como al conocimiento (explícito o tácito, e individual o social) que poseen las personas o grupos y su capacidad para generarlo.

	2004	2003
<b>1.1. Actitudes y contrato psicológico</b>		
<b>1.1.1. Compromiso</b>		
1.1.1.1. Voluntad de continuar trabajando en el Grupo (% de profesionales) <sup>(1)</sup>	88,5	88,5
1.1.1.2. % altos directivos formadores internos / Total altos directivos	21,4	21,4
1.1.1.3. Grado de cumplimiento de objetivos fijados (V1) <sup>(2)</sup>	100	100
<b>1.1.2. Motivación</b>		
1.1.2.1. Nº de personas que participan como formadores internos	473	473
1.1.2.2. % de altos directivos en procesos de valoración ascendente y <i>coaching</i> / Total altos directivos <sup>(3)</sup>	77,2	77,2
1.1.2.3. Nº de directivos que participan en procesos de valoración ascendente <sup>(3)</sup>	475	475
1.1.2.4. Nº de personas que participan como valoradores en procesos de valoración ascendente <sup>(3)</sup>	2.811	2.811
1.1.2.5. % de profesionales que participan en la Encuesta de Clima <sup>(1)</sup>	33,9	33,9
1.1.2.6. % de centros de trabajo que participan en las encuestas de calidad	96	96
1.1.2.7. Nº de sugerencias presentadas por clientes	2.290	1.529
1.1.2.8. Nº de planes de mejora orientados a satisfacer a clientes externos e internos <sup>(4)</sup>	313	-
1.1.2.9. Nº de ideas de mejora presentadas en el Programa de Ideas de Mejora	806	731
<b>1.1.3. Compensación</b>		
1.1.3.1. % de profesionales del Grupo con compensación variable	100	100
1.1.3.2. % de la compensación variable sobre la masa salarial	11,1	11,5
1.1.3.3. % de profesionales con un plan individual de formación	100	100
1.1.3.4. % de profesionales con fondo de pensiones exteriorizado	99,9	99,9
1.1.3.5. Dotación al fondo de pensiones externo de empleados del Grupo sobre la masa salarial (%)	5,9	6,0
1.1.3.6. % de profesionales con una cobertura de riesgos por encima del convenio colectivo	99,9	99,9
1.1.3.7. % de personas que han promocionado de nivel (P.D.P.) por consecución de objetivos y desarrollo de competencias	38,0	32,1
1.1.3.8. % de bajas por maternidad que son cubiertas	100	100
<b>1.1.4. Satisfacción</b>		
1.1.4.1. % de personas que recomendarían a familiares y amigos el Grupo Caja Madrid para desarrollar una carrera profesional <sup>(1)</sup>	80,0	80,0
1.1.4.2. % de profesionales que desean terminar su carrera en el Grupo Caja Madrid <sup>(1)</sup>	69,9	69,9
1.1.4.3. % de profesionales que cuentan con un sistema de promoción a lo largo de toda su vida laboral basado en resultados y competencias	100	100
1.1.4.4. Rotación externa no deseada / Total plantilla (%)	0,5	0,6
<b>1.2. Formación y desarrollo</b>		
<b>1.2.1. Formación reglada</b>		
1.2.1.1. % de personas con formación oficial universitaria / Total plantilla	45,0	44,3
1.2.1.2. % de personas con formación postacadémica / Total plantilla	6,3	6,5
<b>1.2.2. Formación continua</b>		
1.2.2.1. % de personas que han realizado acciones formativas / Total plantilla	88,5	91,5
1.2.2.2. Nº de horas totales de formación	444.333	430.253
1.2.2.3. Nº de acciones formativas realizadas por persona/año	3,1	3,0
1.2.2.4. Nº de horas de formación por persona/año	40,2	38,1
1.2.2.5. % de acciones formativas sobre competencias / Total Plan de Formación	29,9	38,9
1.2.2.6. % de acciones formativas asociadas a la Planificación Táctica y Estratégica / Total de acciones del Plan de Formación	94,6	94,6
<b>1.2.3. Desarrollo</b>		
1.2.3.1. % de profesionales del Grupo integrados en programas personalizados de formación	100	100
1.2.3.2. % de personas del Grupo que han mantenido entrevistas de seguimiento con los Técnicos de Recursos Humanos	69,0	74,5
1.2.3.3. Nº de entrevistas realizadas por los Técnicos de Recursos Humanos / Total plantilla (%)	0,64	0,97
1.2.3.4. Nº de participantes en programas de <i>coaching</i> , <i>mentoring</i> y tutorización	411	326
1.2.3.5. Nº de horas de formación y entrenamiento en programas de Desarrollo	17.230	18.312

# 06

Capital Humano	2004	2003
<b>1.3. Competencias</b>		
% de profesionales con perfil de competencias definido	100	100
<b>1.3.1. Orientación a la creación de valor</b>		
1.3.1.1. % de personas que cuentan con esta competencia en su perfil de competencias críticas	93,8	93,5
1.3.1.2. % de personas con el nivel de valoración de excelencia en la competencia (niveles 1 y 2)	86,6	83,8
<b>1.3.2. Orientación al cliente</b>		
1.3.2.1. % de personas que cuentan con esta competencia en su perfil de competencias críticas	92,2	91,9
1.3.2.2. % de personas con el nivel de valoración de excelencia en la competencia (niveles 1 y 2)	92,8	88,5
<b>1.3.3. Trabajo en equipo</b>		
1.3.3.1. % de personas que cuentan con esta competencia en su perfil de competencias críticas	88,1	87,6
1.3.3.2. % de personas con el nivel de valoración de excelencia en la competencia (niveles 1 y 2)	92,1	91,0
<b>1.3.4. Dirección de personas</b>		
1.3.4.1. % de personas que cuentan con esta competencia en su perfil de competencias críticas	19,2	19,3
1.3.4.2. % de personas con el nivel de valoración de excelencia en la competencia (niveles 1 y 2)	81,9	78,0
<b>1.3.5. Desarrollo de personas</b>		
1.3.5.1. % de personas que cuentan con esta competencia en su perfil de competencias críticas	17,4	17,4
1.3.5.2. % de personas con el nivel de valoración de excelencia en la competencia (niveles 1 y 2)	89,6	88,5
<b>1.4. Estructura de la plantilla</b>		
<b>1.4.1. Edad</b>		
1.4.1.1. Edad media de los profesionales del Grupo	40,8	40,0
1.4.1.2. Edad media de directivos	42,3	41,4
1.4.1.3. Edad media plantilla de altos directivos	45,4	44,6
1.4.1.4. Edad media del Comité de Dirección	51,3	49,5
<b>1.4.2. Experiencia</b>		
1.4.2.1. Experiencia media de la plantilla (años)	13,5	12,7
1.4.2.2. Experiencia media de los Directores de Oficina (años)	18,0	17,3
1.4.2.3. Experiencia media de los Subdirectores de Oficina (años)	14,4	13,7
<b>1.4.3. Género</b>		
1.4.3.1. % de mujeres / Total plantilla	43,0	42,7
1.4.3.2. % de puestos directivos ocupados por mujeres / Total directivos	28,7	28,1
1.4.3.3. % de mujeres directivas / Total mujeres	23,7	23,3
<b>1.4.4. Niveles profesionales</b>		
1.4.4.1. Existe un sistema que permite la promoción a categorías profesionales en función de consecución de resultados (por aplicación del P.D.P.) y que el convenio colectivo no contempla	SI	SI
1.4.4.2. % de profesionales con un sistema de promoción, diferente de la antigüedad, basado en criterios objetivos como la valoración de resultados y competencias	100	100
<b>1.4.5. Diversidad</b>		
1.4.5.1. Nº de nacionalidades existentes en la plantilla	24	19
1.4.5.2. Nº de personas de otras nacionalidades, en España, distintas a la española	66	44
1.4.5.3. Grado de heterogeneidad de la formación académica de los profesionales del Grupo en función de estudios universitarios (expresado en nº de licenciaturas y/o diplomaturas diferentes)	78	78

(1) Se mide por medio de Encuesta de Clima. Se mantiene el ratio hasta nueva medición

(2) Se mantiene el ratio de 2003 hasta nueva medición

(3) Se mantiene el ratio de 2003; durante 2004 no ha habido Valoración Ascendente, pero sí Programa de Coaching, correspondiente a la Valoración Ascendente 2003

(4) Aplicable a partir de 2004

## Capital Organizativo

Conjunto de intangibles de naturaleza tanto explícita como implícita, tanto formal como informal, caracterizado como conocimiento social o colectivo, que estructura y desarrolla de manera eficaz y eficiente la actividad organizativa de **CAJA MADRID**.

	2004	2003
<b>2.1. Cultura y filosofía de negocio</b>		
<b>2.1.1. Alineamiento entre valores culturales y políticas y sistemas de gestión</b>		
2.1.1.1. Existe un Sistema de Valoración común alineado con valores culturales definidos	SI	SI
2.1.1.2. % de profesionales que están sujetos al Sistema de Valoración (resultados y competencias) y con retribución variable derivada del mismo	100	100
2.1.1.3. % de profesionales con acceso a los Sistemas de Información de Gestión Corporativos	49,3	45,8
<b>2.1.2. Homogeneidad cultural</b>		
2.1.2.1. Existe un Sistema de Selección sobre la base de valores y competencias profesionales asociados	SI	SI
2.1.2.2. Existe un Sistema de Promoción Interna sobre la base de resultados y competencias alineado con los valores	SI	SI
<b>2.1.3. Visión de negocio</b>		
2.1.3.1. Existe un Cuadro de Mando Integral que explicita los Planes Estratégicos	SI	SI
2.1.3.2. % de altos directivos que participan en el proceso de Planificación Táctica y Estratégica	100	100
<b>2.1.4. Clima laboral</b>		
2.1.4.1. Indicador Básico de Clima (% tasa de variación) <sup>(5)</sup>	16	16
2.1.4.2. Grado de Satisfacción Global (puntuación mínima = 0 / puntuación máxima = 10) <sup>(5)</sup>	6,7	6,7
<b>2.2. Diseño y ajuste organizativo</b>		
<b>2.2.1. Diseño organizativo</b>		
2.2.1.1. Nº de niveles jerárquicos máximos existentes en las distintas Unidades Organizativas	7	6
2.2.1.2. % de altos directivos / Total profesionales del Grupo	2,0	2,0
<b>2.2.2. Ajuste organizativo</b>		
2.2.2.1. % medio de profesionales con contrato temporal / Total profesionales del Grupo	1,5	1,6
2.2.2.2. Rotación interna "inter" Unidades Organizativas del Grupo	2,4	2,6
2.2.2.3. Rotación interna "intra" Unidades Organizativas del Grupo	18,0	15,7
2.2.2.4. Tiempo medio de selección de un profesional para cubrir una sustitución o un puesto de nueva creación (semanas)	6,4	6,0
2.2.2.5. % de personas con un nivel de consecución del 100% de los objetivos en su primer año en el Grupo <sup>(6)</sup>	84,2	84,2
2.2.2.6. % de personas con un nivel de consecución del 100% de los objetivos en su primer año en la función <sup>(6)</sup>	82,7	82,7
<b>2.3. Aprendizaje organizativo</b>		
<b>2.3.1. Capitalización de conocimiento</b>		
2.3.1.1. Nº de páginas visitadas en el Aula Virtual (millones)	16,6	3,9
2.3.1.2. Nº de contenidos formativos <i>on line</i> disponibles en el Aula Virtual	90	54
<b>2.3.2. Rutinas organizativas</b>		
2.3.2.1. % de procedimientos organizativos documentados de la red comercial	100	100
2.3.2.2. Nº de páginas consultadas de la Intranet corporativa (millones)	45,0	38,4
<b>2.4. Procesos</b>		
<b>2.4.1. Orientados al cliente interno</b>		
2.4.1.1. Nº de servicios a clientes internos valorados mediante encuestas de calidad	40	38
2.4.1.2. Valor medio de satisfacción de la red comercial con los servicios centrales	70,0	66,4
<b>2.4.2. Orientados al cliente externo</b>		
2.4.2.1. Nº de certificaciones ISO 9000 de procesos orientados al cliente externo	6	6
2.4.2.2. Nº de respuestas recibidas en mediciones de calidad realizadas por el cliente externo	135.000	133.000
2.4.2.3. Tipos de mediciones de calidad percibida por los clientes externos	10	9
2.4.2.4. Satisfacción global del cliente externo	82,2	78,0

(5) Se mide por medio de Encuesta de Clima. Se mantiene el ratio hasta nueva medición

(6) Se mantiene el ratio hasta la publicación de su nueva medición

# 06

## Capital Tecnológico

Conjunto de intangibles de naturaleza tecnológica, es decir, derivados de conocimientos técnicos y de procesos de innovación, responsables del desarrollo de las actividades y funciones que caracterizan las diferentes operaciones de **CAJA MADRID**.

	2004	2003
<b>3.1. Dotación tecnológica</b>		
<b>3.1.1. Tecnología disponible en los procesos de negocio</b>		
3.1.1.1. Capacidad de procesamiento (MIPS)	8.109	7.698
3.1.1.2. N° de cajeros automáticos / N° de centros de comercialización	2,2	2,0
3.1.1.3. % de profesionales del Grupo con capacidad de acceso a internet	100	100
3.1.1.4. % de personas con correo electrónico profesional individualizado	100	100
3.1.1.5. Terabytes totales bajados de internet por profesionales del Grupo	5,2	3,8
3.1.1.6. Ancho de banda de la red de comunicaciones	256	256
3.1.1.7. Capacidad de almacenamiento en terabytes	68,0	46,8
3.1.1.8. N° de clientes de la Oficina Internet Particulares (miles)	1.729	1.413
3.1.1.9. N° de clientes de la Oficina Internet Empresas (miles)	122	101
<b>3.1.2. Tecnología de apoyo para la gestión</b>		
3.1.2.1. % de profesionales con acceso al Portal ePersonas (portal del empleado): Autoservicio y Aula Virtual	100	100
3.1.2.2. N° de páginas visitadas del Autoservicio (millones)	5,0	4,5
3.1.2.3. N° de transacciones y gestiones realizadas por el autoservicio del Portal ePersonas	221.139	198.317
3.1.2.4. N° de consultas dirigidas al CAU (Centro de Atención al Usuario)	739.000	696.000
3.1.2.5. Tiempo de respuesta del CAU	0'40"	0'58"
3.1.2.6. N° de consultas dirigidas a Línea Personas (Call Center de Recursos Humanos)	58.818	64.693
3.1.2.7. % llamadas atendidas por Línea Personas	94,5	94,9
3.1.2.8. Tiempo de respuesta de Línea Personas (TSF, % de llamadas atendidas antes 10")	80,0	80,3
3.1.2.9. Duración media de la consulta gestionada a través de Línea Personas	2'04"	2'01"
3.1.2.10. % de respuestas de Línea Personas resueltas inmediatamente / Total de respuestas gestionadas por Línea Personas	93,7	92,0
3.1.2.11. % de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 24 horas	98,0	98,0
3.1.2.12. % de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 48 horas	99,5	99,5



### Capital Relacional de Negocio

Se refiere al valor que representan para **CAJA MADRID** las relaciones mercantiles que mantiene con los principales agentes relacionados con su proceso de negocio básico, orientadas a la creación de valor.

	2004	2003
<b>4.1. Relaciones con los clientes</b>		
<b>4.1.1. Base de clientes relevantes</b>		
4.1.1.1. N° total de clientes (millones)	6,4	6,2
4.1.1.2. N° de clientes nuevos en el ejercicio (miles)	471	448
<b>4.1.2. Fidelización y vinculación de clientes</b>		
4.1.2.1. Tasa de rotación de clientes (%)	7,6	7,5
4.1.2.2. N° de productos por cliente	4,0	3,9
<b>4.1.3. Procesos de relación con el cliente</b>		
4.1.3.1. N° de comunicaciones emitidas a clientes (millones)	107	115
4.1.3.2. N° de clientes incluidos en carteras de atención personalizada (miles)	688	671

### Capital Social

Se refiere al valor que representan para **CAJA MADRID** las relaciones que mantiene con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno, expresado en términos del nivel de integración, compromiso, cooperación, cohesión, conexión y de responsabilidad corporativa, en general, que quiere establecer con sus grupos de interés.

	2004	2003
<b>5.1. Reputación e imagen corporativa</b>		
<b>5.1.1. Notoriedad de la marca</b>		
5.1.1.1. Índice de notoriedad de marca (gaps IOPE)	860	720
5.1.1.2. Premios o reconocimientos públicos de Caja Madrid	38	41
<b>5.2. Acción social</b>		
<b>5.2.1. Obra Social y Fundación</b>		
5.2.1.1. Gasto total actividades de Obra Social Caja Madrid (miles de euros)	111.720	105.852
5.2.1.2. Gasto total actividades de Fundación Caja Madrid (miles de euros)	48.627	43.015
5.2.1.3. N° de puestos de trabajo generados directa y/o indirectamente por los proyectos de creación / fomento del empleo para personas con discapacidad	1.372	426
<b>5.2.2. Acción social con instituciones del mercado de trabajo</b>		
5.2.2.1. N° de acuerdos con servicios de empleo de universidades y escuelas de negocio	30	25
5.2.2.2. N° de personas que han participado en programas de prácticas (becas)	378	631

## 6.7 Tecnología

Los principales aspectos a destacar en 2004 en el ámbito de la tecnología se centran en el avance de los distintos proyectos del **Plan de Desarrollo de Capacidades 2002-2005**. Este plan cuatrienal establece las prioridades de trabajo para la Unidad de Organización y Sistemas con el objetivo de apoyar a los distintos negocios del Grupo, facilitándoles un conjunto de herramientas operativas, comerciales y de ayuda para la toma de decisiones, que se encuentran entre las más avanzadas del mercado.

El Plan se desarrolla mediante proyectos tecnológicos anuales, que inciden directamente en las cuatro áreas de trabajo definidas como prioritarias: crecimiento y rentabilidad del negocio, servicio al cliente, canales de distribución y mejoras en la eficiencia interna. A continuación se describen los hitos alcanzados durante el año 2004 en cada una de estas áreas y se mencionan los principales proyectos relacionados con el cumplimiento normativo en aspectos críticos como la gestión del riesgo y el marco contable.

### Crecimiento y rentabilidad

El crecimiento rentable del negocio se apoya en las herramientas comerciales que permiten, por un lado, conocer e incluso anticipar las necesidades de los clientes para identificar los productos y servicios más adecuados en cada caso y, por otro, diseñar nuevos productos y elaborar una oferta personalizada para cubrir esas necesidades. Entre las iniciativas desarrolladas en el año destacan las siguientes:

- El nuevo sistema de derivados de crédito, que simplifica la contratación y administración posterior de estos productos, teniendo siempre en cuenta los límites de riesgo y posición establecidos por el Grupo para controlar adecuadamente las operaciones en estos mercados.

- El sistema SACE (Servicios para Administraciones, Corporaciones y Empresas), que permite ofrecer a las administraciones públicas y a las empresas una gestión completa de sus cobros y pagos masivos, tales como recaudación de impuestos, nóminas o prestaciones de la Seguridad Social, con un elevado nivel de personalización, incluyendo la incorporación de logos en soportes, el tratamiento de situaciones especiales y el seguimiento diario de balances, entre otros.

- En el segmento de profesionales liberales, Banca Comercial ha lanzado el concepto de la cesta de productos con "tarifa plana": un conjunto de productos y servicios que satisfacen todas las necesidades financieras de este colectivo y que disfruta de unas condiciones económicas muy ventajosas, al combinar las distintas comisiones en una única tarifa o cuota fija mensual.

- Se han desarrollado herramientas comerciales específicas para los segmentos de banca personal y empresas, incorporando alertas que identifican posibles oportunidades de negocio, enriqueciendo la información disponible en la ficha de clientes e implantando sistemas de carterización que facilitan la gestión y el asesoramiento personalizado.

- El nuevo taller de comercios ha facilitado la gestión comercial del segmento de comercios, ofreciendo la posibilidad de combinar productos y



servicios para definir ofertas personalizadas en función del tamaño y las necesidades del cliente de una manera muy sencilla.

## Servicio al cliente

La calidad del servicio ofrecido a los clientes se manifiesta en los distintos puntos de contacto que mantienen con **Grupo CAJA MADRID** y en todas las fases de la relación. En este sentido, en 2004 se han implantado un conjunto de sistemas que inciden directamente en los principales atributos de calidad valorados por los clientes: los extractos y otras comunicaciones periódicas y los tiempos de respuesta.

■ Desde mayo se encuentra disponible la nueva Correspondencia Integrada, que permite personalizar el grado de detalle y la presentación de los extractos y otras comunicaciones periódicas recibidas por los clientes, así como agruparlas por familias.

■ Las mejoras introducidas en los procesos y sistemas que soportan la comercialización de productos han permitido a **CAJA MADRID** asumir compromisos concretos de nivel de servicio con los clientes, garantizando tiempos de respuesta únicos en el sector para la contratación de productos de gran difusión como las hipotecas, los préstamos al consumo y las tarjetas de crédito.

■ El concepto de expediente electrónico se encuentra ya plenamente operativo en las operaciones de activo de Banca Corporativa. Este nuevo sistema de tramitación evita la necesidad del traslado físico de los documentos y permite agilizar todo el proceso de apertura, valoración de riesgo y formalización de estas operaciones.

■ Asimismo, se ha implantado el sistema SwiftNet para el intercambio de operaciones internacionales entre entidades financieras. Esta plataforma funciona sobre una red privada con los mismos estándares de internet, permitiendo además el intercambio de ficheros, la mensajería instantánea y el acceso directo a la información publicada por cada miembro. **Grupo CAJA MADRID** se convierte así en la primera entidad financiera española que utiliza el formato SwiftNet en las cámaras STEP2 e Iberclear, para la compensación de pequeños pagos por transferencias a escala europea y de valores en el ámbito nacional, respectivamente.

■ Finalmente, ha concluido el proyecto de optimización operativa de las oficinas, que reduce significativamente la carga de tareas administrativas mediante su simplificación y automatización. Como resultado, ha aumentado la productividad de las personas que trabajan en la red comercial, dedicando un mayor tiempo y esfuerzo a la atención personalizada y al asesoramiento.

## Canales de distribución

En este campo, sobresalen los logros alcanzados en la distribución a través de la red agencial, el acceso a productos de terceros para configurar la mejor oferta posible, la evolución del Centro de Atención a Clientes y las mejoras en cuanto al nivel de servicio e impulso tecnológico experimentadas por los canales complementarios.

■ La disponibilidad de una plataforma de distribución ágil y ligera basada en tecnología *web*, permite a **Grupo CAJA MADRID** operar a través de nuevas redes de distribución. Este es el caso de la red agencial de Mapfre, cuyos

agentes pueden acceder a través de internet a un sistema de teleproceso para ejecutar operaciones en tiempo real contra las aplicaciones nucleares de **CAJA MADRID**. Para los clientes del Grupo, la operativa es idéntica a la disponible en las oficinas.

■ La plataforma de oficinas permite al Grupo configurar la mejor oferta posible para sus clientes, al integrar de forma sencilla y rápida la contratación y la gestión de los productos de otras entidades para su comercialización a través de las sucursales de **CAJA MADRID**. Entre las últimas incorporaciones, destacan el seguro de automóvil de Mapfre y los fondos de inversión de valores internacionales de gestores externos.

■ En el Centro de Atención a Clientes ha finalizado la implantación de la nueva plataforma de servicios, que mejora sustancialmente los tiempos de respuesta y la fiabilidad del sistema automático de reconocimiento de voz. Además, ha comenzado a funcionar la atención a clientes en inglés y alemán, y se han habilitado nuevos servicios de gran utilidad, como el dirigido a la prevención del fraude de tarjetas basado en patrones habituales de utilización.

■ En el segmento de comercios, ha comenzado la distribución de los nuevos sistemas de punto de venta denominados TPV virtual y TPV inalámbrico. El primero permite la utilización de un PC normal como punto de venta electrónico, especialmente diseñado para las transacciones por internet, mientras que el segundo dota de movilidad al punto de venta tradicional, de forma que puede ser utilizado en soluciones de hostelería y restauración.

■ Por último, se ha completado la adaptación de la amplia red de puestos de autoservicio del Grupo al estándar EMV, actualmente ya en disposición de aceptar las nuevas tarjetas inteligentes, que protegerán a los clientes de los riesgos más habituales de robo o duplicación de tarjetas. Además, la red se ha incrementado con la instalación de 331 nuevos cajeros.

## Mejoras internas

El último bloque de actuaciones se compone de un conjunto de iniciativas dirigidas a potenciar la eficiencia y la calidad en el funcionamiento interno de la Entidad.

■ Dentro de la iniciativa Cero Papel, cuya finalización está prevista para 2006, además de los proyectos ligados directamente al negocio, como el expediente electrónico, se han desarrollado numerosas actuaciones que inciden en los procesos internos del Grupo. Así, se ha potenciado la funcionalidad de la Intranet Corporativa, incorporando la consulta *on line* de notas y circulares, la publicación electrónica de la revista corporativa o herramientas de gestión de reuniones y comités, entre otras. También se ha automatizado la información de gestión distribuida a las oficinas, eliminando un total de 239 listados en papel.

■ El proyecto de Movilidad tiene como objetivo facilitar el acceso remoto a las herramientas habituales de trabajo y a la información necesaria durante las visitas comerciales a clientes y otros desplazamientos profesionales. Para ello, en 2004 se ha ampliado la cobertura wi-fi a todos los edificios centrales del Grupo, se ha implantado un sistema de conexión remota segura desde puntos de acceso a



internet de terceros y se han instalado los nuevos puestos de trabajo basados en tablet PC a más de 100 directivos del Grupo.

■ Para facilitar la comunicación con las redes externas de colaboradores (abogados, notarios y tasadores, entre otros) se ha desarrollado un sistema basado en internet, que les permite acceder de forma remota a las aplicaciones relevantes para su trabajo e incorporar directamente la información necesaria en los expedientes. De esta manera, se simplifican los procesos que requieren intervenciones externas y se acortan considerablemente los plazos de resolución.

■ Por último, en el apartado de la seguridad informática, se han seguido mejorando los sistemas y las medidas de seguridad en diversos aspectos. En el control de acceso, ha continuado la implantación del sistema basado en la tarjeta *chip* de empleado, ya disponible para las más de 2.500 personas que trabajan en los edificios centrales. En cuanto a la protección de activos, destaca la implantación de un sistema antivirus en los cajeros para aislarlos de posibles incidentes que afecten a la red interna. Finalmente, para simplificar la administración y gestión de usuarios, se ha desarrollado un sistema de asignación de permisos basado en perfiles funcionales, que permite a los directores de área modificar directamente los accesos disponibles para sus colaboradores.

## Cumplimiento normativo

Entre los principales proyectos del año, destaca también el esfuerzo dedicado a la adaptación a las directrices del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB) y, en concreto, a la automatización de los procesos derivados de los modelos internos de riesgos, así como a la generación de una base de datos de información de riesgos, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y fiabilidad de los datos. Los trabajos han progresado según los planes tácticos anuales, asegurando en la fecha de entrada en vigor el cumplimiento de los requerimientos del NACB.

Por otro lado, la adaptación a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) ha requerido una importante inversión en 2004, para acometer transformaciones de gran calado en los sistemas contables en un tiempo récord y bajo unas condiciones de cierta indefinición en los detalles de su implementación. **Grupo CAJA MADRID** ha otorgado la máxima prioridad a este proyecto y ha incorporado los recursos necesarios que garantizan un cumplimiento riguroso de la nueva normativa en el plazo establecido. ■



## 6.8 Calidad

El Proyecto 2006 incluye entre sus objetivos la **Calidad de Servicio**, un compromiso permanente en **Grupo CAJA MADRID**. Este objetivo tiene dos aspectos claramente diferenciados: la satisfacción del cliente y la excelencia en la gestión.

Se persigue garantizar un estándar de calidad elevado en la atención al cliente en todos los canales que utiliza para relacionarse con la Entidad, adaptándose a las distintas percepciones y expectativas de servicio que presenta según el segmento al que pertenece (particulares o empresas).



Para la excelencia en la gestión, el Proyecto 2006 ha tomado como referencia el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), que proporciona un enfoque estructurado para planificar las mejoras en la gestión y hacer comparaciones internas y externas. Se trata además de un enfoque global que implica a toda la Organización en la mejora de la calidad y permite medir su impacto desde distintas perspectivas: en los resultados, en la relación con los clientes, en la sociedad y en los propios empleados. En 2003 **Grupo CAJA MADRID** realizó la primera evaluación de su modelo de gestión según el EFQM con unos resultados excelentes. Sin embargo, el objetivo estratégico es más ambicioso y pretende situar al Grupo entre las mejores empresas europeas según los criterios del Modelo Europeo, conscientes de que la calidad constituye el principal factor diferenciador y de que no sólo importa la obtención de unos buenos resultados, sino también la forma de conseguirlos.

Las principales acciones que desarrollan el objetivo de **Calidad de Servicio** se agrupan en las siguientes líneas de actuación: sistemas de medición de calidad, planes de mejora, canales de participación, sistemas de gestión de la calidad según ISO 9001:2000 y modelo de excelencia en la gestión.

### Sistemas de medición de calidad

**Grupo CAJA MADRID** realiza mediciones periódicas de la satisfacción de los clientes con el servicio que les ofrece, tanto si son externos como internos.

Durante el año 2004, las habituales encuestas de satisfacción de clientes externos se han extendido a todos los canales: oficinas, puestos de autoservicio, Oficina Internet y Oficina Telefónica. En total, se han efectuado más de 130.000 encuestas a clientes particulares y empresas. A través de estas mediciones se evalúa y analiza la satisfacción global de los clientes con los distintos atributos establecidos para cada canal en el modelo de calidad de **CAJA MADRID**. También se valora la satisfacción con productos o servicios concretos, como los planes y fondos de pensiones y los fondos de inversión, y se analizan las necesidades particulares de determinados colectivos, como los clientes de banca privada o los incluidos en las distintas carteras definidas por la Entidad. Los resultados obtenidos permiten planificar acciones de mejora eficaces, ya que tanto las oficinas como los servicios centrales responsables de la gestión del resto de canales tienen acceso a toda la información relacionada con la valoración de los clientes y pueden establecer planes concretos para alcanzar sus objetivos.

Las encuestas realizadas en 2004 han mostrado resultados muy positivos. La satisfacción global de los clientes con su oficina ha aumentado en 3,1 puntos porcentuales con respecto al año anterior, situándose en un 80,8% de clientes satisfechos. Entre los atributos de calidad más valorados destacan el trato, la profesionalidad, la claridad y sencillez en las explicaciones en los puestos comerciales y la atención telefónica. De los puestos de autoservicio resaltan positivamente la facilidad para operar; de la Oficina Internet, la claridad y suficiencia de la información; y de la Oficina Telefónica, todos los aspectos relacionados con el servicio prestado por los gestores que atienden las operaciones.

Respecto a planes y fondos de pensiones, los principales puntos fuertes son el asesoramiento financiero-fiscal y la adecuación del producto a las necesidades financieras de los clientes; y en fondos de inversión, el asesoramiento financiero-fiscal junto con la confianza en las recomendaciones realizadas por los empleados.

Junto a las encuestas, se ha desarrollado, por cuarto año consecutivo, la campaña de pseudocompras en más de 500 oficinas. Este sistema facilita una medición objetiva de determinados aspectos de calidad, que permite continuar con la difusión de las mejores prácticas para incorporarlas al Plan de Calidad de Atención al Cliente de **CAJA MADRID**. La medición realizada en 2004 incluye como novedad la posibilidad de comparar los niveles de calidad ofrecidos por **CAJA MADRID** con los de sus principales competidores.

En función de las necesidades del Grupo, de forma puntual se realizan otros análisis de percepción, por ejemplo de aspectos relacionados con la Obra Social.

A nivel interno, las mediciones de calidad permiten adecuar mejor los servicios ofrecidos a las necesidades del negocio, prestando una atención especial a los destinados a la red comercial. Durante 2004 se han enviado más de 13.000 encuestas a los empleados del Grupo para conocer el grado de satisfacción con los 34 servicios internos más importantes para la actividad de las oficinas. Los resultados apuntan un notable avance respecto a la medición realizada en 2003 y revelan que 25 de los 34 servicios han mejorado su valoración debido a la implantación de planes de mejora.

En concreto, el índice de satisfacción global de las oficinas con los servicios centrales ha aumentado en 3,6 puntos porcentuales, alcanzando el 70% de clientes satisfechos, y la valoración del servicio recibido de los centros jerárquicos superiores (direcciones de zona y direcciones de negocio) ha mantenido la tendencia de mejora de los últimos ejercicios.

Por otro lado, también son objeto de análisis de calidad otros servicios como el de atención a personas del Grupo **–Línea Personas–** o el apoyo de Banca Privada a la gestión de los clientes compartidos con las oficinas tradicionales de **CAJA MADRID**. Asimismo, se establecen mecanismos para conocer las expectativas sobre sistemas concretos en el momento de introducir cambios, como en el caso de Intranet.



## Planes de mejora

A partir de las opiniones de los clientes, externos e internos, recogidas en las mediciones, las distintas agrupaciones de la Entidad han puesto en marcha planes de mejora orientados a incrementar su nivel de satisfacción. Los servicios centrales han definido más de 120 planes, que permitirán mantener la tendencia positiva de la valoración hecha por sus clientes internos. Estas acciones facilitarán el trabajo que realizan las oficinas y, por tanto, repercutirán en la satisfacción del cliente final.

A lo largo de 2004 se ha puesto en marcha en las oficinas el programa **Plan 50**, cuyo objetivo es desarrollar y contrastar una metodología que ayude a la red comercial a incrementar la satisfacción del cliente. El plan facilita a cada oficina la definición y seguimiento de las mejoras que decidan implantar y, hasta el momento, su aplicación ha dado muy buenos frutos. Así, las 50 oficinas que han trabajado en la prueba piloto han elaborado 293 planes de mejora y aportarán sus opiniones para perfeccionar la metodología definida antes de su extensión a toda la red.

## Canales de participación

En los últimos años, **Grupo CAJA MADRID** ha desarrollado canales de comunicación directa con sus clientes y con sus profesionales, haciéndoles protagonistas de las iniciativas de mejora.

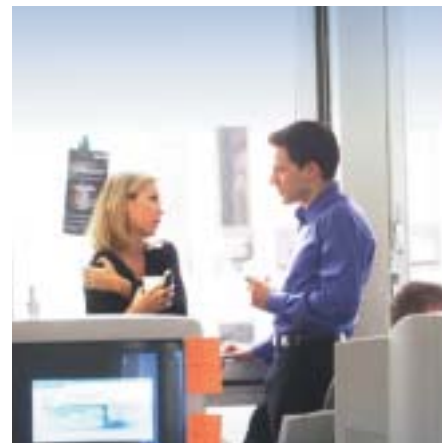
En 2004 se entregaron los primeros premios a los clientes que participaron en el programa **Su Idea Cuenta**. Este programa se puso en marcha en 2003 con el fin de promover la participación de los clientes en la mejora de la Entidad a través de sugerencias que pueden resultar

premiadas en sorteos semestrales. La buena acogida del programa se refleja en las más de 3.000 sugerencias recibidas en el tiempo correspondiente a los dos primeros sorteos de 2004, lo que supone un incremento superior al 400% sobre el mismo período del año anterior. Entre las más destacadas figuran las directamente relacionadas con el desarrollo de las nuevas tecnologías y, en concreto, de los portales de internet.

La participación de las personas del Grupo a través del **Programa de Ideas** también ha sido muy destacada y acredita su sensibilidad e interés por colaborar activamente en el proceso de mejora, aportando su experiencia, conocimiento y talento creativo. En el último trimestre del ejercicio se han evaluado las propuestas de mejora presentadas en el Programa correspondiente al periodo 2003-2004. Entre enero de 2003 y octubre de 2004, han participado 746 personas que presentaron 1.391 ideas, de las que 51 fueron propuestas por 37 equipos. Los actos de entrega de premios se celebrarán en los primeros meses de 2005 y se concederán distinciones a 222 participantes, lo que eleva la cifra de distinciones en el conjunto del Programa de Ideas a un total de 670.

## Sistemas de gestión de la calidad según ISO 9001:2000

Con respecto a los sistemas de gestión de calidad certificados de acuerdo a las normas ISO 9000, en 2004 se han superado con éxito las primeras auditorías de seguimiento de los ámbitos certificados del Grupo, una vez completada la adaptación a los nuevos requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000. Las modificaciones consolidadas han



permitido una definición más precisa de los procesos desarrollados y la implantación de indicadores que permiten evaluar su eficacia y eficiencia con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus exigencias.

Concretamente, se han renovado conforme a la nueva norma ISO 9001:2000 los siguientes certificados: Tasamadrid, Caja Madrid Pensiones, Gesmadrid, Nóminas Externas y Pensiones y Depositaria de Valores.

Durante el año, AENOR ha certificado los procesos de diseño, ejecución, seguimiento y soporte de la actividad realizada por la **Unidad de Auditoría**, con carácter corporativo para todo **Grupo CAJA MADRID**. Esta certificación supone el reconocimiento y evaluación por una entidad externa del sistema de gestión de calidad de Auditoría.

## Modelo de excelencia en la gestión

El Modelo Europeo de Excelencia proporciona un enfoque estructurado que ayuda a planificar la mejora en la gestión y posibilita las comparaciones externas e internas de una forma sistemática. El modelo valora un conjunto de variables muy amplio como la orientación hacia los resultados y hacia el cliente, el liderazgo y la constancia, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo y la implicación de las personas, el aprendizaje y la mejora continua, la colaboración y la responsabilidad social. Se trata de un enfoque global, que implica a toda la organización en la mejora de la calidad, y es utilizado como referencia para el diseño, implantación y mejora de la gestión.

El resultado de la primera autoevaluación del modelo de gestión del Grupo realizada en el año 2003, según el Modelo Europeo de Excelencia, sitúa a **CAJA MADRID** en un nivel excelente, lo que refleja que históricamente ha sabido dar respuesta a las exigencias de los grupos de interés a través de los resultados obtenidos, de la excelente calidad de servicio proporcionada a sus clientes y de la imagen y reputación de entidad ética y socialmente responsable.

También se desprende del diagnóstico inicial que el Grupo ha mantenido un compromiso permanente por la igualdad de oportunidades, por la conciliación de la vida laboral y profesional, por la seguridad y salud de los empleados y por la acción sociocultural, materializada en una gran variedad de actividades educativas, asistenciales, culturales y medioambientales.

En suma, ser excelente implica una permanente vocación de mejorar día a día, y el modelo significa que todas las agrupaciones organizativas y todos los equipos tienen un compromiso cuantificable con la mejora continua, la eficiencia, la eficacia y una inequívoca orientación al cliente. ■

## 6.9 Actividad Sociocultural

La actividad de Grupo **CAJA MADRID** supera el ámbito financiero. Desde su creación es entidad de referencia en responsabilidad social, destinando un importante porcentaje de sus beneficios a la atención de los grupos menos favorecidos de la sociedad y contribuyendo al desarrollo sostenible en sus territorios de actuación. La labor sociocultural se realiza través de Obra Social **CAJA MADRID** y de Fundación **CAJA MADRID** y se orienta en la actualidad hacia una gran variedad de actividades asistenciales, educativas, culturales y medioambientales.



### Financiación de la actividad sociocultural

El gasto total de las actividades socioculturales desarrolladas por Grupo **CAJA MADRID** en el ejercicio 2004 ascendió a 160,3 millones de euros, de los cuales 142,1 proceden del Fondo de Obra Social **CAJA MADRID** previamente constituido, 12,6 han sido generados por algunas de las actividades de Obra Social **CAJA MADRID** y los 5,6 restantes corresponden a Fundación **CAJA MADRID**. Del total del gasto, 111,7 millones de euros corresponden a las actividades de Obra Social **CAJA MADRID** y 48,6 millones de euros a las realizadas por Fundación **CAJA MADRID**.

### Obra Social **CAJA MADRID**

A través de su Obra Social, Grupo **CAJA MADRID** gestiona directamente los siguientes programas de actividad:

#### Área Docente

- Programa de educación y formación infantil.
- Programa de educación y formación juvenil.

#### Área Asistencial

- Programa de asistencia a personas mayores.
- Programa de asistencia a personas dependientes.
- Programa de cooperación al desarrollo y ayudas para atenciones sociales.

#### Área Sociocultural

- Programa de actividad cultural.

#### Área Medioambiental

- Programa de naturaleza y medio ambiente.

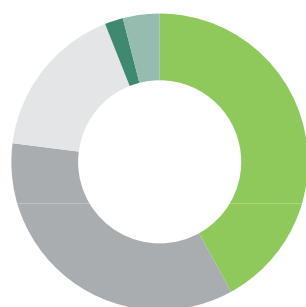
#### Otros programas

El importe total destinado en el año 2004 por Obra Social **CAJA MADRID** a la realización de los distintos programas ascendió a 109,0 millones de euros, una vez descontados los 2,7 millones de euros correspondientes a gastos de administración. En el siguiente gráfico se aprecia su reparto entre las distintas áreas.



### Gasto de Obra Social Caja Madrid

Financiación por áreas en 2004: 109 millones de euros



- Área Asistencial 42%
- Área Docente 35%
- Área Sociocultural 17%
- Área Medioambiental 2%
- Otros programas 4%

### Programa de educación y formación infantil

Obra Social **CAJA MADRID** tiene cinco centros de educación infantil, situados en la Comunidad de Madrid, en los que se forman 1.042 alumnos, de entre cuatro meses y seis años de edad. En 2004, la actualización de los profesionales se ha centrado en un programa de formación sobre la atención temprana, dirigido y coordinado por el área de psicología de los propios centros, con el asesoramiento de un equipo de profesores de la Universidad Complutense. Asimismo, se ha hecho un esfuerzo importante en el apoyo y asesoramiento a las familias, a través de la Escuela de Padres, y en la atención específica a las familias en situación psico-social desfavorecida.

Dentro del Plan de Calidad que se lleva a cabo en las escuelas infantiles, se ha avanzado en la descripción de los procesos que desarrollan las diferentes áreas de actividad (coordinación pedagógica, psicología, logopedia y médica), y en las actividades específicas de psicomotricidad, inglés e informática.

### Programa de educación y formación juvenil

En los Centros de Formación de Obra Social se llevan a cabo programas, por niveles, de formación reglada y ocupacional, en régimen ordinaria, ordinaria con integración preferente de alumnos con discapacidad auditiva y de educación especial (para casos de discapacidad auditiva y de otras discapacidades).

Las actividades docentes de formación reglada y ocupacional se imparten en el Centro de Formación Padre Piquer (Madrid capital), en el Centro de Estudios Santa María del Castillo (Buitrago de Lozoya, Comunidad de Madrid), en los tres Centros de Formación Profesional EFAs (Castilla-La Mancha) y en el Centro de Educación Especial Ponce de León (Madrid capital), todos centros propios de Obra Social. Además, en colaboración con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Colmenar Viejo, se imparte este tipo de enseñanza en el Centro de Formación Profesional EFA de Valdemilanos.

Merecen ser destacados el esfuerzo de los centros por atender a los alumnos en su diversidad cultural y el acercamiento a las familias, a través de escuelas de familia y de programas específicos. En este ámbito, sobresalen: el Centro de Atención a la Familia y el Aula cooperativa multitarea, en el Espacio de Formación Padre Piquer,



# 06

los programas tutoriales de las EFAs; y el programa de coordinación tutor-familia del Centro Santa María del Castillo.

En términos globales, se han firmado convenios de colaboración con empresas en las que 453 jóvenes han realizado prácticas laborales. El nivel de inserción laboral medio del conjunto de alumnos que finalizaron sus estudios en el curso 2003-2004 es del 91%.

Continúa la actividad formativa para personas en situación de desempleo en los centros propios. Dentro del Plan de Formación para la Inserción Profesional (FIP) promovido por las Consejerías de Empleo, se han formado 245 personas en las distintas especialidades: jardinería, diseño gráfico, mecánico de vehículos y auxiliar de oficina, entre otras.

El Centro de Educación Especial Instituto Ponce de León constituye una referencia en el ámbito de la discapacidad auditiva, persiguiendo como objetivo el garantizar al alumno sordo la comprensión y la asimilación de conocimientos, hábitos y valores.

El Centro Especial de Empleo de Artes Gráficas Ponce de León cuenta con seis empleados discapacitados. El Centro Ocupacional Ponce de León acoge a 30 beneficiarios, que apoyados por un equipo multiprofesional consiguen mejorar y normalizar sus condiciones de vida.

La formación complementaria se lleva a cabo, por un lado, a través de los 11 Espacios para el aprendizaje de idiomas, todos ellos especializados en el inglés, y por otro, en los 39 Espacios para la lectura, en los que se está realizando un trabajo cada vez más intenso para acercar la cultura a los vecinos de las localidades donde están ubicados y para fomentar entre ellos el hábito de la lectura.

Obra Social **CAJA MADRID** promueve y desarrolla numerosos proyectos de formación en valores dirigidos a niños y jóvenes, entre los que destacan:

**Eurobecas**, convocatoria de becas para realizar prácticas laborales en empresas del Reino Unido e Irlanda; **Aulaforo**, proyecto formativo de debate en las aulas; **Modelo de Parlamento Europeo**, proyecto formativo basado en el debate de distintas resoluciones, tratando de inculcar una conciencia de identidad europea; **Cuadernos solidarios**, proyecto que intenta fomentar en los niños la convivencia y la diversidad cultural; **Convivir es vivir**, que pretende mejorar el clima de convivencia en los centros escolares; y **Saludactiva.com**, que procura fortalecer la salud psíquica y social de niños y adolescentes, y prevenir los trastornos del comportamiento alimentario.







## Programa de asistencia a personas mayores

Obra Social **CAJA MADRID** trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, para prevenir la dependencia y para dar atención de calidad cuando ésta se produzca. Las acciones desarrolladas en este terreno se canalizan principalmente a través de dos convocatorias anuales:

### ■ Convocatoria 2004 de ayudas a proyectos de atención a personas mayores

Los proyectos en los que se ha colaborado están orientados a facilitar el *Buen envejecer*; proyectos que promueven la prevención y promoción de la salud física y mental de los mayores y mejoran los entornos de convivencia, fomentando la *Solidaridad comunitaria de y para personas mayores*, y favoreciendo su participación social, sus relaciones intergeneracionales y familiares y mejorando su relevancia social, promoviendo la formación de los cuidadores informales y el apoyo mutuo. Se ha colaborado en 66 proyectos, de los cuales se han beneficiado de forma directa 21.130 personas.

### ■ Convocatoria 2004 de ayudas a proyectos de Alzheimer, Parkinson y otras patologías neuro-degenerativas asociadas al envejecimiento

Las líneas principales de actuación de esta convocatoria se dirigen a fomentar el respiro familiar, a facilitar la formación del voluntariado y de familiares, a apoyar los grupos de ayuda mutua, a favorecer la rehabilitación en centros de día o residencias y a apoyar proyectos de adquisición o construcción de centros de día, o de reforma o equipamiento de centros de día o residencias, destinados

tanto a cuidar de los enfermos como de sus cuidadores principales. Como resultado, se han llevado a cabo un total de 74 proyectos, de los que se han beneficiado de forma directa 5.474 personas.

Obra Social **CAJA MADRID** tiene como objetivo prioritario en su programa de atención a personas mayores el fomentar y favorecer la salud y el bienestar en la vejez y promover la participación plena de las personas mayores en la consecución de estos fines. En esta línea se han apoyado en 2004 30 proyectos con 1.304.717 beneficiarios, entre los que destacan los siguientes: *Saber envejecer*, *Prevenir la dependencia*, *Voluntarios culturales mayores para enseñar los museos de España* y *Captación de voluntariado para el programa de teleasistencia domiciliaria*.

En los 41 Espacios para mayores, distribuidos en las Comunidades de Madrid, Castilla-La Mancha y Ceuta, se fomenta también el envejecimiento saludable y activo a través de un Programa de Gestión y Animación Sociocultural. En 2004 se han realizado 2.613 actividades, con 51.256 participantes.

## Programa de asistencia a personas dependientes

Obra Social **CAJA MADRID** apoya proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por algún tipo de discapacidad o enfermedad crónica o que sufren situaciones de desigualdad social o riesgo de exclusión social y, en ambos casos, la de sus familias. Asimismo, se apoyan iniciativas que fomentan la solidaridad y la participación activa de la sociedad, a través de programas de voluntariado. En 2004 las ayudas se han canalizado a través de las siguientes convocatorias:

■ **Ayudas a proyectos de inclusión social de inmigrantes.** Su objetivo principal consiste en mejorar la calidad de vida de estas personas, favoreciendo su autonomía y su integración en la sociedad. Para ello se colabora con diferentes instituciones volcadas en el desarrollo de actividades y de infraestructuras dirigidas a la atención de inmigrantes con problemas graves de inserción social, principalmente en los colectivos más vulnerables, como menores y mujeres. En total se han apoyado 48 proyectos, de los cuales se han beneficiado directamente más de 41.000 personas.

■ **Ayudas a proyectos de creación o fomento del empleo para personas con discapacidad y colectivos en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social.** Obra Social **CAJA MADRID** considera el empleo de vital importancia para la integración total del individuo, especialmente en el caso de los colectivos más vulnerables de la sociedad, que incluyen a personas con alguna discapacidad y a personas en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social. Se han apoyado 60 proyectos, a través de los cuales se ha

contribuido a la inserción laboral de más de 4.300 personas y a la creación de 1.737 puestos de trabajo. El número total de beneficiarios engloba a personas con discapacidad física, intelectual o varias discapacidades y personas con enfermedad mental crónica, además de personas en situación de desigualdad.

■ **Ayudas a proyectos de atención a personas con discapacidad y a sus familias.** El colectivo atendido está formado por personas con una o varias discapacidades, ya sea física, intelectual o sensorial, por enfermos mentales y por personas que sufren otras enfermedades crónicas y de larga duración, así como por sus familiares en todos los casos. Se establece como línea prioritaria la intervención en proyectos dirigidos a favorecer, por un lado, la prevención, atención y rehabilitación, y por otro, el apoyo a la familia, mediante proyectos de actividades y de infraestructuras. A través de los 167 proyectos apoyados en esta convocatoria se han atendido de manera directa a cerca de 96.300 beneficiarios.

■ **Ayudas a proyectos de atención a personas en desigualdad social o en riesgo de exclusión social y a sus familias.** Las ayudas persiguen fomentar e integrar acciones cuyo objetivo sea el de prevenir la exclusión de personas con problemas graves de inserción social, logrando una mayor autonomía de las mismas. El colectivo atendido incluye niños y jóvenes en riesgo social, alcohólicos, drogodependientes y ex drogodependientes, enfermos de sida, transeúntes marginados, mujeres maltratadas, reclusos y ex reclusos, prostitutas, y en general, personas en riesgo de exclusión social y sus familias. Se ha colaborado en 127 proyectos de los que se han beneficiado más de 20.300 personas de forma directa.





**Obra Social CAJA MADRID** ha firmado 69 convenios, alcanzando un total de 1.272.389 beneficiarios, para desarrollar programas singulares orientados a mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables. Estos programas se dirigen al fomento del empleo, a la atención social a personas con discapacidad física, a la atención a personas con trastornos del espectro autista, con discapacidad intelectual y con enfermedad mental crónica, a la prevención de drogodependencias, así como a la información, sensibilización y prevención y a la promoción del voluntariado asistencial. Destacan en este aspecto los siguientes convenios: Fundación de Ayuda a la Drogadicción, Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral y Confederación Española de Organizaciones a Favor de Personas con Retraso Mental.

La convocatoria de **Premios Caja Madrid de Investigación Social** tiene como objetivo el apoyo y promoción de nuevos trabajos e investigaciones en el ámbito de la intervención social, sobre necesidades y demandas de nuestra sociedad, interesados en profundizar en las causas de los problemas sociales y en aportar soluciones a los mismos. El primer premio se encuadra en la temática de familia, infancia y juventud.

Asimismo, en colaboración con distintas asociaciones se han apoyado proyectos de estudio e investigación con el objetivo de profundizar en la etiología de las anomalías que afectan al colectivo de personas con discapacidad, con el fin de avanzar en su prevención y tratamiento.

**Obra Social CAJA MADRID** ha recibido varios premios por su apoyo a los colectivos más vulnerables, entre los que destacan: el *Premio AEDEM*, otorgado por la Asociación Española de Esclerosis

Múltiple, en reconocimiento a su labor social; el *Premio Excelencia*, concedido por la Asociación Autismo Málaga, en reconocimiento a su apoyo a este colectivo; el *Premio Actualidad Económica* por el Programa de Atención Socioasistencial 2003; el galardón *Apanefa. Apoyo al Daño Cerebral 2004*, en su categoría de Empresa Privada; el *Premio COCEMFE-FAMA Albacete*, en reconocimiento a su labor social; y el *Premio Millenium Século XX-XXI (1979-2004) Año Xacobeo 2004 Galicia*, en reconocimiento a su labor en favor de la integración y bienestar de las personas con discapacidades físicas.

### Programa de cooperación al desarrollo y ayudas para atenciones sociales

Mediante esta convocatoria de ayudas se ha colaborado en 26 proyectos, desarrollando acciones relacionadas con las áreas de salud primaria, educación y construcción de viviendas, atendiendo a más de 92.200 beneficiarios, en las regiones más deprimidas de Guatemala, República Dominicana, Nicaragua, El Salvador y Honduras.

Asimismo, han continuado las colaboraciones a través del **Plan de Emergencia**, incluyendo la firma de convenios de colaboración con Bomberos Unidos Sin Fronteras, Acción contra el Hambre y Médicos Sin Fronteras España.



### Programa de actividad cultural

Este programa comprende tanto los actos realizados en los Espacios para el arte y la cultura, propiedad de **Obra Social CAJA MADRID**, como las actividades celebradas fuera de estos centros. Tiene como objetivo difundir valores y conocimientos culturales que contribuyan a compensar las desigualdades sociales y apoyar a los jóvenes valores.

En los Espacios para el arte se han celebrado 115 exposiciones, con una asistencia de 147.973 visitantes. En el Espacio de Barcelona destacan la exposición de pintura de Freixas Cortés (1917-1984), con una selección de 40 cuadros, grabados y dibujos de Fèlicien Rops (1833-1898), y la exposición *Pequeña historia de Dalí*, que recopiló la biografía del emblemático artista a través de los dibujos originales de Pilarín Bayés.

En los Espacios para la cultura se han celebrado 673 actos, con una asistencia cercana a las 121.000 personas. En Madrid destaca la programación del centro sociocultural La Casa Encendida, dividida en cuatro áreas de actuación: cultura, educación, solidaridad y medio ambiente. En ella se han celebrado un total de 1.510 actividades con 424.338 asistentes, entre las que destacan las exposiciones *Paisaje y memoria*, la intervención en los pasillos de Juan López y en el patio de Jesús Verón, así como los conciertos centrados en la experimentación, la electrónica y la improvisación, el apoyo a los nuevos lenguajes de la danza y la *performance*, los programas de cine contemporáneo y video experimental y los cursos y talleres.

En cuanto a las actividades celebradas en los espacios en colaboración destacan: el

proyecto *Generaciones. Premios y Becas de Arte Caja Madrid*, cuya exposición ha sido visitada por cerca de 90.000 asistentes; la convocatoria de ayudas para la realización de proyectos expositivos de arte emergente *Inéditos*, con la participación de 76 proyectos de comisariado; el *Premio Nacional de Carteles*, cuyo tema ha girado en torno a la importancia del agua; el programa *Trasteatro. Al teatro dale la vuelta al teatro*, con el objetivo de sensibilizar a los alumnos de secundaria ante el teatro; *Tras la música de raíz*, ciclo de conciertos educativos para escolares; los *Premios de narrativa y ensayo* y el *Certamen de poesía Vicente Aleixandre* y *Premio conmemorativo Luis Rosales* dirigido a jóvenes autores; en fotografía, la exposición *Álbum familiar Caja Madrid* y el *Maratón fotográfico Caja Madrid* realizado a través del portal de Obra Social, dirigido a fotógrafos profesionales y aficionados; y el *Certamen de cortos Caja Madrid*, que apoya a realizadores españoles en el inicio de sus carreras.

**Obra Social CAJA MADRID** colabora en la puesta en marcha de programas culturales para atender la demanda de colectivos que, por razón de su edad o de su estado físico o psíquico, a veces tienen dificultades para disfrutar de la oferta cultural que realiza la sociedad. En este sentido, se ha colaborado en los cursos de esquí para discapacitados físicos, con la participación de 50 esquiadores con minusvalías; se han realizado varias campañas de teatro con la compañía *Fantasia en Negro* en Aragón, Castilla y León, Madrid y Andalucía, que han seguido cerca de 30.000 niños; y se ha colaborado con actividades en los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid, en las que han participado 2.400 internos.

### Programa de naturaleza y medio ambiente

Este programa ha continuado con el desarrollo de proyectos que fomentan los valores educativos de respeto, conservación y mejora del medio ambiente.

Se han realizado *Exposiciones divulgativas*, destinadas principalmente a los centros escolares. Durante el año, se mostraron 11 exposiciones diferentes, que se han movido por 71 localidades con una asistencia estimada de 278.000 visitantes.

A través del proyecto *Un millón de árboles*, en Castilla y León se han reforestado 100 hectáreas en la vertiente norte de la Sierra del Guadarrama, plantando 75.000 árboles; en la Comunidad de Valencia se está repoblando un espacio de 43 hectáreas mediante la plantación total de 43.000 ejemplares; y en Castilla-La Mancha se están reforestando 160 hectáreas en el término municipal de Yeste (Albacete).

El aula móvil de educación ambiental *Naturbus* ha realizado su campaña anual en las Comunidades de Valencia y Murcia. El proyecto educativo *Agenda 21 escolar* se ha desarrollado en 12 municipios de la Sierra del Guadarrama, cinco de la provincia de Segovia y siete de la Comunidad de Madrid, participando 383 escolares de 14 colegios públicos. Otros programas y actividades de la misma naturaleza han sido: *Los españoles ante el medio ambiente*, *Ecoideas 2004*, *Extrañas mascotas*, *50 años en defensa de las aves* y *Actividades educativas en las hoces del río Riaza*.



### Otros programas

Por lo que se refiere a las **Actividades Editoriales**, y como complemento a los programas y actividades en los que interviene, Obra Social ha participado en la publicación de 61 libros, vídeos y catálogos sobre temas relacionados con la asistencia social, el medio ambiente, la formación y divulgación, el voluntariado y sobre temas artísticos y culturales.

## Fundación **CAJA MADRID**

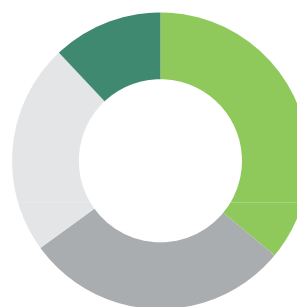
Conforme a su dimensión nacional, **Fundación CAJA MADRID** articula las líneas principales de su labor cultural hacia programas con repercusión en grandes áreas de la cultura y de la sociedad españolas. **Fundación CAJA MADRID** actúa en las siguientes grandes áreas:

- Conservación del Patrimonio Histórico Español.
- Promoción y difusión de la música en España.
- Patrocinio y promoción cultural, por sí misma o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, y organización de exposiciones en la Sala de Alhajas.
- Formación de postgrado, por medio de becas, apoyo a la investigación y colaboración con las universidades públicas.



## Gasto comprometido de Fundación Caja Madrid

Financiación por programas en 2004: 45,4 millones de euros



- Patrocinio, promoción cultural y exposiciones **36%**
- Conservación del Patrimonio Histórico **29%**
- Becas, investigación y universidades **23%**
- Música **12%**

## Programa de conservación del Patrimonio Histórico Español

Además de la habitual colaboración con el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid en la conservación y restauración de monumentos, en 2004 el Programa de conservación del Patrimonio Histórico Español ha aprobado cinco nuevos proyectos fuera de dicha Comunidad: la restauración de las fachadas del Palau de la Música Catalana en Barcelona, la Iglesia de Santa María del Monasterio de Sobrado de los Monjes en La Coruña, la Iglesia de la Asunción de Nuestra Señora del Monasterio de San Millán de Yuso (La Rioja), la intervención en la Sierra de los Molinos y Barrio del Albaicín de Campo de Criptana (Ciudad Real) y la restauración de la Iglesia del ex convento de Santa Clara en Córdoba. Asimismo, se





ha aprobado el Plan de comunicación y difusión de las Murallas de Toledo.

A lo largo del año terminaron las obras de restauración en la Iglesia de Santa Catalina de Valencia, en la Iglesia del antiguo convento de San Agustín y, dentro del Plan de conservación y restauración de iglesias románicas y entornos en Cantabria (2000-2005), han concluido las intervenciones en las localidades de Villanueva de la Nía, San Martín de Hoyos, Hoyos y las Henestrosas.

La labor de **Fundación CAJA MADRID** en la restauración del patrimonio arquitectónico ha sido galardonada con el Premio Real Fundación de Toledo por los trabajos de investigación, conservación y puesta en valor llevados a cabo en las Murallas de Toledo, dentro del Plan Global para su restauración (1998-2002) realizado en colaboración con el ayuntamiento de la ciudad.

En el año 2004 se ha comprometido un gasto en este programa de 13,3 millones de euros.

### Programa de música

Como en años anteriores, este programa se ha articulado en cuatro grupos principales de actuación: grandes ciclos, difusión, enseñanza e investigación y ediciones musicológicas. Se ha mantenido el patrocinio de la temporada del Teatro Real y, en colaboración con la Comunidad de Madrid, la coproducción del Ciclo de Música Contemporánea *La Música de Nuestro Tiempo*.

En el apartado de **Grandes Ciclos**, se han desarrollado en 2004 el del Liceo de Cámara, el de Lied y el de Música Española *Los Siglos de Oro*, que este año ha estado orientado a los centenarios de

Isabel I e Isabel II, recuperando música relacionada con ambos personajes.

En cuanto a **Difusión**, se han llevado a cabo tres Ciclos de Música Sacra en las Catedrales Españolas, más un ciclo de seis conciertos que, con motivo del año Santo Compostelano, se han desarrollado en las catedrales gallegas. Asimismo, también en Santiago de Compostela, se ha realizado un concierto de clausura del Xacobeo 2004 en la Iglesia de San Martín Pinario. Se ha mantenido la dirección artística de la 43ª edición de la Semana de Música Religiosa de Cuenca, correspondiente a 2004.

En el capítulo de **Enseñanzas Musicales**, se ha continuado el importante **Proyecto Pedagógico** que, bajo este título, engloba los conciertos para escolares, los conciertos en centros de bachillerato y los cursos para profesores de educación primaria y secundaria. Además, se han mantenido los programas de colaboración con la Escuela Superior de Música Reina Sofía, la Universidad Carlos III (Taller de Voces) y el Aula de Música de la Universidad de Alcalá de Henares, así como la dotación de 37 becas en colaboración con la Joven Orquesta Nacional de España. En total han asistido unos 70.000 escolares y jóvenes a los 133 conciertos ofrecidos, y se han organizado o patrocinado más de 40 cursos de formación musical para 1.118 alumnos.

En el campo de la **Investigación y Ediciones Musicológicas** han aparecido dos nuevos títulos y se han encargado otros dos proyectos; uno de ellos, la catalogación del Archivo de Música de la Capilla del Monte de Piedad. Continúa en marcha el programa de recuperación de música histórica, *Música Inédita*, que **Fundación CAJA MADRID** desarrolla en colaboración con Patrimonio Nacional,

para la catalogación de los fondos de esta institución.

A lo largo del año 2004 se han retomado las ediciones discográficas en dos vertientes, las grabaciones de zarzuelas y las de música de los Siglos de Oro. En las de zarzuelas ha aparecido un título nuevo, *El Dúo de la Africana*, que abre la colaboración con Deutsche Grammophon para las grabaciones de este género, y se ha realizado el registro de *La Gran Vía*. En la colección *Siglos de Oro* se ha efectuado la grabación del *Oficio de Semana Santa* de Tomás Luis de Victoria, en el marco de la Semana de Música Religiosa de Cuenca.

El gasto comprometido en 2004 en este programa ha sido de 5,4 millones de euros.

## Programa de patrocinio, promoción cultural y exposiciones

Esta línea de acción fue concebida para que **Fundación CAJA MADRID** pudiera realizar, por sí misma o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, proyectos relevantes en el campo de la

difusión cultural. Además del patrocinio de acciones específicas, la colaboración abarca el patrocinio genérico de las actividades llevadas a cabo por otras instituciones no lucrativas de carácter cultural y se desarrolla mediante convenios con **Fundación CAJA MADRID**. Este es el caso de las colaboraciones hasta ahora brindadas a las Reales Academias de la Historia, Medicina, Farmacia y Ciencias Morales y Políticas, a la Fundación Príncipe de Asturias, a la Residencia de Estudiantes, al Colegio Libre de Eméritos, a la Casa de América y al Boletín de la Institución Libre de Enseñanza.

En este programa se inscriben las acciones llevadas a cabo en colaboración con el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, tales como programas de exposiciones e iniciativas teatrales, musicales y editoriales.

En 2004 continuaron las iniciativas editoriales en colaboración con diferentes instituciones culturales enfocadas hacia la historia y el urbanismo madrileño. Así, en colaboración con el Colegio de Arquitectos se ha continuado la edición de la *Guía de Arquitectura y Desarrollo Urbano en la Comunidad de Madrid*, y se preparan ediciones con la Real Academia de la Historia y otras instituciones.

En el terreno de las exposiciones, **Fundación CAJA MADRID** tiene en marcha desde el año 2003 un programa de colaboración con la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza para la organización conjunta de exposiciones. Dentro de dicho programa, en 2004 se ha exhibido la exposición *Willi Baumeister*, y tiene abierta actualmente la exposición *Gauguin y los orígenes del Simbolismo*, importante muestra de carácter internacional que ha suscitado enorme interés de público y crítica.



Asimismo, en la primavera de 2004 tuvo lugar en la Sala de Alhajas la exposición *Palabras Pintadas. 70 miradas sobre Madrid*.

Como colofón de las iniciativas inherentes a la conmemoración del Tercer Centenario de **CAJA MADRID**, Fundación **CAJA MADRID** ha iniciado en 2004 el proyecto de construcción del Obelisco de **CAJA MADRID**, original de Santiago Calatrava, que se situará en la Plaza de Castilla de Madrid, capital a la que será donada.

En 2004 el gasto comprometido en este programa ascendió a 16,4 millones de euros.



### Programa de becas, investigación y universidades

Se dirige principalmente a completar la formación, en fase de postgrado, de titulados residentes en España. En función de las distintas especialidades de becas convocadas cada año, este programa está enfocado a estudios e investigaciones que se realizan en centros e instituciones nacionales, de otros países de la Unión Europea y de Estados Unidos.

Dentro de la Convocatoria 2004-2005 se han ofrecido las siguientes ayudas: **24** becas de especialización en oficios artísticos en las Escuelas Taller del Patrimonio Nacional, **5** becas para la formación de especialistas en historia del arte y restauración de bienes culturales, **30** becas para la realización de distintos máster, **1** beca para la formación de investigadores en el Memorial Sloan-Kettering Cancer Center de Nueva York, **100** becas para los seminarios interdisciplinares impartidos por la London School of Economics and Political Science y **55** becas para el fomento de la investigación científica en el campo de las humanidades. En la actualidad permanece

abierta la convocatoria de **70** becas de postgrado para la formación en universidades y centros superiores de investigación en el extranjero.

A lo largo del año se ha continuado el programa de colaboración a la docencia, a través del apoyo a las universidades públicas madrileñas: Carlos III, Alcalá de Henares, Complutense, Autónoma y Rey Juan Carlos. Este programa, que integra también las ayudas a la investigación, ha comenzado este año la incorporación de los jóvenes investigadores que integrarán los cuatro grupos del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) por un periodo de cinco años.

Durante el año 2004 se ha comprometido un gasto en este programa de 10,4 millones de euros. ■



# 07

## Gestión del riesgo





Para **CAJA MADRID**, la gestión del riesgo constituye un pilar estratégico que tiene como objetivo principal preservar la solidez financiera y patrimonial de la Entidad, maximizando la relación rentabilidad-riesgo bajo los niveles de tolerancia al riesgo determinados por los Órganos de Gobierno, así como facilitar las herramientas que permitan el control y seguimiento de los niveles de riesgo autorizados. Las diferentes funciones de riesgos (Riesgo de crédito, Riesgo de mercado, Riesgo operacional, Riesgo de tipo de interés y Riesgo de liquidez) se engloban dentro de la Unidad de Dirección Financiera.

Los principios básicos que rigen la gestión del riesgo en **CAJA MADRID** son los siguientes:

- Independencia. Preservando la calidad crediticia de la cartera y de forma independiente de la función comercial, la gestión del riesgo se apoya en equipos humanos, técnicas, políticas y herramientas construidas y gestionadas desde las unidades de riesgos de la Entidad. Ello no impide la continua adecuación de las herramientas de gestión del riesgo a las necesidades del mercado y, por tanto, de los clientes.

- Visión global en la gestión del riesgo. La gestión del riesgo exige tanto una función sólida de admisión e identificación, como el seguimiento del riesgo autorizado. Estas tareas se han visto complementadas en 2004 con la creación del Área de Control Integral del Riesgo, que ha permitido afianzar los avances internos ya existentes para la gestión global del riesgo. Este tratamiento integral profundiza en los requerimientos del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB), no sólo en la aplicación y validación de los modelos internos de riesgo, sino también en las exigencias de

los Pilares II (Proceso de Examen Supervisor) y III (Disciplina de Mercado). Además, posibilita la identificación, medición y gestión de las exposiciones globales del Grupo por productos, grupos de clientes, segmentos, áreas geográficas, sectores económicos y negocios.

- Análisis, en todos los casos, de los diferentes tipos de riesgos que subyacen en las operaciones, que son evaluadas desde las perspectivas de riesgo de crédito, de mercado, de liquidez y operacional.

- Las instancias y procesos de decisión se encuentran recogidos en las "Facultades en Materia de Riesgos de la Entidad", regidos sistemáticamente por órganos colegiados, en cuyo funcionamiento juega un papel decisivo el nivel de tolerancia al riesgo establecido por los mismos. Los órganos de decisión centralizados son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Comité Financiero.

En cuanto a la gestión del riesgo de crédito, estos órganos conviven con una serie de instancias de decisión descentralizadas que disponen de firmas colegiadas y diferentes sistemas de delegación para Banca de Negocios y Banca Comercial. La designación de las personas con firma colegiada y el establecimiento y actualización de las normas de funcionamiento corresponde al Comité Financiero.

Las instancias descentralizadas en Banca de Negocios, ordenadas de mayor a menor facultad de decisión son: Dirección de Unidad, Dirección de Negocio o de Área, Dirección de División y Dirección de Departamento o Gestor. Y en Banca Comercial: Dirección de Negocio, Dirección de Zona y Dirección de Oficina.

Las facultades en materia de riesgo de crédito se inspiran en los siguientes principios: segmentación adaptada a los criterios del NACB; agrupación de clientes según sus calificaciones internas; consideración de las técnicas de mitigación de riesgo; definición del límite y de la instancia con capacidad de decisión en función de factores correctores que dependen del producto, plazo, calificación y tipología de operación; y en el caso de Banca Comercial, el carácter vinculante de los modelos de *scoring* para todos los productos sujetos a los mismos.



En el caso de riesgos de mercado, las instancias de decisión colegiadas son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Comité Financiero. Las instancias de rango inferior son de dos niveles: Nivel I, que implica la firma del Director Financiero y del Director de Banca de Negocios; y Nivel II, que implica la firma del Director del Área de Control de Riesgo y Posición y del Director de Negocio o de División correspondiente.

Por su parte, la gestión de los riesgos de mercado se inspira en los siguientes principios: lograr la flexibilidad suficiente para no constreñir la actividad de toma de riesgos por parte de las áreas de negocio; controlar diariamente el cumplimiento de la estructura de límites fijada; establecer un procedimiento ágil para comunicar al órgano correspondiente las excepciones producidas; y garantizar la concordancia de la estructura de límites fijada para cada área de negocio con el nivel de recursos propios disponibles, los objetivos de negocio aprobados, su nivel de experiencia y su anterior desempeño.

Los profesionales que desarrollan la función de riesgos cuentan con una serie de herramientas que complementan su conocimiento exhaustivo de los clientes y del mercado, entre las que destacan las siguientes:

- Modelos internos de riesgos: herramientas de *rating* y *scoring* adaptadas a las exigencias del NACB y que se encuentran en proceso de validación.
- Modelos VaR para riesgos de mercado, adaptados a las exigencias de la normativa del Banco de España y actualmente en proceso de validación.
- Como complemento de estos modelos, para las carteras más significativas se han desarrollado herramientas de *stress-test* y de generación de escenarios.

Además, en 2004 se han desarrollado los proyectos tecnológicos dirigidos a la automatización de los procesos que se derivan de los modelos internos de riesgos, así como a la generación de una base de datos de información de riesgos que permita cumplir con los requerimientos del NACB, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y fiabilidad de los datos.

## Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB)

La publicación en junio de 2004 del texto definitivo del NACB, así como del borrador de su transposición a Directiva Comunitaria, suponen el empuje definitivo al largo y complejo proceso de implantación del nuevo marco de capital.

**CAJA MADRID** considera al NACB como eje fundamental en la organización de la gestión del riesgo en la Entidad, así como en todos aquellos otros aspectos de la gestión relacionados. Además, es consciente de que su implementación no se circunscribe únicamente al Pilar I (Requerimientos Mínimos de Capital) sino también a los Pilares II y III y a su implantación efectiva en la gestión.

En este sentido, durante el ejercicio 2004 ha desarrollado distintas actuaciones entre las que destacan: la aprobación e implantación del nuevo sistema de facultades en la gestión del riesgo adaptadas al NACB; la creación del Área de Control Integral del Riesgo; y el establecimiento del Comité de Rating para garantizar el seguimiento de las calificaciones y la definición de criterios de valoración si procede.

El objetivo de **CAJA MADRID** en materia de riesgo de crédito consiste en la implantación de modelos internos avanzados para todas las carteras siguiendo los plazos marcados por el NACB. Para ello, a lo largo del año 2004 se han reforzado los trabajos que han permitido:

- Contar con herramientas de *scoring* para el 100% de las actividades minoristas (comercios, consumo, tarjetas, hipotecario, autónomos y microempresas).
- Disponer de herramientas de rating para el 98% de las actividades de

empresas (instituciones públicas, grandes empresas, entidades financieras, pequeñas y medianas empresas, financiaciones especiales y promotores). De la cartera con sistemas de ratings vigentes, únicamente un 1,80% está pendiente de calificar.

- Tener estimaciones de todas las variables requeridas por los modelos: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento y exposición en caso de incumplimiento.
- Cumplir los requerimientos que exige el NACB en cuanto al horizonte temporal de los datos a emplear para la estimación de las variables: en la cartera minorista, cinco años para probabilidades de incumplimiento y severidad; y para empresas, cinco años para probabilidades de incumplimiento y siete para severidad y exposición en caso de incumplimiento.

Los modelos internos requieren la aprobación del Organismo Supervisor y la verificación de la Auditoría Interna. En este sentido, **CAJA MADRID** ha efectuado un esfuerzo importante que se ha concretado, por un lado, en el inicio de los trabajos para su validación desde el Área de Control Integral del Riesgo y la Unidad de Auditoría y, por otro, en la elaboración de un sistema de dossier de modelos internos que permita el acceso, la actualización, el archivo y el seguimiento de los elementos fundamentales de cada modelo, con el fin de facilitar las labores de supervisión y el cumplimiento de los requerimientos del NACB.

Los modelos vigentes actualmente y su estado de implantación se presentan en el siguiente cuadro. Todas las herramientas incorporan una valoración automática, permitiendo el análisis de sus resultados, y empleando los Comités de Rating para su seguimiento.

	Modelo	Estado	Año de construcción
Scoring	Comercios	Operativo y vinculante	1997
	Consumo	Operativo y vinculante	1999
	Tarjetas	Operativo y vinculante	1999
	Hipotecario	Operativo y vinculante	2002
	Autónomos	Operativo y vinculante	2003
	Microempresas	Operativo y vinculante	2003
Rating	Medianas empresas	Operativo	2000
	Entidades financieras	Operativo	2000
	Pequeñas empresas	Operativo	2002
	Grandes empresas	Operativo	2002
	Instituciones públicas	Operativo	2002
	Promotor	En implantación	2004
	Promoción	En implantación	2004

El segmento de financiaciones especiales se adapta al sistema de calificación de grandes empresas, permitiendo obtener una valoración de los proyectos que lleva a una valoración equivalente en el modelo de grandes empresas.

Si bien los avances logrados hasta la fecha han sido importantes, **CAJA MADRID** es consciente de los esfuerzos adicionales aún requeridos en el contexto de los Pilares II y III, centrando sus iniciativas en aspectos tales como: la generación de información según los requerimientos de ambos pilares y su incorporación en la gestión, adaptando las herramientas empleadas por la Alta Dirección en el seguimiento de las carteras según lo recogido en el NACB; la incorporación de modelos de *pricing* y capital económico; y la extensión de la aplicación de *stress-test* y análisis de escenarios a todos los segmentos de riesgo.

Por último, en el ámbito tecnológico, los trabajos para la adaptación de los sistemas informáticos a los requerimientos del NACB han progresado de acuerdo con los planes tácticos anuales, garantizando en el momento de su entrada en vigor el cumplimiento de los nuevos requerimientos.

## Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se define como la posible pérdida derivada del incumplimiento total o parcial de sus obligaciones por parte de un acreditado, constituyendo el riesgo más relevante para **CAJA MADRID**.

La gestión del riesgo de crédito está integrada dentro de la Gerencia de Riesgos, cuyas tareas son la identificación, análisis, medición, seguimiento, integración y valoración de las diferentes operaciones que conllevan riesgo de crédito, de forma diferenciada para los distintos segmentos de clientes. La Gerencia de Riesgos se estructura en cuatro áreas: Riesgos de Banca de Negocios, Riesgos de Banca Comercial, Seguimiento y Control Integral del Riesgo.

■ Las Áreas de Riesgos de Banca de Negocios y Riesgos de Banca Comercial se encargan de la identificación, análisis y valoración de los riesgos de crédito generados por las Unidades de Banca de Negocios y Banca Comercial, respectivamente, en todas sus actividades y productos. En ambos casos, el rating es





el elemento clave en el proceso de admisión, utilizándose estratégicamente para definir el nivel de riesgo asumido en la Entidad. La combinación del rating con las garantías, el plazo, el tamaño patrimonial del acreditado y el producto permite calificar la operación y tomar las decisiones pertinentes en los órganos colegiados.

■ El Área de Seguimiento asume la gestión de las alertas que puedan implicar un deterioro de la calidad crediticia de las exposiciones, así como la ejecución de las medidas necesarias para afianzar, reducir, reestructurar o vigilar el riesgo derivado de las mismas. El seguimiento se efectúa mediante una gestión activa de las carteras por parte de equipos especializados, cuyo objetivo primordial consiste en detectar preventivamente clientes o sectores con problemas de solvencia. A través de un sistema de indicadores y alertas tempranas, se clasifica a estos clientes en dos categorías: vigilancia y seguimiento. En cada una de ellas se aplican políticas específicas y diferenciadas según la naturaleza de los riesgos.

La utilización de las herramientas de calificación interna en el seguimiento supone un paso más en la incorporación de los modelos internos en la gestión del riesgo. De esta forma, aquellos clientes con mayor probabilidad de incumplimiento son gestionados por los equipos de seguimiento con el objetivo de reducir paulatinamente la posición crediticia de la Entidad o de reforzarla con garantías adicionales. Asimismo, la cartera de seguimiento se gestiona midiendo la cartera óptima, elaborada en función de la probabilidad de impago a largo plazo. Esta metodología permite hacer una gestión anticipada, reduciendo la exposición a los acreditados con peores calificaciones a largo plazo.

■ Finalmente, el Área de Control Integral del Riesgo, de nueva creación, tiene como funciones principales el desarrollo, implantación, mantenimiento y seguimiento de las metodologías de medición y control del riesgo y de los sistemas internos de calificación, así como el apoyo en el proceso de validación de los mismos al Organismo Supervisor y a la Auditoría Interna. Adicionalmente, efectúa el análisis global de la cartera, la integración de los diferentes tipos de riesgos y la definición de políticas, procesos y procedimientos en materia de riesgo de crédito y riesgo operacional.

En 2004 han continuado los trabajos dirigidos a una mayor automatización en la gestión del riesgo, con el fin de incrementar la eficacia en su identificación, medición y valoración. De esta manera, además de reducir los posibles errores asociados a la introducción manual de información, se acortan los tiempos de análisis y se mejora la calidad de las valoraciones de riesgo realizadas por los gestores. Durante el año, se han consolidado y perfeccionado las dos herramientas siguientes:

■ El sistema de información económico-financiera denominado SYSTAR, que incorpora balances, cuentas de resultados y flujos de caja de los distintos segmentos de clientes y sectores de actividad, estandarizando la información por segmento y mejorando el análisis comparativo. A lo largo del año han continuado los trabajos de adaptación a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

■ El expediente electrónico, que permite disponer, automáticamente y en formato homogéneo, de toda la información existente sobre un cliente para la tramitación de operaciones de riesgo, obteniendo una visión global de sus relaciones con la Entidad.

## Mapa global de riesgo de crédito de CAJA MADRID

### Distribución del riesgo por segmentos

La gestión del riesgo de crédito se efectúa de forma diferenciada para los distintos segmentos de clientes y en función de las características de los productos. Los criterios de segmentación de riesgos se han adaptado a los requerimientos del NACB, así como a las herramientas de *rating/scoring* vigentes, permitiendo de esta forma mejorar el seguimiento de los modelos internos. Adicionalmente, los grupos homogéneos de riesgos son segmentados a efectos de gestión interna por las unidades de Banca

de Negocios y de Banca Comercial. El promedio de la distribución del riesgo dispuesto por los principales segmentos de gestión a 31 de diciembre de 2004 se detalla en el cuadro inferior.

El riesgo dispuesto procede, en orden de importancia, de los segmentos minoristas (38,9%), bancos e intermediarios financieros (18,2%), empresas (17,4%), organismos (14,4%), promotores (8,3%) y financiaciones especiales (2,8%). Este último segmento, que corresponde a la definición recogida para este tipo de operaciones en el nuevo marco de capital, cuenta con un seguimiento específico según el sector de actividad, así como por el Comité de Rating.

Segmentos	Riesgo dispuesto (%)
<b>Organismos</b>	<b>14,4</b>
Tesoros	12,2
Administración Central y Comunidades Autónomas	1,2
Corporaciones locales	1,0
<b>Bancos e intermediarios financieros</b>	<b>18,2</b>
Bancos	14,6
Establecimientos financieros	3,0
Seguros y reaseguros	0,6
<b>Empresas</b>	<b>17,4</b>
Grandes (facturación superior a 150 millones de euros)	10,8
Medianas (facturación entre 4 y 150 millones de euros)	5,6
Pequeñas (facturación entre 1 y 4 millones de euros)	1,0
<b>Promotores</b>	<b>8,3</b>
Grandes (facturación más existencias superior a 150 millones de euros)	2,3
Medianos (facturación más existencias entre 4 y 150 millones de euros)	3,6
Pequeños (facturación más existencias entre 1 y 4 millones de euros)	2,4
<b>Financiaciones especiales</b>	<b>2,8</b>
<b>Minorista</b>	<b>38,9</b>
Hipotecario	28,9
Tarjetas	0,4
Consumo	2,6
Microempresas	2,7
Autónomos	4,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

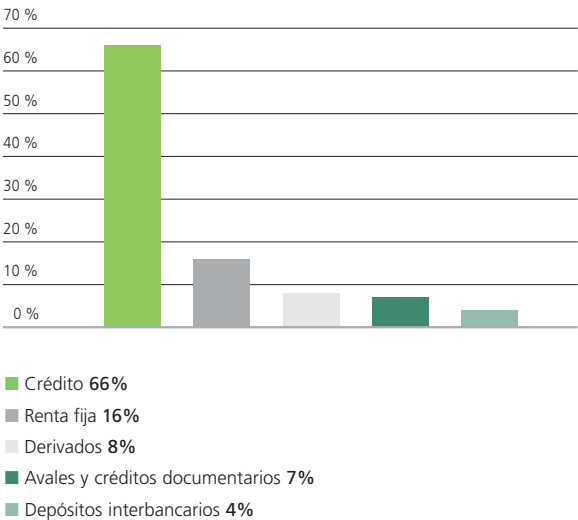
\* Para la determinación de estos porcentajes se incluye crédito, renta fija, derivados (por su equivalente al riesgo), avales, créditos documentarios y depósitos interbancarios



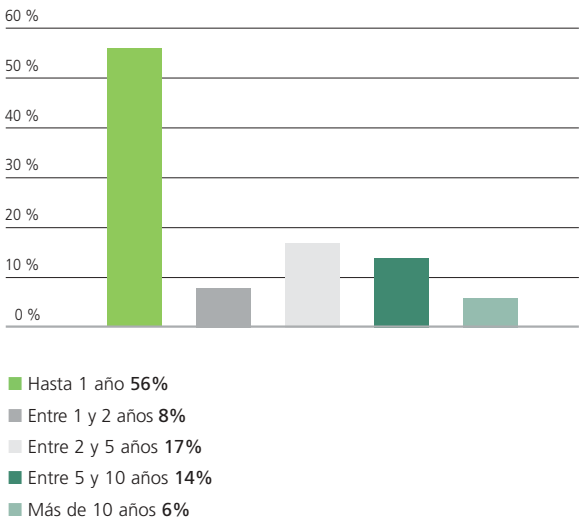
Distribución del riesgo por producto y plazo

La distribución del riesgo por producto refleja la importancia del crédito (66%) y, en mucha menor medida, de la renta fija (16%). Por su parte, en la distribución por plazo, excluyendo el segmento minorista, destaca la mayor relevancia de las operaciones a corto plazo, con el 56%.

Distribución del riesgo por producto



Distribución del riesgo por plazo\*



\* Excluye el segmento minorista

## Distribución del riesgo por calificación crediticia

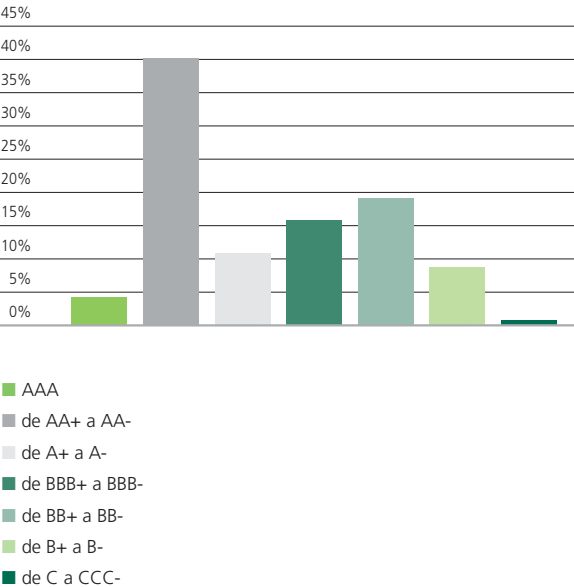
La gestión se basa en la calificación obtenida por los modelos internos, que se traduce en una probabilidad de impago anual. Mediante una tabla de equivalencias, todos los segmentos y clientes son llevados a una escala maestra (Standard & Poor's). La calificación media por segmentos, incluyendo incumplimientos según la definición del NACB, es la siguiente:

Segmentos	Calificación media
<b>Organismos</b>	<b>A</b>
Tesoros	A+
Administración Central y Comunidades Autónomas	AA-
Corporaciones locales	BBB-
<b>Bancos e intermediarios financieros</b>	<b>BBB+</b>
Bancos	A-
Establecimientos financieros	BBB-
Seguros y reaseguros	A+
<b>Empresas</b>	<b>BB</b>
Grandes (facturación superior a 150 millones de euros)	BBB-
Medianas (facturación entre 4 y 150 millones de euros)	BB-
Pequeñas (facturación entre 1 y 4 millones de euros)	BB
<b>Promotores</b>	<b>B+</b>
Grandes (facturación más existencias superior a 150 millones de euros)	BB+
Medianos (facturación más existencias entre 4 y 150 millones de euros)	B+
Pequeños (facturación más existencias entre 1 y 4 millones de euros)	B
<b>Financiaciones especiales</b>	<b>B+</b>
<b>Minorista</b>	<b>BB-</b>
Hipotecario	BB-
Tarjetas	B+
Consumo	B+
Microempresas	B+
Autónomos	B+
<b>Total</b>	<b>BB</b>

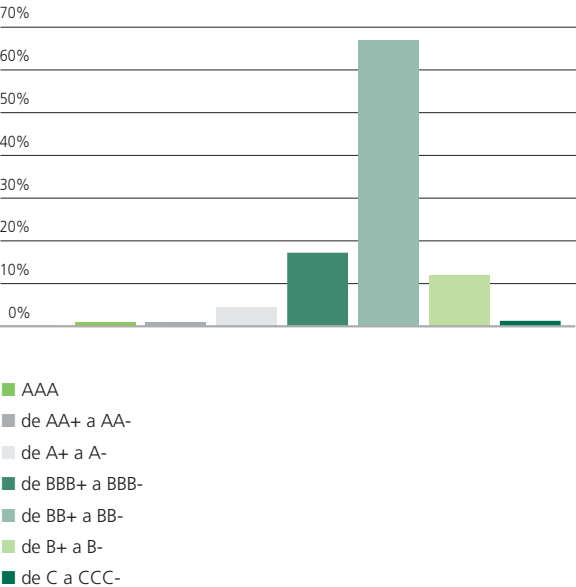
La distribución del riesgo dispuesto para empresas sujetas a sistemas de rating (organismos, bancos e intermediarios financieros, empresas, promotores y financiaciones especiales), excluyendo tan sólo el 1,8% del total pendiente de calificar, es la siguiente:

Por su parte, la distribución del riesgo dispuesto para el sector minorista calificado por herramientas de *scoring* (hipotecario, tarjetas, consumo, microempresas y autónomos) es la siguiente:

Distribución del riesgo por rating



Distribución del riesgo por scoring



## Distribución geográfica del riesgo

Un 93% del riesgo dispuesto de **CAJA MADRID** se concentra en la Unión Europea y, de éste, el 91% en España. El 7% restante se reparte entre Estados Unidos (3%), Latinoamérica (1%) y otros países (3%).

## Distribución sectorial del riesgo

**CAJA MADRID** efectúa un seguimiento continuo de las carteras y de su concentración en sectores de actividad bajo las dimensiones más relevantes, como son producto, plazo y zona geográfica. La distribución del riesgo dispuesto por sectores, incluyendo el sector minorista (que comprende la financiación a particulares y microempresas), se detalla a continuación:

Distribución por sectores	2004
Minorista	39,8%
Intermediación financiera	18,3%
Sector público	13,8%
Promotores	9,1%
Construcción	2,5%
Industria transformadora	2,0%
Eléctrico	2,0%
Telecomunicaciones	1,8%
Servicios profesionales	1,6%
Transporte	1,6%
Utilities (petróleo, agua y gas)	1,5%
Otros servicios inmobiliarios	1,3%
Alimentación y distribución	1,2%
Autopistas	0,6%
Ocio, turismo, cultura y deportes	0,5%
Automoción	0,4%
Hostelería	0,4%
Comercio	0,3%
Enseñanza y sanidad	0,3%
Medios de comunicación	0,2%
Asociaciones	0,1%
Resto	0,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>



### Medición del riesgo de crédito

Los elementos para la medición del riesgo de crédito en **CAJA MADRID** son los derivados de los modelos internos de riesgo, es decir, la probabilidad de incumplimiento, la pérdida en caso de incumplimiento (severidad) y la exposición en caso de incumplimiento. Estos elementos permiten un seguimiento del perfil de riesgo de la cartera a través del cálculo de la pérdida esperada y del capital económico.

### Probabilidad de incumplimiento

La probabilidad de incumplimiento se define como la probabilidad de que un prestatario (para empresas) u operación (para el sector minorista) incumpla sus compromisos, entendiendo por incumplimiento un retraso en el pago superior a 90 días o la entrada en precontencioso, contencioso o fallido. Siguiendo las indicaciones del nuevo marco de capital, el horizonte temporal empleado es el anual, si bien internamente se cuenta también con las probabilidades de incumplimiento asociadas al horizonte temporal de las operaciones a través de las matrices de migración de calificaciones.

La probabilidad de incumplimiento viene determinada por las calificaciones internas procedentes de las herramientas de rating y *scoring*, que incorporan los factores de riesgo específicos de los diferentes segmentos de clientes y de la tipología de operaciones. Las herramientas de rating y *scoring* asignan una probabilidad de incumplimiento a cada nivel de calificación, calculada a través de un proceso estadístico de calibración. Dicha probabilidad de incumplimiento se vincula a una escala maestra (Standard & Poor's), que permite comparar homogéneamente las calificaciones resultantes de los distintos modelos. La escala maestra aplicada por **CAJA MADRID** es la siguiente:

Tabla de equivalencias por modelos de calificación

Grandes empresas	Empresas medianas	Pequeñas empresas	Instituciones públicas	Entidades financieras	Financiaciones especiales	Equivalencia con S&P	
Rating interno	Rating interno	Rating interno	Rating interno	Rating interno	Rating interno	Rating	Probabilidad incumplimiento 1 año
AAA				Aaa		AAA	0,009%
AA+				Aa1		AA+	0,015%
AA				Aa2		AA	0,025%
AA-				Aa3		AA-	0,040%
A+			A1	A1	Fuerte	A+	0,062%
A				A2		A	0,097%
A-		A1		A3		A-	0,148%
BBB+	A++		A2	Baa1		BBB+	0,223%
BBB			B1	Baa2		BBB	0,330%
BBB-	A+	A2	B2	Baa3		BBB-	0,482%
BB+	A	A3	B3	Ba1	Bueno	BB+	0,815%
BB	A-	A4	B4	Ba2		BB	1,335%
BB-	B+	B1	B5	Ba3		BB-	2,121%
	B					BB-	2,121%
B+	B-	B2		B1	Satisfactorio	B+	3,265%
	C+	B3				B+	3,265%
	C	C1				B+	3,265%
B	C-	C2		B2		B	8,923%
	D+	C3				B	8,923%
	D	D1				B	8,923%
B-	D-	D2	C	B3		B-	13,846%
CCC+		D3		Caa1	Débil	CCC+	36,626%
CCC				Caa2		CCC	36,626%
CCC-				Caa3		CCC-	36,626%
CC				Ca		CC	36,626%
C						C	36,626%
D	Default	Default	Default	C	Default	D	100,000%

La serie histórica empleada para la estimación de las probabilidades de incumplimiento cubre un horizonte temporal de nueve años (desde 1996), para todos los segmentos. La probabilidad de incumplimiento media de la cartera ponderada por exposición en caso de incumplimiento es del 1,46%, lo que sitúa la calificación media de la cartera en BB (BB+ excluyendo incumplimientos).

Todos los modelos cuentan con mecanismos de seguimiento que garantizan la evaluación de su poder predictivo así como su revisión y su calibración anual.



### Pérdida en caso de incumplimiento (severidad)

La severidad se define como el porcentaje de pérdida final, la que en caso de producirse el incumplimiento no se recupera. Esta variable está condicionada por el modelo de gestión de recuperaciones de cada entidad, y su análisis permite una mejora tanto de la capacidad como de los mecanismos de recuperación.

**CAJA MADRID** ha realizado un intenso esfuerzo durante el año 2004 para completar el análisis de severidad para el total de la cartera, exceptuando los segmentos de financiaciones especiales, entidades financieras e instituciones públicas, en los que emplea la severidad propuesta por el nuevo marco de capital. Este análisis ha permitido elaborar estimaciones internas por segmentos y tipología de producto/garantía, calculadas sobre procesos recuperatorios cerrados, para los cuales la información histórica disponible cubre un horizonte temporal de seis años (desde 1999). La metodología empleada ha sido consistente con la utilizada para la estimación de la exposición en caso de incumplimiento. La severidad media de la cartera, ponderada por exposición en caso de incumplimiento, se sitúa en el 28,7%.

### Pérdida esperada

La pérdida esperada constituye una medida imprescindible para cuantificar los riesgos latentes de una cartera crediticia, ya que permite su identificación teniendo en cuenta los elementos fundamentales de las operaciones y no únicamente el perfil de riesgo del acreditado. Adicionalmente, se utiliza para constituir las provisiones antes de que se produzca la situación de impago.

Las estimaciones de pérdida esperada de **CAJA MADRID** se han ido ajustando a los resultados de los análisis de las series de datos existentes, así como a los avances metodológicos anteriormente mencionados. Estos avances se han ido incorporando a las estimaciones con efectos retroactivos, permitiendo evaluar en un horizonte temporal superior a un año los resultados de pérdida esperada y su consistencia temporal. La distribución de la pérdida esperada media de **CAJA MADRID**, ponderada por exposición en caso de incumplimiento, es la siguiente:

Pérdida esperada media	
Instituciones públicas	0,06%
Entidades financieras	0,09%
Empresas	0,64%
Promotores	0,91%
Financiaciones especiales	0,99%
Scoring	0,35%
<b>Total</b>	<b>0,42%</b>



### Rentabilidad ajustada al riesgo y capital regulatorio

Los avances efectuados en las estimaciones de las variables fundamentales de los modelos internos han permitido actualizar los cálculos de impacto sobre el capital regulatorio en el contexto del NACB, mejorando las estimaciones recogidas en el Análisis de Impacto Cuantitativo (QIS 3) publicado en mayo de 2003.

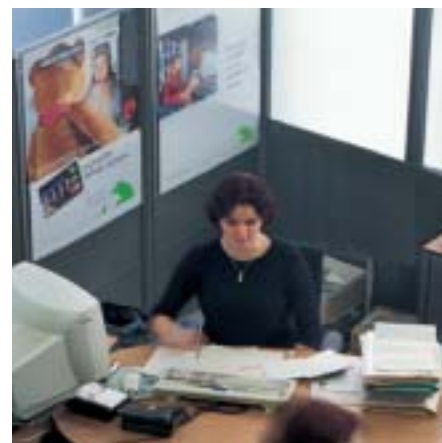
Adicionalmente, se han iniciado diversas actuaciones en el contexto de capital económico y rentabilidad ajustada al riesgo, elementos fundamentales de los Pilares II y III. Los principales avances en la materia han sido los siguientes: la definición de un marco metodológico para el desarrollo del modelo de capital económico; la incorporación de metodologías de rentabilidad ajustada al riesgo para los segmentos minoristas que permiten definir los puntos de corte de los *scoring* en base a una rentabilidad objetivo, facilitando un control a posteriori de las decisiones de la Entidad relativas a un segmento, así como a priori, al permitir fijar las primas de riesgo y los límites para operaciones o clientes; y por último, el desarrollo de trabajos internos para definir, en el marco de **CAJA MADRID**, el impacto de la diversificación por sectores y segmentos, así como la correlación de incumplimientos entre los distintos segmentos. Todas estas iniciativas tendrán una consideración especial en las acciones a desarrollar durante 2005.

### Riesgo operacional

El NACB define el riesgo operacional como “el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas internos o bien de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal y excluyendo el riesgo estratégico y el riesgo de reputación”.

El objetivo de **CAJA MADRID** en cuanto al riesgo operacional es la implantación de modelos internos por fases, incorporando el modelo estándar para la fecha de entrada en vigor del nuevo marco de capital y, posteriormente, tomando las medidas necesarias para, en su caso, implantar un modelo avanzado (AMA o *Advanced Measurement Approach*). Las iniciativas desarrolladas en 2004 en materia de riesgo operacional se han centrado en los siguientes aspectos:

- Finalización de los trabajos de identificación y medición del riesgo operacional en áreas clave de la Entidad. De esta forma, se han efectuado análisis exhaustivos en Tesorería, Mercado de Capitales, Compensación, Liquidación y Extranjero, que han permitido cubrir los aspectos de identificación, mitigación y control del riesgo operacional en dichas áreas.



■ Participación en el proyecto de creación de una base de datos de eventos de pérdidas a escala nacional con las principales entidades de crédito españolas (proyecto ORX), que permite garantizar la existencia de estándares comunes. Este proyecto constituye, además, un foro de discusión abierto a cualquier sugerencia que impulse la búsqueda de nuevas soluciones y la introducción de mejoras en la gestión del riesgo operacional de sus miembros.

■ Inicio de las tareas necesarias para el desarrollo de un mapa de riesgo operacional global de la Entidad y para la incorporación de modelos de auto evaluación, así como de una base de datos de eventos de riesgo operacional a implantar durante el año 2005. Estas actuaciones se dirigen a completar los trabajos que han venido efectuándose desde el año 2002.



## Riesgo de mercado

El control de los límites de mercado en **CAJA MADRID** corresponde al Área de Control de Riesgo y Posición, independiente de las áreas de mercados e integrada dentro de la Dirección Financiera, cuyas principales funciones son: controlar y realizar el seguimiento de las posiciones con riesgo de mercado y de las líneas de contrapartida; calcular diariamente los resultados de gestión de las distintas mesas y carteras; valorar de forma independiente todas las posiciones de mercado; informar semanalmente de los riesgos de mercado al Comité Financiero, mensualmente al Comité de Dirección y trimestralmente al Consejo de Administración; y por último, controlar el riesgo del modelo.

El sistema de límites de riesgo de mercado se basa en tres medidas: valor en riesgo (VaR) calculado por el método de simulación histórica, sensibilidad y pérdida máxima (límite de *stop-loss*).

**CAJA MADRID** entiende que el VaR supone un importante avance en la medición del riesgo de mercado, pero que debe ser complementado con otras magnitudes, especialmente en lo que se refiere a las mesas y libros de mercado. El Consejo de Administración aprueba anualmente la máxima exposición al riesgo de mercado, que después distribuye el Comité Financiero entre las distintas áreas y centros de negocio. El Comité Financiero es el órgano en el que el Consejo de Administración ha delegado la supervisión y seguimiento del riesgo de mercado.

Como complemento al sistema de límites de riesgo de mercado, existe un sistema de límites de liquidez de mercado, cuyo objetivo es evitar que se produzca una concentración excesiva de un determinado activo en los libros de **CAJA MADRID**, y



que por esta causa su precio pueda verse negativamente afectado en caso de venta. Por último, la Dirección de Auditoría supervisa el cumplimiento de las políticas y límites de riesgo, así como la veracidad de la información reportada.

Durante el año 2004 se han producido los siguientes hechos relevantes en la gestión del riesgo de mercado:

- Adaptación de la Circular 3/2003 del Banco de España para el cálculo de los recursos propios de la cartera de negociación por riesgo de mercado, que se encuentra pendiente de aprobación por parte del Banco de España.
- Incremento sustancial del número de contratos de garantías financieras firmados con distintas entidades bancarias (contrato ISMA y anexo de colaterales de los contratos ISDA y CMOF).

## Medición del riesgo de mercado

El riesgo de mercado se entiende como la pérdida potencial por causa de movimientos adversos en los precios de los instrumentos financieros con los que **CAJA MADRID** opera. Con objeto de medir la exposición al riesgo de las variables de mercado, el Área de Control de Riesgo y Posición realiza distintas medidas para el control del mismo:

### Valor en riesgo (VaR) y pruebas de validación (*back-testing*)

El VaR cuantifica la máxima variación que se puede producir en el valor económico de una cartera de activos por riesgo de mercado, en un período de tiempo dado y con un determinado nivel de confianza. **CAJA MADRID** emplea

como horizonte temporal 1 día y un nivel de confianza del 99%.

Para comprobar la validez de las medidas del valor en riesgo se realizan pruebas de contraste (*back-testing*), sobre una cartera modelo cuya posición no varía (*back-testing* limpio), así como sobre las carteras reales de la Entidad (*back-testing* sucio).

El VaR refleja únicamente el riesgo de mercado, sin tener en cuenta situaciones en las que varían los diferenciales de riesgo de crédito. Debido a la relevancia que ha tomado este factor de riesgo en los últimos años, semanalmente se calcula un VaR de crédito en el que se analiza la variación de la posición de la cartera a causa de oscilaciones en los diferenciales de crédito. Para su cálculo se utiliza la volatilidad histórica de los mismos, para distintos plazos y calificaciones crediticias, con un nivel de confianza del 99% (2,33 desviaciones estándar).

## Sensibilidad

La sensibilidad cuantifica la alteración que se origina en el valor económico de una cartera de activos cuando en los factores de riesgo de mercado, que afectan al valor de ésta, se producen movimientos al alza o a la baja. Los movimientos de los factores de mercado que se emplean para el análisis de sensibilidad son:

- Tipos de interés: variación de un 1%.
- Diferenciales de riesgo de crédito (*spreads* de riesgo de crédito). Se utilizan dos medidas de sensibilidad:
  - Variación de 100 puntos básicos (pb).
  - Variación acorde con la calificación crediticia:

AAA 5 pb	AA 10 pb	A 20 pb	BBB 50 pb	<BBB 150 pb	Emergentes 500 pb
-------------	-------------	------------	--------------	----------------	----------------------

- Renta variable: variación del 20%.
- Tipo de cambio: variación del 10%.
- Volatilidad:

Renta variable  
10 puntos de volatilidad

Tipo de interés  
5 puntos de volatilidad

Tipo de cambio  
5 puntos de volatilidad

### Análisis de escenarios críticos (*stress-testing*)

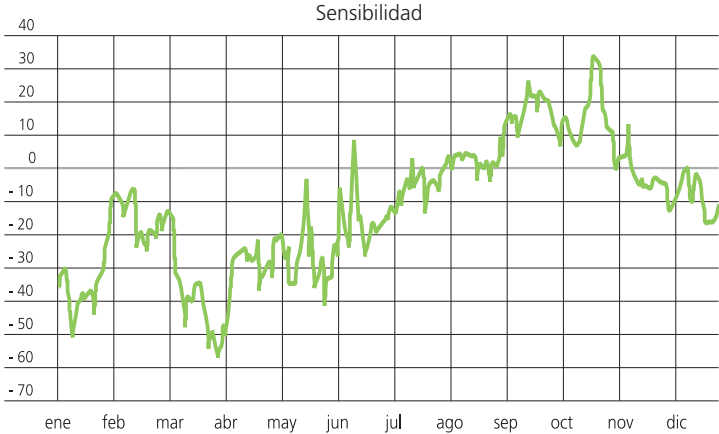
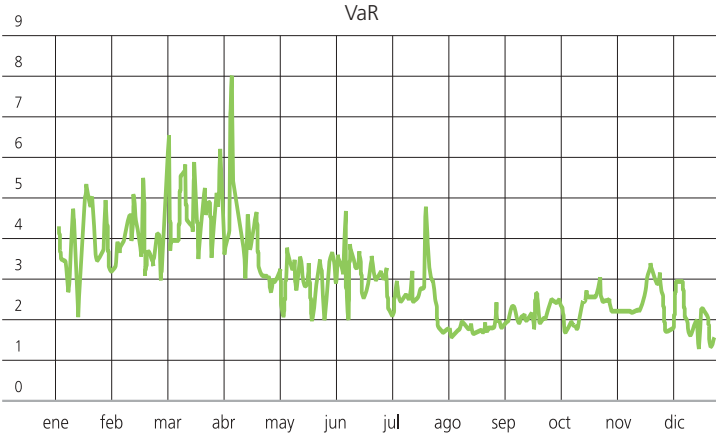
Adicionalmente a las medidas de valor en riesgo y sensibilidad, y como complemento de éstas, se realizan periódicamente análisis de escenarios críticos (*stress-testing*), con el fin de cuantificar el impacto económico que tendrían movimientos extremos de los factores de mercado sobre la cartera. A tal efecto se han definido los siguientes escenarios: histórico (condiciones de mercado recopiladas de las últimas crisis registradas), de crisis (movimientos extremos de mercado) y de máxima volatilidad (calculado como el VaR con seis desviaciones típicas).

### Evolución y distribución del riesgo de mercado

**CAJA MADRID** ha seguido manteniendo el riesgo en niveles discretos, mostrando predilección como en años anteriores por mantener la actividad con clientes cerrando en el mercado el riesgo asumido mediante esta operativa.

Evolución del valor en riesgo y de la sensibilidad durante el año 2004 (\*)

(millones de euros)



(\*) No incluye cartera a vencimiento

Distribución del VaR por área de negocio

(miles de euros)

VaR a 1 día con un nivel de confianza del 99%

	Tesorería	Mercado de capitales	Finanzas corporativas	Cartera ordinaria*
Medio	1.469	1.500	447	928
Máximo	3.374	3.043	991	3.381
Mínimo	358	748	37	197

(\*) No incluye cartera a vencimiento

Distribución de la sensibilidad por área de negocio

(miles de euros)

Variación de 100 pb

	Tesorería	Mercado de capitales	Finanzas corporativas	Cartera ordinaria*
Medio	303	819	(3.289)	2.297
Máximo	20.020	6.320	(1.314)	9.163
Mínimo	(25.175)	(3.325)	(5.469)	(767)

(\*) No incluye cartera a vencimiento

En grandes líneas, **CAJA MADRID** ha mantenido su VaR medio en valores similares a los de 2003, no superando en ningún área de negocio los dos millones de euros. Los niveles máximos se han situado próximos a los tres millones de euros.

Las carteras a vencimiento (no sometidas a valoración contable) han alcanzando valores de VaR máximo, medio y mínimo de 110,3 millones de euros, 82,4 millones de euros y 52,5 millones de euros, respectivamente.

### Actividad de derivados

La operativa de **CAJA MADRID** en productos derivados alcanza en 2004 un volumen notional de 248.603.047 miles de euros, cuya procedencia es la gestión del riesgo de mercado y de tipo de interés, así como las actividades de creación de mercado y de distribución. El crecimiento del 15,7% con respecto a 2003 se explica por el aumento de las coberturas de las emisiones de **CAJA MADRID**, por medio de operaciones de *swap* (15,9%), y por el incremento de la operativa con clientes en *caps* y *floors* (138,6%).

### Volumen de derivados por producto

(miles de euros)

Producto		2004	2003*	Variación (en %)
Tipo de interés	Fras y futuros a corto	6.029.229	10.298.735	(41,5)
	Swaps	197.561.089	170.478.298	15,9
	Caps y floors	26.882.843	11.265.083	138,6
	Swaptions	197.000	197.000	0,0
	Opciones	0	0	-
	<b>Total</b>	<b>230.670.161</b>	<b>192.239.116</b>	<b>20,0</b>
Tipo de cambio	Seguros de cambio	1.336.920	5.178.857	(74,2)
	FX swaps	9.400.318	10.325.328	(9,0)
	Opciones	1.546.988	1.581.679	(2,2)
	<b>Total</b>	<b>12.284.226</b>	<b>17.085.864</b>	<b>(28,1)</b>
Renta variable	Futuros	132.219	23.376	465,6
	Opciones	4.390.297	3.817.406	15,0
	Equity swaps	0	197	(100,0)
	<b>Total</b>	<b>4.522.516</b>	<b>3.840.979</b>	<b>17,7</b>
Derivados de crédito	Derivados de crédito- Compra de protección	1.126.144	1.783.982	(36,9)
<b>Total</b>		<b>248.603.047</b>	<b>214.949.941</b>	<b>15,7</b>

(\*) Se presenta a efectos comparativos, aplicando criterios homogéneos a los del ejercicio 2004



## Volumen de derivados por producto y tramo

(miles de euros)

Producto		De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Tipo de interés	Fras y futuros a corto	6.029.229	0	0	6.029.229
	Swaps	103.077.736	75.905.210	18.578.143	197.561.089
	Caps y floors	8.929.812	10.594.280	7.358.751	26.882.843
	Swaptions	0	107.000	90.000	197.000
	Opciones	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>118.036.777</b>	<b>86.606.490</b>	<b>26.026.894</b>	<b>230.670.161</b>
Tipo de cambio	Seguros de Cambio	1.328.225	8.695	0	1.336.920
	FX swaps	9.366.039	34.279	0	9.400.318
	Opciones	1.528.090	18.898	0	1.546.988
	<b>Total</b>	<b>12.222.354</b>	<b>61.872</b>	<b>0</b>	<b>12.284.226</b>
Renta variable	Futuros	132.219	0	0	132.219
	Opciones	4.335.389	54.908	0	4.390.297
	Equity swaps	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>4.467.608</b>	<b>54.908</b>	<b>0</b>	<b>4.522.516</b>
Derivados de crédito	Derivados de crédito- Compra de protección	31.610	504.468	590.066	1.126.144
<b>Total</b>		<b>134.758.349</b>	<b>87.227.738</b>	<b>26.616.960</b>	<b>248.603.047</b>

## Riesgo de crédito por la actividad en derivados

(miles de euros)

Riesgo	Producto	Exposición	En %
Tipo de interés	IRS	5.876.940	78,4
	Currency swaps	253.720	3,4
	Fras	2.140	0,0
	Caps y floors	340.200	4,5
	Swaptions	18.480	0,3
	<b>Total</b>	<b>6.491.480</b>	<b>86,6</b>
Tipo de cambio	Fx swaps	486.260	6,5
	Seguros de cambio	154.130	2,1
	Opciones Fx	163.950	2,2
	<b>Total</b>	<b>804.340</b>	<b>10,8</b>
Renta variable	Opciones	54.440	0,7
	Equity swaps	380	0,0
	<b>Total</b>	<b>54.820</b>	<b>0,7</b>
Crédito	CDS-Compra de protección	145.800	1,9
<b>Total</b>		<b>7.496.440</b>	<b>100,0</b>

## Riesgo de cambio

**CAJA MADRID** sigue la política de mantener un perfil bajo o muy bajo por riesgo de cambio. El contravalor en euros de la posición en divisas al cierre del ejercicio era de 1.009 miles de euros. El riesgo de cambio de la posición, medido como el valor en riesgo a 1 día y nivel de confianza del 99%, era de 10.325 euros.

## Riesgo de crédito de la operativa de mercado

### Cartera de riesgos con entidades bancarias

El 96,6% del riesgo de crédito con contrapartidas interbancarias se concentra en firmas con una calificación crediticia de A o superior. El 47,2% del riesgo de crédito con contrapartidas bancarias es a corto plazo (de 0 a 2 años), el 41,8% a medio plazo (de 2 a 10 años) y sólo el 11,0% está a más de 10 años.

### Riesgo de crédito con contrapartidas bancarias por rating y plazo

(miles de euros)

Calificación	De 0 a 2 años	De 2 a 10 años	Más de 10 años	Total	En %
AAA	276.558	707.903	1.826	986.287	7,7
AA	4.241.756	4.001.902	1.259.944	9.503.602	74,5
A	1.114.951	574.149	148.014	1.837.114	14,4
BBB	371.622	12.822	0	384.444	3,0
<BBB	9.836	32.661	0	42.497	0,3
Sin calificar:	5.000	4.741	0	9.741	0,1
España	0	500	0	500	0,0
Resto	5.000	4.241	0	9.241	0,1
<b>Total</b>	<b>6.019.723</b>	<b>5.334.178</b>	<b>1.409.784</b>	<b>12.763.685</b>	<b>100,0</b>

Cartera de riesgo  
con emisores no bancarios

La cartera de bonos de **CAJA MADRID** destaca por su alta concentración en los emisores de mejor calificación dentro del grado de inversión. El 92,0% de los riesgos comprometidos con tesoros públicos corresponden al Estado español y de los restantes, el 1,9% tienen calificación de AAA, el 6,0% de AA y el 0,1% de A. En cuanto a los activos de renta fija privada, el 28,3% tiene rating de AAA, el 12,5% de AA, el 28,4% de A, el 27,6% de BBB, el 0,7% menor de BBB y el 2,5% restante no está calificado.



Cartera de riesgo con emisores no bancarios

(miles de euros)

Emisor	Calificación	Nominal	En %
Tesoros públicos	España	9.270.600	92,0
	AAA	188.340	1,9
	AA	610.410	6,0
	A	9.120	0,1
	BBB	0	0,0
	<BBB	0	0,0
	Sin calificación	0	0,0
	Total	10.078.470	100,0
Renta fija privada	AAA	787.120	28,3
	AA	349.110	12,5
	A	790.270	28,4
	BBB	766.620	27,6
	<BBB	20.080	0,7
	Sin calificación	69.410	2,5
	Total	2.782.610	100,0
Total		12.861.080	100,0

En las posiciones de renta fija privada se incluyen las ventas de protección de los CDS

## Riesgo de tipo de interés

El riesgo de interés global de balance se define como la medida en que la entidad puede verse afectada por los movimientos futuros que se produzcan en los tipos de interés. Las principales causas que originan este riesgo se derivan de la diferente rapidez e intensidad con las que los cambios en los tipos de mercado se trasladan a los activos, pasivos y posiciones fuera de balance, en función de los plazos en los que se producen sus vencimientos y reprecitaciones. Los efectos en el corto plazo se reflejan en la cuenta de resultados y en el medio plazo se manifiestan en variaciones en el valor económico de los activos y pasivos que configuran el balance.

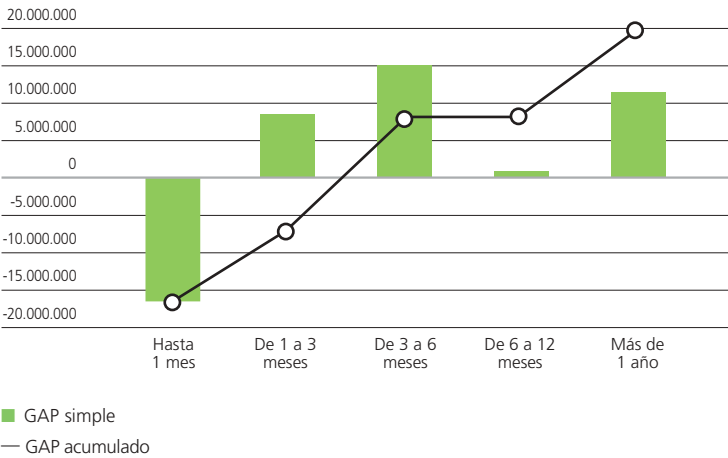
El control y la gestión del riesgo de interés global de **CAJA MADRID** corresponden al Comité de Activos y Pasivos (COAP), órgano de máximo nivel ejecutivo de la Entidad. Para desempeñar estas funciones, el COAP se apoya fundamentalmente en el análisis sistemático de las posiciones en cada una de las divisas en las que se desarrolla una actividad significativa, distinguiendo entre el riesgo de las actividades de negociación y el de las actividades comerciales. En consonancia con las recomendaciones del Comité de Basilea, el análisis se efectúa desde dos enfoques complementarios: simulaciones de la evolución del margen financiero ante escenarios alternativos y seguimiento de la estructura del gap. Para medir el riesgo, en ambos casos se utiliza el concepto de sensibilidad. Las políticas y procedimientos de gestión aprobados se concretan, entre otros, en la existencia de unos límites establecidos en función de los análisis comentados, que facilitan la consecución de objetivos estratégicos en una senda estable de crecimiento de la cuenta de resultados a medio y largo plazo.

Durante 2004 los tipos de interés de la zona euro se han mantenido en niveles de mínimos históricos. El tipo de referencia del Banco Central Europeo, que en los últimos tres años había acumulado siete recortes consecutivos, permanece estable en el 2% desde junio de 2003. El desarrollo por parte del COAP de una gestión activa de la estructura de balance, acorde con el escenario de tipos de interés descrito y complementada con la utilización de instrumentos de cobertura contratados en los mercados financieros, ha reducido el riesgo asumido a niveles mínimos y ha contribuido a la mejora del margen financiero.

Al término del ejercicio, la sensibilidad del margen financiero en un horizonte temporal de 24 meses ante un movimiento adverso de 100 puntos básicos (1%) en la curva de tipos de interés era del 2,73%. La sensibilidad del valor patrimonial ante el mismo desplazamiento de la curva se situaba en el 1,06%. Ambos valores están muy por debajo del límite establecido del 10%.

El gap de sensibilidad a 31 de diciembre de 2004 refleja una posición en el corto plazo de 16.191 millones de euros (gap a un mes), un 19% del balance, que se encuentra ya cerrado en el entorno de tres meses.

Gap estático de sensibilidad  
(miles de euros)



## Gap estático de sensibilidad

(miles de euros)

	Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 12 meses	Más de 1 año	Sin vencimiento	Total
Mercado monetario	2.320.000	1.940.054	1.240.247	309.610	585.899	816.026	7.211.836
Mercado crediticio	14.498.228	19.430.859	18.253.261	2.208.545	2.789.997	331.136	57.512.026
Mercado de capitales	1.026.552	1.784.955	1.473.529	54.942	9.038.129	2.490.698	15.868.805
Otros activos						4.626.238	4.626.238
<b>Total Activo</b>	<b>17.844.780</b>	<b>23.155.868</b>	<b>20.967.037</b>	<b>2.573.097</b>	<b>12.414.025</b>	<b>8.264.098</b>	<b>85.218.905</b>
Mercado monetario	3.722.137	1.620.592	751.922	670.063	79.483	44.213	6.888.410
Mercado de depósitos	30.313.652	12.781.729	5.010.178	1.377.112	1.026.233	19.089.666	69.598.570
Otros pasivos						8.731.925	8.731.925
<b>Total Pasivo</b>	<b>34.035.789</b>	<b>14.402.321</b>	<b>5.762.100</b>	<b>2.047.175</b>	<b>1.105.716</b>	<b>27.865.804</b>	<b>85.218.905</b>
Diferencia simple	(16.191.009)	8.753.547	15.204.937	525.922	11.308.309	(19.601.706)	
% sobre total balance	(19,00)	10,27	17,84	0,62	13,27	(23,00)	
Diferencia acumulada	(16.191.009)	(7.437.462)	7.767.475	8.293.397	19.601.706		
% sobre total balance	(19,00)	(8,73)	9,11	9,73	23,00		

## Gestión del riesgo de liquidez

**CAJA MADRID** gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de garantizar en cada momento la disponibilidad a precios razonables de fondos que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar su actividad inversora. El COAP, órgano que tiene encomendada la gestión del riesgo de liquidez, aprueba las normas de actuación en la captación de financiación por instrumentos y plazos y realiza el seguimiento sistemático de diferentes medidas de equilibrio entre el conjunto de activos recurrentes, principalmente inversión crediticia, y la financiación estable, definida como los recursos propios netos, las emisiones a largo plazo y los pasivos tradicionales.

En el marco de los diferentes programas de financiación vigentes y en función de las condiciones de mercado, se han combinado los instrumentos y plazos más convenientes para disponer de fuentes estables que permitan hacer frente al crecimiento del negocio. En este sentido, la posición neta en depósitos interbancarios se mantiene con signo positivo, lo que permite garantizar la existencia de un significativo saldo disponible para atender eventuales tensiones de liquidez. La tesorería neta al finalizar 2004 era de 323 millones de euros. La adecuada diversificación ha permitido acceder a las fuentes de financiación con las mejores calificaciones de rating y en óptimas condiciones de precios.

En 2004 se han realizado las siguientes emisiones mayoristas: una emisión de cédulas hipotecarias a un plazo de siete años por un importe de 2.000 millones de euros; tres emisiones de deuda senior a medio plazo por un importe global de 4.250 millones de euros (1.636 millones de euros, neto de vencimientos); y una emisión de deuda subordinada por un importe de 250 millones de euros al plazo de 10 años. Asimismo, en el corto plazo se han colocado 1.814 millones de euros dentro del programa de pagarés. También se han emitido participaciones preferentes computables como recursos propios y destinadas a clientes minoristas por un importe de 1.140 millones de euros. ■

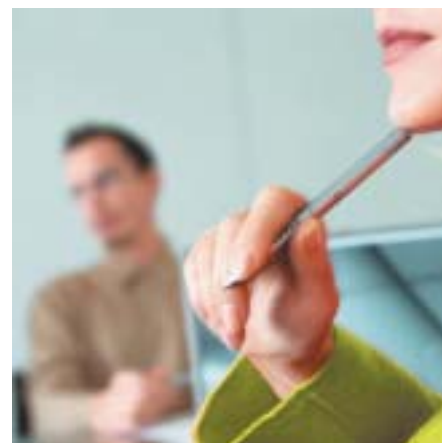




# 08

## Informe financiero





El entorno económico ha experimentado durante 2004 una apreciable mejoría, acelerándose la tasa de crecimiento mundial hasta máximos de las últimas décadas. El impulso que una vez más han transmitido Estados Unidos y China al resto de zonas económicas se ha unido a la recuperación del comercio internacional y al mantenimiento de políticas económicas claramente expansivas, configurando un escenario muy favorable para el crecimiento. Sin embargo, la subida del precio del petróleo por encima de todas las previsiones ha introducido un factor de incertidumbre que ha ocasionado un deterioro de la confianza de los agentes a partir del verano, con la consiguiente desaceleración de la actividad en la última parte del año, especialmente en la UEM.

En este contexto, los bancos centrales han mantenido una actitud extremadamente cautelosa, aunque se ha abandonado la coordinación en las decisiones de política monetaria, actuando cada uno de ellos conforme a las condiciones económicas y monetarias de su área de influencia. En este sentido, destacar que la Reserva Federal ha elevado desde junio el tipo de interés oficial de un 1% a un 2,25%, instrumentando este proceso alcista a través de subidas de 0,25 puntos porcentuales en cada una de las reuniones. Por su parte, el BCE mantuvo sin cambios el tipo de referencia (2%), ante la amenaza que supone el marcado fortalecimiento del euro sobre el escaso dinamismo de la actividad europea.

La economía española ha mantenido prácticamente sin cambios a lo largo del ejercicio un crecimiento sostenido por encima del 2,5%. Un año más se ha vuelto a repetir el desequilibrado patrón de crecimiento, con una demanda interna que mantiene su fortaleza, mientras

aumenta la aportación negativa del sector exterior. Lo más positivo ha sido el incremento de la contribución al crecimiento de la inversión en bienes de equipo, cuyas tasas de crecimiento han superado por primera vez en mucho tiempo a las de la formación bruta de capital fijo en construcción. Por su parte, el consumo ha seguido creciendo muy dinámicamente, reflejando el aumento de la creación de empleo (2%) y la existencia de unas holgadas condiciones de financiación.

En este entorno, las entidades de depósito españolas han desarrollado un alto nivel de actividad y han logrado un significativo aumento en sus resultados, con mejoras en todos los márgenes, a pesar de la intensa competencia y los bajos tipos de interés.

Durante el año 2004 se han mantenido las principales tendencias del ejercicio anterior: elevado crecimiento de la inversión crediticia, sustentado en el crédito hipotecario, y superior a la captación de depósitos; morosidad en tasas históricamente bajas; y nuevo aumento de la importancia relativa de las cajas de ahorros frente a los bancos en la intermediación bancaria más tradicional. Por vez primera, las cajas de ahorros han superado la cuota de mercado en créditos de los bancos, al tiempo que han consolidado su posición de liderazgo en el total de recursos ajenos.

La inversión crediticia ha acelerado su crecimiento, impulsada por el crédito al sector privado residente. Junto a la importante contribución de los créditos para adquisición de vivienda, que se mantiene un año más, destaca en este ejercicio la aceleración registrada por la financiación destinada al sector inmobiliario y también, aunque en menor medida, el resto de créditos a empresas,

# 08



como reflejo de la recuperación de la inversión en bienes de equipo y del mayor esfuerzo comercial de las entidades para reorientarse a este tipo de negocio.

La expansión del crédito ha venido acompañada de una mejora en la calidad del mismo. El incremento del saldo vivo y la disminución del volumen de activos dudosos han provocado un nuevo descenso de la tasa de morosidad del conjunto de entidades de depósito, que alcanza cifras históricamente bajas. Por su parte, el índice de cobertura, que ya partía de niveles elevados, ha seguido aumentando y supera el 300%. La amplia cobertura refuerza la solvencia del sector, situada claramente por encima de los mínimos exigidos, y le posiciona entre los mejor preparados a escala internacional ante un posible cambio de ciclo económico.

En cuanto a la actividad de captación, los depósitos del sector privado residente han mostrado un buen ritmo de crecimiento, por encima del registrado en 2003. No obstante, este avance ha resultado insuficiente para financiar el crecimiento del crédito al sector privado y, en consecuencia, las entidades han recurrido a otras fuentes de financiación como el mercado interbancario, la emisión de empréstitos y la titulización de activos.

Las entidades han seguido fomentando la venta de productos fuera de balance. Tras la excepcional recuperación anotada en 2003, el patrimonio de los fondos de inversión ha ralentizado su crecimiento, aunque mantiene una buena progresión, cerrando el año en un nuevo máximo histórico. Por su parte, los fondos de pensiones y la comercialización de seguros han continuado la tendencia al alza de ejercicios anteriores.

Las cuentas de resultados muestran una mejora significativa. El impulso del negocio ha permitido compensar la presión sobre los márgenes de los bajos tipos de interés y de la fuerte competencia. También contribuyeron positivamente: la recuperación de los ingresos por comisiones, destacando especialmente el incremento de las procedentes de la actividad de gestión de activos y de seguros; el estricto control de costes, que se ha traducido en nuevas mejoras de eficiencia y de productividad; las menores provisiones y saneamientos, tanto de insolvencias como del fondo de comercio; y el incremento de los beneficios de las empresas participadas, dando lugar a mayores dividendos y resultados por puesta en equivalencia.

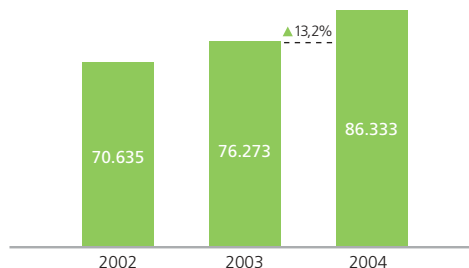
Por último, hay que destacar el importante esfuerzo realizado a lo largo del ejercicio por las entidades para adaptarse a las reformas normativas que entrarán próximamente en vigor. Se trata, en primer lugar, de una nueva circular contable del Banco de España, la 4/2004, que deroga la Circular 4/1991, cuyo objetivo es adecuar la normativa española a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y, en segundo lugar, el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea II), cuyo texto definitivo fue publicado en junio de 2004 y que entrará en vigor en 2006.



## Balance

El balance de **Grupo CAJA MADRID** a 31 de diciembre de 2004 asciende a 86.333 millones de euros, con un aumento del 13,2% con respecto al cierre del ejercicio anterior, 10.060 millones de euros más en términos absolutos. El total de recursos gestionados de clientes, incluidos tanto los de balance como los intermediados fuera de balance –fondos de inversión, fondos de pensiones y seguros–, se sitúa en 89.364 millones de euros, un 12,9% superior al registrado en diciembre de 2003. El volumen de negocio –suma de la inversión crediticia neta y del total de recursos gestionados de clientes– se eleva a 147.670 millones de euros, un 15,3% más que en el año anterior.

**Activos totales**  
(millones de euros)



## Balance de situación resumido

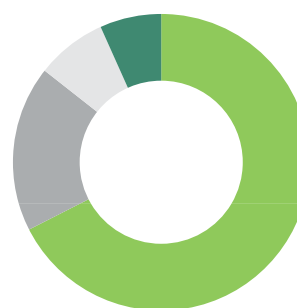
(miles de euros)

	Saldos		Variación %	Estructura 2004 %
	2004	2003		
Caja y depósitos en bancos centrales	835.407	1.106.662	(24,5)	1,0
Entidades de crédito	5.742.299	4.407.172	30,3	6,7
Créditos sobre clientes	58.306.000	48.933.415	19,2	67,5
Cartera de valores	15.650.367	16.672.488	(6,1)	18,1
Activos materiales e inmateriales	1.080.679	1.210.220	(10,7)	1,3
Fondo de comercio de consolidación	688.366	757.939	(9,2)	0,8
Pérdidas en sociedades consolidadas	157.842	138.579	13,9	0,2
Cuentas diversas	3.872.130	3.046.395	27,1	4,4
<b>Total activo</b>	<b>86.333.090</b>	<b>76.272.870</b>	<b>13,2</b>	<b>100,0</b>
Entidades de crédito	7.271.464	5.966.148	21,9	8,4
Recursos de clientes	68.512.225	60.831.323	12,6	79,4
Provisiones para riesgos y cargas	297.791	270.110	10,3	0,3
Intereses minoritarios	1.173.730	933.471	25,7	1,4
Beneficio consolidado del ejercicio	688.002	592.639	16,1	0,8
Fondo de dotación y reservas	4.647.477	4.215.589	10,3	5,4
Cuentas diversas	3.742.401	3.463.590	8,1	4,3
<b>Total pasivo</b>	<b>86.333.090</b>	<b>76.272.870</b>	<b>13,2</b>	<b>100,0</b>

Este crecimiento se ha apoyado en la buena evolución de la actividad con clientes: en el activo las inversiones crediticias netas, que con un incremento del 19,2% suponen ya el 67,5% del balance, frente al 64,2% del año anterior, y en el pasivo los recursos de clientes, que representan el 79,4% del total del balance, tras aumentar un 12,6% en el ejercicio. La actividad con entidades de crédito presenta también una evolución destacada, aumentando su peso relativo tanto en el activo como en el pasivo, en 0,9 y 0,6 puntos porcentuales respectivamente.

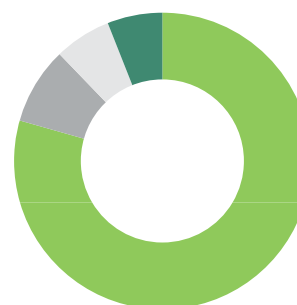
Entre las restantes partidas, sobresale la reducción del 6,1% de la cartera de valores, disminuyendo su participación dentro del balance hasta el 18,1%, frente al 21,9% del ejercicio anterior; y en el pasivo, los recursos propios, que tras crecer un 11,0% en el año, suponen el 6,2% del balance.

## Estructura del activo



- Créditos sobre clientes **67,5%**
- Cartera de valores **18,1%**
- Caja, depósitos en bancos centrales y entidades de crédito **7,7%**
- Otros activos **6,7%**

## Estructura del pasivo



- Recursos de clientes **79,4%**
- Entidades de crédito **8,4%**
- Recursos propios **6,2%**
- Otros pasivos **6,0%**

## Solvencia

Los recursos propios computables de **Grupo CAJA MADRID**, calculados de acuerdo con la normativa del Bank for International Settlements (BIS), se sitúan en 8.570 millones de euros a 31 de diciembre de 2004, 1.135 millones de euros más que en la misma fecha del año anterior, un 15,3% en términos relativos. Los recursos propios básicos (Tier 1) ascienden a 5.311 millones de euros y representan el 62,0% del total. El excedente sobre los recursos mínimos exigidos por dicha normativa es de 3.542 millones de euros, un 20,4% superior al registrado un año antes.

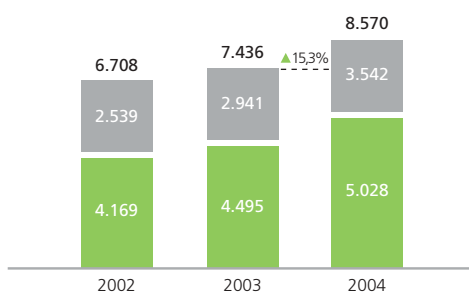
El ratio BIS asciende al 13,63%, superior en 5,63 puntos porcentuales al nivel mínimo exigido y en 0,40 puntos al de diciembre de 2003. El ratio Tier 1 alcanza el 8,45%, frente al 8,01% del año anterior. El aumento de la solvencia se ha sustentado principalmente en la sólida capacidad de generación interna de recursos.

### Solvencia (normativa BIS)

(miles de euros)

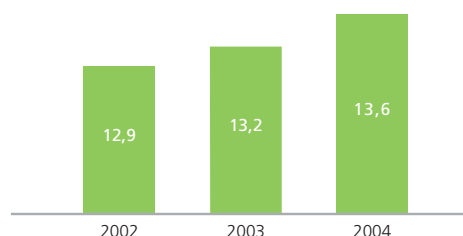
	2004	2003	Variación absoluta
<b>Recursos propios computables</b>	<b>8.570.293</b>	<b>7.435.530</b>	<b>1.134.763</b>
Recursos propios básicos (Tier 1)	5.311.391	4.499.468	811.923
Recursos propios complementarios (Tier 2)	3.258.902	2.936.062	322.840
<b>Activos ponderados por riesgo</b>	<b>62.856.669</b>	<b>56.185.758</b>	<b>6.670.911</b>
<b>Ratio BIS (%)</b>	<b>13,63</b>	<b>13,23</b>	<b>0,40</b>
Tier 1 (%)	8,45	8,01	0,44
Tier 2 (%)	5,18	5,22	(0,04)
Recursos propios mínimos exigibles	5.028.534	4.494.861	533.673
Superávit de recursos propios	3.541.759	2.940.669	601.090
Ídem en % sobre mínimo legal	70,43	65,42	5,01

## Recursos propios computables (Normativa BIS) (millones de euros)



■ Recursos propios mínimos  
■ Exceso de recursos propios

## Ratio BIS (%)



Las principales agencias internacionales de rating (Moody's, Fitch Ratings y Standard & Poor's) han confirmado en 2004 las altas calificaciones otorgadas, todas ellas con perspectiva estable, reafirmando a **CAJA MADRID** como uno de los Grupos mejor valorados del sector financiero, tanto nacional como internacional.

Las calificaciones reflejan la alta calidad crediticia del Grupo y se sustentan principalmente en la fortaleza de su franquicia en el mercado doméstico, contando con una clientela amplia y estable, en la solidez y consistencia de la rentabilidad operativa y en el adecuado

control de costes. También destacan favorablemente la saneada calidad crediticia, el bajo perfil de riesgo de la actividad predominante de banca minorista, la baja exposición a riesgos de mercado, la conservadora gestión de liquidez y los sólidos niveles de capitalización.

Adicionalmente, las agencias valoran muy positivamente los ejes que definen las principales líneas de actuación del Proyecto 2006: rentabilidad, eficiencia y, especialmente, el desarrollo del negocio con un decidido enfoque en la calidad, el trato personalizado y la aportación de valor añadido en el servicio al cliente.

Ratings	Moody's	Fitch Ratings	Standard & Poor's
Largo plazo	Aa2	AA-	A+
Corto plazo	P-1	F1+	A-1
Fortaleza financiera	B+	B	-





## Actividad crediticia

A 31 de diciembre de 2004 las inversiones crediticias netas de **Grupo CAJA MADRID** alcanzan un saldo de 58.306 millones de euros, con un aumento en el año de 9.373 millones de euros, un 19,2% en términos relativos. Incorporando los créditos de las titulizaciones realizadas en diciembre de 2003 y diciembre de 2004, el crecimiento de las inversiones crediticias es del 19,5%. **CAJA MADRID** mantiene la cuarta posición en el ranking de bancos y cajas de ahorros en el total de inversiones crediticias netas, con una cuota de mercado del 6,45% en noviembre de 2004, frente al 6,38% de un año antes.

### Inversiones crediticias

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Crédito a las admons. públicas españolas	1.971.751	1.718.750	253.001	14,7
Crédito a otros sectores residentes	54.720.596	45.686.888	9.033.708	19,8
Crédito comercial	1.866.506	1.496.727	369.779	24,7
Créditos con garantía real	36.799.365	29.251.061	7.548.304	25,8
Préstamos y cuentas de crédito	14.416.914	13.122.192	1.294.722	9,9
Otros créditos	1.637.811	1.816.908	(179.097)	(9,9)
Crédito a no residentes	2.518.982	2.173.148	345.834	15,9
Activos dudosos	333.219	386.608	(53.389)	(13,8)
<b>Inversiones crediticias brutas</b>	<b>59.544.548</b>	<b>49.965.394</b>	<b>9.579.154</b>	<b>19,2</b>
Menos: Fondo de insolvencias	(1.238.548)	(1.031.979)	(206.569)	20,0
<b>Inversiones crediticias netas</b>	<b>58.306.000</b>	<b>48.933.415</b>	<b>9.372.585</b>	<b>19,2</b>

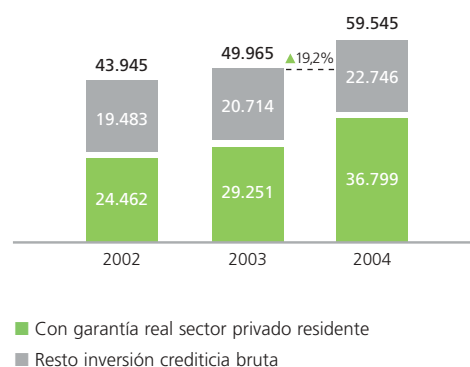
El aumento de las inversiones crediticias se ha concentrado de nuevo en el crédito al sector privado residente. Con un crecimiento del 19,8%, su saldo asciende a 54.721 millones de euros al finalizar el año y representa el 91,9% del total de inversiones crediticias brutas, frente al 91,4% de diciembre de 2003. Entre sus distintos componentes, sobresalen los créditos con garantía real, con un avance del 25,8%, 7.548 millones de euros en términos absolutos. Su peso relativo en el total de inversiones crediticias brutas se sitúa en el 61,8%, 3,3 puntos porcentuales más que en el ejercicio anterior. Asimismo, destaca el crédito comercial, cuya tasa de crecimiento se ha acelerado hasta el 24,7%, totalizando 1.867 millones de euros.

El crédito al sector no residente presenta también un avance importante. A 31 de diciembre de 2004 alcanza un saldo pendiente de 2.519 millones de euros, un 15,9% más que en la misma fecha del año anterior. Su peso relativo sobre el total de inversiones crediticias brutas asciende al 4,2%.

El crédito a las administraciones públicas españolas ha crecido en 253 millones de euros, un 14,7%, con lo que su saldo se sitúa en 1.972 millones de euros, equivalente al 3,3% del total de las inversiones crediticias brutas. Por último, destaca la reducción del 13,8% de los activos dudosos, 53,4 millones de euros menos en términos absolutos.

### Inversiones crediticias brutas

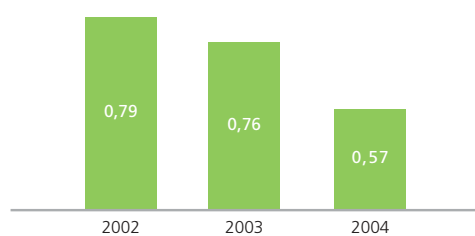
(millones de euros)



En 2004 la calidad de activos de **Grupo CAJA MADRID** ha seguido mejorando. A 31 de diciembre de 2004 el ratio de morosidad se sitúa en el 0,57%, frente al 0,76% de un año antes. Por su parte, la cobertura constituida ha crecido un 18,0% en el año y asciende a 1.357 millones de euros. La disminución de la morosidad junto al incremento de las dotaciones se ha traducido en un fuerte aumento de la tasa de cobertura, que se eleva hasta el 344,2%, 91,5 puntos porcentuales más que en diciembre de 2003, y alcanza el 366,8% si se incluyen las garantías reales que respaldan el cobro de una buena parte de dichos activos.

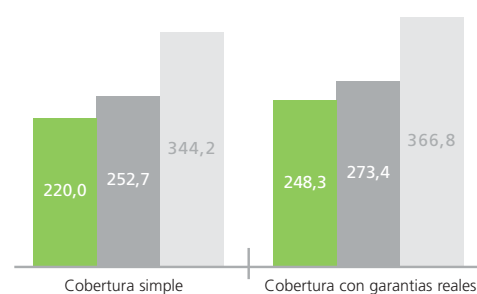
## Ratio de morosidad

(%)



## Tasas de cobertura

(%)



■ 2002  
■ 2003  
■ 2004

## Morosidad y cobertura

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Riesgo crediticio computable	68.709.364	59.979.563	8.729.801	14,6
Riesgo en mora	394.339	455.215	(60.876)	(13,4)
Cobertura constituida	1.357.287	1.150.305	206.982	18,0
Ratio de morosidad (%)	0,57	0,76	(0,19)	(24,4)
Tasa de cobertura simple (%)	344,19	252,69	91,50	36,2
Tasa de cobertura incluyendo garantías reales (%)	366,80	273,37	93,43	34,2
<i>Promemoria:</i>				
Riesgo en mora vencido	240.403	268.535	(28.132)	(10,5)
Riesgo en mora no vencido	153.936	186.680	(32.744)	(17,5)

### Cartera de valores

La cartera de valores neta de **Grupo CAJA MADRID** asciende a 15.650 millones de euros al cierre del ejercicio 2004, lo que supone un descenso del 6,1%, 1.022 millones de euros, con respecto al año anterior. Dentro de la cartera de renta fija, mientras que el saldo en Deudas del Estado ha aumentado un 2,1% en términos relativos, elevando su participación en el total de la cartera hasta el 62,6%, 5,2 puntos porcentuales más que en diciembre de 2003, las obligaciones y otros valores de renta fija se han reducido un 28,7%, disminuyendo su participación en 7,2 puntos. En conjunto, la cartera de renta fija representa el 85,4% del total frente al 14,6% de la cartera de renta variable.

La cartera de renta variable se sitúa en 2.286 millones de euros, con un incremento en el ejercicio del 9,0%, 189 millones de euros más en términos absolutos. Por componentes, la suma de las participaciones en empresas del Grupo y en sociedades asociadas ha aumentado en 150 millones de euros, un 7,8%. Por su parte, las acciones y otros títulos de renta variable han crecido un 21,8%, alcanzando los 221 millones de euros, equivalente al 1,4% del total de la cartera.

### Cartera de valores

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Deudas del Estado	9.809.049	9.606.220	202.829	2,1
Obligaciones y otros valores de renta fija	3.581.698	5.025.208	(1.443.510)	(28,7)
Administraciones públicas	836.937	973.830	(136.893)	(14,1)
De entidades oficiales de crédito	6.796	46.207	(39.411)	(85,3)
De otras entidades de crédito residentes	45.193	34.041	11.152	32,8
De otros sectores residentes	562.527	691.308	(128.781)	(18,6)
De otros sectores no residentes	2.130.245	3.279.822	(1.149.577)	(35,1)
Títulos de renta variable	2.286.337	2.097.017	189.320	9,0
Participaciones en empresas del Grupo	124.631	81.602	43.029	52,7
Participaciones en sociedades asociadas	1.940.501	1.833.752	106.749	5,8
Acciones y otros títulos de renta variable	221.205	181.663	39.542	21,8
<b>Cartera de valores bruta</b>	<b>15.677.084</b>	<b>16.728.445</b>	<b>(1.051.361)</b>	<b>(6,3)</b>
Menos: Fondos fluctuación de valores e insolvencias	(26.717)	(55.957)	29.240	(52,3)
<b>Cartera de valores neta</b>	<b>15.650.367</b>	<b>16.672.488</b>	<b>(1.022.121)</b>	<b>(6,1)</b>



El entorno económico ha experimentado durante 2004 una apreciable mejoría, acelerándose la tasa de crecimiento mundial hasta máximos de las últimas décadas. El impulso que una vez más han transmitido Estados Unidos y China al resto de zonas económicas se ha unido a la recuperación del comercio internacional y al mantenimiento de políticas económicas claramente expansivas, configurando un escenario muy favorable para el crecimiento. Sin embargo, la subida del precio del petróleo por encima de todas las previsiones ha introducido un factor de incertidumbre que ha ocasionado un deterioro de la confianza de los agentes a partir del verano, con la consiguiente desaceleración de la

### Total recursos gestionados de clientes

(miles de euros)

	2004	2003	Variación	
			Absoluta	En %
Débitos a clientes	42.279.611	40.809.341	1.470.270	3,6
Administraciones públicas españolas	2.325.398	2.330.174	(4.776)	(0,2)
Otros sectores residentes	39.555.529	37.547.375	2.008.154	5,4
Cuentas corrientes	7.907.736	7.245.273	662.463	9,1
Cuentas de ahorro	13.511.531	12.735.265	776.266	6,1
Imposiciones a plazo	10.951.836	10.826.839	124.997	1,2
Cesión temporal de activos	7.184.426	6.739.998	444.428	6,6
No residentes	398.684	931.792	(533.108)	(57,2)
Empréstitos y otros valores negociables	23.998.830	18.038.198	5.960.632	33,0
Pasivos subordinados	2.233.784	1.983.784	250.000	12,6
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>68.512.225</b>	<b>60.831.323</b>	<b>7.680.902</b>	<b>12,6</b>
Fondos de inversión	12.033.638	10.264.100	1.769.538	17,2
Fondos de pensiones	3.162.818	2.684.531	478.287	17,8
Seguros	5.654.962	5.366.550	288.412	5,4
<b>Recursos de clientes fuera de balance</b>	<b>20.851.418</b>	<b>18.315.181</b>	<b>2.536.237</b>	<b>13,9</b>
<b>Total recursos gestionados de clientes</b>	<b>89.363.643</b>	<b>79.146.504</b>	<b>10.217.139</b>	<b>12,9</b>

# 08



Los recursos de clientes en el balance se elevan a 68.512 millones de euros al término del ejercicio 2004, aumentando en el transcurso del año en 7.681 millones de euros, un 12,6% en términos relativos. Dicho crecimiento se ha apoyado fundamentalmente en los depósitos de carácter transaccional, reflejando la mayor preferencia por la liquidez de los ahorradores, y en los débitos representados por valores negociables, producto del desarrollo de una intensa actividad emisora institucional. **CAJA MADRID** ha aumentado su cuota de mercado en el total de recursos de clientes en balance de bancos y cajas de ahorros hasta el 6,81% en noviembre de 2004, 18 puntos básicos más que en la misma fecha del ejercicio anterior.

Dentro de los débitos a clientes, los recursos del sector privado residente han crecido en 2.008 millones de euros, un 5,4% en términos relativos. La suma de las cuentas corrientes y las cuentas de ahorro se elevó en 1.439 millones de euros, un 7,2% en términos relativos. Su peso relativo dentro del total de recursos del sector privado residente alcanza el 54,2%, 1 punto porcentual más que en 2003. Las imposiciones a plazo se sitúan en 10.952 millones de euros, con un avance del 1,2% con relación al ejercicio precedente. Por su parte, el saldo de las cesiones temporales asciende a 7.184 millones de euros, superior en un 6,6% al registrado el año anterior.

En cuanto a los débitos a administraciones públicas españolas, a finales de 2004 alcanzan los 2.325 millones de euros, un 0,2% inferiores con respecto a un año antes. Su peso relativo dentro del total de recursos de clientes en balance es del 3,4%. Por último, los recursos de no residentes se

han reducido un 57,2% con respecto a diciembre de 2003.

El saldo vivo de los empréstitos y otros valores negociables asciende a 23.999 millones de euros al finalizar el ejercicio, que con los 2.234 millones de deuda subordinada, totalizan 26.233 millones de euros, un 31,0% más que en diciembre de 2003. Entre las emisiones lanzadas durante el año destacan una emisión de cédulas hipotecarias por importe de 2.000 millones de euros a un plazo de siete años, dos emisiones de bonos de tesorería por importe de 2.000 y 1.500 millones de euros y vencimiento en 2006 y 2007 respectivamente, y una emisión de deuda subordinada a un plazo de 10 años por importe de 250 millones de euros, todas ellas dirigidas al segmento institucional.

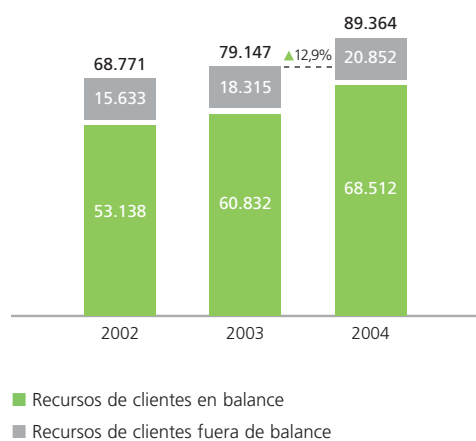
Los recursos de clientes fuera de balance se sitúan en 20.851 millones de euros al término del ejercicio 2004, un 13,9% más que en el año anterior, 2.536 millones de euros en términos absolutos. Por líneas de negocio, destacan los fondos de inversión, cuyo crecimiento se ha acelerado hasta el 17,2%, superior al registrado por el sector, alcanzando un patrimonio de 12.034 millones de euros, 1.770 millones de euros más que en diciembre de 2003. **CAJA MADRID** ha



elevado en 23 puntos básicos su cuota de mercado de fondos de inversión gestionados por el conjunto de entidades de depósito, alcanzando el 4,82% en diciembre de 2004. Por tipos de fondos, destacan los incrementos patrimoniales de los fondos garantizados, de los FIM de renta fija y de los FIAMM. Los recursos gestionados en fondos de pensiones aumentaron en 478 millones de euros, un 17,8%, alcanzando los 3.163 millones de euros al cierre del año. Por su parte, la actividad de comercialización de seguros ha registrado un incremento del 5,4%, totalizando 5.655 millones de euros a 31 de diciembre de 2004.



**Total recursos gestionados de clientes**  
(millones de euros)





## Resultados

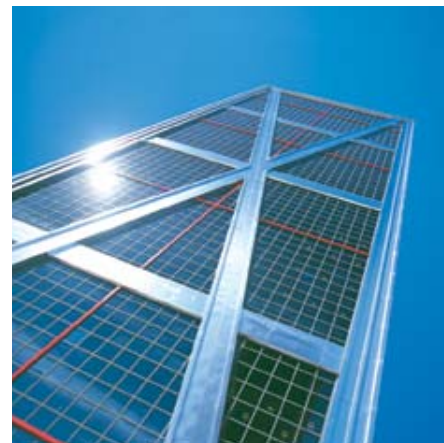
En el ejercicio 2004 Grupo **CAJA MADRID** ha obtenido un **beneficio neto atribuido al Grupo** de 635,9 millones de euros, un 17,6% más que en 2003. Esta positiva evolución se ha apoyado en el

alto nivel de actividad y en una adecuada gestión de balance, y alcanza a todos los márgenes. El margen de explotación ha crecido un 10,9% y la rentabilidad sobre activos totales medios (ROA) ha aumentado hasta el 0,84%.

### Cuenta de resultados

(miles de euros)

	2004	2003	Variación		% sobre ATM 2004
			Absoluta	En %	
Intereses y rendimientos asimilados	2.664.660	2.596.962	67.698	2,6	3,27
De los que: cartera de renta fija	568.312	548.015	20.297	3,7	0,70
Intereses y cargas asimiladas	(1.107.508)	(1.097.243)	(10.265)	0,9	(1,36)
Rendimiento de la cartera de renta variable	145.975	118.651	27.324	23,0	0,18
<b>Margen de intermediación</b>	<b>1.703.127</b>	<b>1.618.370</b>	<b>84.757</b>	<b>5,2</b>	<b>2,09</b>
Comisiones netas	601.469	579.404	22.065	3,8	0,74
<b>Margen básico</b>	<b>2.304.596</b>	<b>2.197.774</b>	<b>106.822</b>	<b>4,9</b>	<b>2,82</b>
Resultados de operaciones financieras	136.650	74.325	62.325	83,9	0,17
<b>Margen ordinario</b>	<b>2.441.246</b>	<b>2.272.099</b>	<b>169.147</b>	<b>7,4</b>	<b>2,99</b>
Gastos generales de administración	(1.147.120)	(1.077.643)	(69.477)	6,5	(1,41)
Gastos de personal	(766.303)	(732.262)	(34.041)	4,7	(0,94)
Otros gastos administrativos	(380.817)	(345.381)	(35.436)	10,3	(0,47)
Amortización y saneamiento de activos mat. e inmat.	(180.816)	(180.574)	(242)	0,1	(0,22)
Otros productos y cargas de explotación	(19.136)	(27.115)	7.979	(29,4)	(0,02)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.094.174</b>	<b>986.767</b>	<b>107.407</b>	<b>10,9</b>	<b>1,34</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	154.552	86.308	68.244	79,1	0,19
Amortización del fondo de comercio de consolidación	(51.242)	(94.402)	43.160	(45,7)	(0,06)
Resultados por operaciones del Grupo (neto)	3.978	16.496	(12.518)	(75,9)	0,00
Amortización y provisiones para insolvencias (neto)	(270.776)	(247.730)	(23.046)	9,3	(0,33)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	0	0	0	-	0,00
Dotación al fondo para riesgos generales	0	0	0	-	0,00
Resultados extraordinarios (neto)	(38.405)	11.467	(49.872)	(434,9)	(0,05)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>892.281</b>	<b>758.906</b>	<b>133.375</b>	<b>17,6</b>	<b>1,09</b>
Impuesto sobre sociedades	(200.105)	(162.376)	(37.729)	23,2	(0,25)
Otros impuestos	(4.174)	(3.891)	(283)	7,3	(0,01)
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>688.002</b>	<b>592.639</b>	<b>95.363</b>	<b>16,1</b>	<b>0,84</b>
Resultado atribuido a minoritarios	52.138	51.694	444	0,9	0,06
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>635.864</b>	<b>540.945</b>	<b>94.919</b>	<b>17,6</b>	<b>0,78</b>
Promemoria: Activo total medio (ATM)	81.584.246	73.600.565	7.983.681	10,9	



El **margen de intermediación** se eleva a 1.703,1 millones de euros, superior en un 5,2% al registrado en 2003. Este aumento se ha apoyado en el crecimiento del volumen de negocio y en la eficaz gestión de balance, que han contrarrestado el efecto de la fuerte competencia y de un escenario prolongado de bajos tipos de interés.

Las **comisiones netas** alcanzaron los 601,5 millones de euros, un 3,8% más que las obtenidas el año anterior. Esta favorable evolución se sustenta en el aumento del volumen de negocio, que ha compensado el efecto de la inclusión en 2003 de comisiones de comercialización de productos de mercados de capitales que no se han repetido en 2004. Sobresalen por su mayor aportación las comisiones procedentes del negocio de empresas, de la actividad de fondos de inversión y de pensiones y de la comercialización de seguros.

El **margen básico** –suma del margen de intermediación y de las comisiones netas– con marcado carácter recurrente, ha ascendido a 2.304,6 millones de euros, un 4,9% más, 106,8 millones de euros, que en el ejercicio 2003.

Los **resultados de operaciones financieras** se situaron en 136,7 millones de euros, 62,3 millones de euros por encima de los registrados el año anterior, con lo que el **margen ordinario** se eleva a 2.441,2 millones de euros, lo que supone un aumento del 7,4%, 169,1 millones de euros en términos absolutos.

Como resultado de la política de contención de costes, y a pesar del impacto de las inversiones tecnológicas, los **gastos de explotación** –suma de los gastos generales de administración, la amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales y los otros

productos y gastos de explotación– presentan un moderado aumento del 4,8%, totalizando 1.347,1 millones de euros. En términos de activos totales medios, se han reducido hasta el 1,65%, 10 puntos básicos menos que en 2003. Entre sus distintos componentes, los gastos de personal registraron un incremento del 4,7% y los otros gastos administrativos crecieron un 10,3%, debido fundamentalmente al esfuerzo tecnológico antes mencionado. El ratio de **eficiencia operativa** –relación entre los gastos generales de administración y el margen ordinario– ha mejorado 0,4 puntos porcentuales hasta situarse en el 47,0%.

Una vez deducidos del margen ordinario los gastos de explotación, el **margen de explotación** totaliza 1.094,2 millones de euros, superior en un 10,9% al obtenido en el año 2003, 107,4 millones de euros en términos absolutos.

Los **resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia** han continuado la buena progresión de ejercicios anteriores, finalizando el año en 154,6 millones de euros, 68,2 millones de euros más que en 2003, un 79,1% en términos relativos. Las mayores contribuciones correspondieron a Endesa, Mapfre-Caja Madrid Holding y Realia.

La partida de **amortización del fondo de comercio de consolidación** asciende a 51,2 millones de euros en 2004, un 45,7% inferior a la registrada el año anterior, como resultado de la amortización anticipada de fondos de comercio por importe de 41 millones de euros practicada en el ejercicio 2003.

Entre los otros conceptos previos al resultado antes de impuestos, los **resultados por operaciones del Grupo** ascendieron a 4 millones de euros, 12,5

millones de euros menos que en el ejercicio precedente, como consecuencia principalmente de la inclusión en el año 2003 de la plusvalía obtenida por la venta de la participación en Afore Tepeyac.

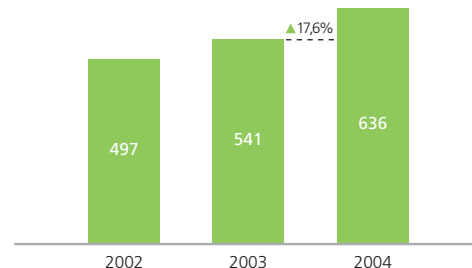
El saldo de la **amortización y provisiones para insolvencias** asciende a 270,8 millones de euros, superior en un 9,3%, 23,0 millones de euros, al registrado en 2003. El incremento tiene su origen en el crecimiento de la inversión crediticia y se limita a las provisiones genérica y estadística. La calidad de activos ha acentuado su mejora, reduciéndose el ratio de morosidad hasta el 0,57%, frente al 0,76% de finales de 2003. La combinación de una morosidad decreciente y unas mayores dotaciones se ha traducido en un considerable aumento de la tasa de cobertura, que se sitúa en el 344,2%, 91,5 puntos porcentuales más que en la misma fecha del año anterior. Incluyendo las garantías reales, la tasa se eleva al 366,8%, frente al 273,4% de diciembre de 2003.

Finalmente, en 2004 **Grupo CAJA MADRID** ha registrado **quebrantos extraordinarios netos** por importe de 38,4 millones de euros, frente a los resultados positivos de 11,5 millones de euros anotados en el ejercicio anterior, debido fundamentalmente a saneamientos extraordinarios del inmovilizado inmaterial.

**Grupo CAJA MADRID** ha obtenido en 2004 un **resultado antes de impuestos** de 892,3 millones de euros, un 17,6% superior al alcanzado en 2003.

El **resultado atribuido al Grupo** asciende a 635,9 millones de euros, con un incremento del 17,6% sobre el del año anterior. La rentabilidad sobre recursos propios medios (ROE) ha crecido hasta el 14,2%, frente al 13,3% de 2003.

**Resultado atribuido al Grupo**  
(millones de euros)



El **resultado neto** de **CAJA MADRID** se sitúa en 535,35 millones de euros, de los que, si la Asamblea así lo aprueba, 141,77 millones de euros se destinarán a Obra Social y los 393,58 millones de euros restantes a reservas.

Documentación legal

09



## Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid y Sociedades Dependientes que forman el Grupo Caja Madrid

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2004 y 2003, antes de la distribución del beneficio (Notas 1, 2, 3, 4, 5 y 6)

(miles de euros)

Activo	2004	2003*
<b>1. Caja y depósitos en bancos centrales (Nota 8)</b>	<b>835.407</b>	<b>1.106.662</b>
1.1. Caja	609.429	496.776
1.2. Banco de España	169.613	559.933
1.3. Otros bancos centrales	56.365	49.953
<b>2. Deudas del Estado (Nota 10)</b>	<b>9.809.047</b>	<b>9.606.185</b>
<b>3. Entidades de crédito (Nota 8)</b>	<b>5.742.299</b>	<b>4.407.172</b>
3.1. A la vista	190.806	68.040
3.2. Otros créditos	5.551.493	4.339.132
<b>4. Créditos sobre clientes (Nota 9)</b>	<b>58.306.000</b>	<b>48.933.415</b>
Promemoria: Entidades de contrapartida Central	-	-
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 11)</b>	<b>3.568.522</b>	<b>5.000.285</b>
5.1. De emisión pública	836.937	973.815
5.2. Otras emisiones	2.731.585	4.026.470
Promemoria: Títulos propios	-	1.744
<b>6. Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 12)</b>	<b>207.666</b>	<b>150.664</b>
<b>7. Participaciones (Nota 13)</b>	<b>1.940.501</b>	<b>1.833.752</b>
7.1. En entidades de crédito	35.885	26.545
7.2. Otras participaciones	1.904.616	1.807.207
<b>8. Participaciones en empresas del Grupo (Nota 13)</b>	<b>124.631</b>	<b>81.602</b>
8.1. En entidades de crédito	-	-
8.2. Otras	124.631	81.602
<b>9. Activos inmateriales (Nota 14)</b>	<b>57.643</b>	<b>116.520</b>
9.1. Gastos de constitución y de primer establecimiento	-	4.007
9.2. Otros gastos amortizables	57.643	112.513
<b>9 bis. Fondo de comercio de consolidación (Nota 15)</b>	<b>688.366</b>	<b>757.939</b>
9 bis.1. Por integración global y proporcional	8.848	9.798
9 bis.2. Por puesta en equivalencia	679.518	748.141
<b>10. Activos materiales (Nota 16)</b>	<b>1.023.036</b>	<b>1.093.700</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	624.785	644.105
10.2. Otros inmuebles	94.428	90.699
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	303.823	358.896
<b>11. Capital suscrito no desembolsado</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
11.1. Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	-	-
11.2. Resto	-	-
<b>12. Acciones propias</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Promemoria: Nominal	-	-
<b>13. Otros activos (Nota 17)</b>	<b>3.235.043</b>	<b>2.452.855</b>
<b>14. Cuentas de periodificación (Nota 17)</b>	<b>637.087</b>	<b>593.540</b>
<b>15. Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas (Nota 18)</b>	<b>157.842</b>	<b>138.579</b>
15.1. Por integración global y proporcional	31.837	27.325
15.2. Por puesta en equivalencia	121.824	104.684
15.3. Por diferencias de conversión	4.181	6.570
<b>16. Pérdidas consolidadas del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
16.1. Del Grupo	-	-
16.2. De minoritarios	-	-
<b>Total</b>	<b>86.333.090</b>	<b>76.272.870</b>
<b>Cuentas de orden</b>	<b>2004</b>	<b>2003*</b>
<b>1. Pasivos contingentes</b>	<b>6.754.856</b>	<b>6.509.963</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	-	-
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	-	83.545
1.3. Fianzas, avales y cauciones	6.608.465	6.269.263
1.4. Otros pasivos contingentes	146.391	157.155

\* Se presenta a efectos comparativos

Las notas 1 a 38 y el Anexo I descritos en la Memoria adjunta forman parte integrante del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2004

Pasivo	2004	2003*
1. Entidades de crédito (Nota 8)	7.271.464	5.966.148
1.1. A la vista	385.772	48.053
1.2. Otros débitos	6.885.692	5.918.095
2. Débitos a clientes (Nota 19)	42.279.611	40.809.341
2.1. Depósitos de ahorro	33.955.306	32.565.150
2.1.1. A la vista	22.765.030	20.949.850
2.1.2. A plazo (Nota 19)	11.190.276	11.615.300
2.2. Otros débitos	8.324.305	8.244.191
2.2.1. A la vista	-	-
2.2.2. A plazo (Nota 19)	8.324.305	8.244.191
Promemoria: Entidades de contrapartida Central	15.000	15.000
3. Débitos representados por valores negociables	23.998.830	18.038.198
3.1. Bonos y obligaciones en circulación (Nota 20)	17.070.866	10.280.565
3.2. Pagarés y otros valores	6.927.964	7.757.633
4. Otros pasivos (Nota 21)	2.984.380	2.885.356
5. Cuentas de periodificación (Nota 21)	758.021	578.234
6. Provisiones para riesgos y cargas (Nota 22)	297.791	270.109
6.1. Fondo de pensionistas	5.303	5.048
6.2. Provisión para impuestos	58.744	65.446
6.3. Otras provisiones	233.744	199.615
6 bis. Fondo para riesgos generales	-	1
6 ter. Diferencia negativa de consolidación	-	-
6 ter.1. Por integración global y proporcional	-	-
6 ter.2. Por puesta en equivalencia	-	-
7. Beneficios consolidados del ejercicio	688.002	592.639
7.1. Del Grupo (Nota 3.2)	635.864	540.945
7.2. De minoritarios (Nota 7)	52.138	51.694
8. Pasivos subordinados (Nota 20)	2.233.784	1.983.784
8 bis. Intereses minoritarios (Nota 7)	1.173.730	933.471
9. Fondo de dotación	27	27
10. Primas de emisión	-	-
11. Reservas (Nota 18)	4.169.878	3.818.394
12. Reservas de revalorización (Nota 18)	157.703	157.703
12 bis. Reservas en sociedades consolidadas (Nota 18)	319.869	239.465
12 bis.1. Por integración global y proporcional	100.901	81.400
12 bis.2. Por puesta en equivalencia	218.391	156.278
12 bis.3. Por diferencias de conversión	577	1.787
13. Resultados de ejercicios anteriores	-	-
<b>Total</b>	<b>86.333.090</b>	<b>76.272.870</b>
<b>Cuentas de orden</b>	<b>2004</b>	<b>2003*</b>
2. Compromisos	15.993.868	33.333.157
2.1. Cesiones temporales con opción a recompra	-	-
2.2. Disponibles por terceros	15.255.433	12.683.262
2.3. Otros compromisos	738.435	20.649.895

## Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid y Sociedades Dependientes que forman el Grupo Caja de Madrid

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003, antes de la distribución del beneficio (Notas 1, 2, 3, 4, 5 y 6)

(miles de euros)

	2004	2003*
1. Intereses y rendimientos asimilados (Nota 30)	2.664.660	2.596.962
De los que: Cartera de renta fija	568.312	548.015
2. Intereses y cargas asimiladas (Nota 26)	(1.107.508)	(1.097.243)
3. Rendimiento de la cartera de renta variable	145.975	118.651
3.1. De acciones y otros títulos de renta variable	6.371	2.868
3.2. De participaciones	132.482	110.410
3.3. De participaciones en el Grupo	7.122	5.373
<b>A. Margen de intermediación</b>	<b>1.703.127</b>	<b>1.618.370</b>
4. Comisiones percibidas	749.003	699.468
5. Comisiones pagadas	(147.534)	(120.064)
6. Resultados por operaciones financieras (Nota 28)	136.650	74.325
<b>B. Margen ordinario</b>	<b>2.441.246</b>	<b>2.272.099</b>
7. Otros productos de explotación	48.170	24.177
8. Gastos generales de administración	(1.147.120)	(1.077.643)
8.1. De personal (Nota 27)	(766.303)	(732.262)
de los que:		
Sueldos y salarios	(569.244)	(527.166)
Cargas sociales	(152.826)	(148.875)
de las que: pensiones	(37.027)	(35.075)
8.2. Otros gastos administrativos (Nota 27)	(380.817)	(345.381)
9. Amortizaciones y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(180.816)	(180.574)
10. Otras cargas de explotación	(67.306)	(51.292)
<b>C. Margen de explotación</b>	<b>1.094.174</b>	<b>986.767</b>
11. Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia	154.552	86.308
11.1. Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	328.531	257.068
11.2. Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(34.375)	(54.977)
11.3. Corrección del valor por cobro de dividendos	(139.604)	(115.783)
12. Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 15)	(51.242)	(94.402)
13. Beneficios por operaciones del Grupo	4.216	16.496
13.1. Beneficios por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global y proporcional	-	688
13.2. Beneficios por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	4.216	15.808
13.3. Beneficios por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	-	-
13.4. Reversión de diferencias negativas de consolidación	-	-
14. Pérdidas por operaciones del Grupo	(238)	-
14.1. Pérdidas por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global y proporcional	-	-
14.2. Pérdidas por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	(238)	-
14.3. Pérdidas por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	-	-
15. Amortización y provisiones para insolvencias (Nota 9)	(270.776)	(247.730)
16. Saneamiento de inmovilizaciones financieras	-	-
17. Dotaciones al fondo para riesgos generales	-	-
18. Beneficios extraordinarios (Nota 29)	73.376	76.112
19. Quebrantos extraordinarios (Nota 29)	(111.781)	(64.645)
<b>D. Resultado antes de impuestos</b>	<b>892.281</b>	<b>758.906</b>
20. Impuesto sobre beneficios	(200.105)	(162.376)
21. Otros impuestos	(4.174)	(3.891)
<b>E. Resultado del ejercicio</b>	<b>688.002</b>	<b>592.639</b>
E.1. Resultado atribuido a la minoría (Nota 7)	52.138	51.694
E.2. Resultado atribuido al Grupo (Nota 3.2)	635.864	540.945

\* Se presenta a efectos comparativos

Las notas 1 a 38 y el Anexo I descritos en la Memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2004



## Memoria Consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2004

### (1) Reseña del Grupo

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (en adelante, la Institución) fue fundada, en su rama de Monte de Piedad, por el sacerdote Francisco Piquer y Rudilla en el año 1702, incorporándose al Patronato Real mediante Real Carta de Privilegio expedida por S.M. el Rey Don Felipe V el 10 de junio de 1718. En su actividad de Caja de Ahorros, fue fundada por Real Decreto de 25 de octubre de 1838, expedido por S.M. la Reina Doña María Cristina, a impulso del Corregidor Marqués de Pontejos.

A partir del Decreto de fusión, de fecha 24 de mayo de 1869, constituye una sola Institución, siendo sus fines primordiales estimular la virtud del ahorro, la inversión y administración de los fondos que se le confíen y la realización de obras sociales.

Desde entonces y hasta ahora, la Institución, que siguió acogida al Patronato Real, ha estado regida por distintos Estatutos, dictados al amparo de las sucesivas disposiciones legales que han jalonado la evolución de la normativa sobre las Cajas de Ahorros. Entre ellas, es obligado recordar el Estatuto para las Cajas Generales de Ahorro Popular, aprobado por Decreto de 14 de marzo de 1933, y las fundamentales reformas que introdujo el Real Decreto 2290/1977, de 27 de agosto, antecedente directo, en el plano de la organización de las Cajas, de la vigente Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, modificada por Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y por la Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto

refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas, y ésta igualmente modificada por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. La Institución se rige asimismo por la vigente Ley 4/2003, de 11 de marzo, de Cajas de Ahorros de la Comunidad de Madrid, y por sus Estatutos, aprobados por la Asamblea General de la Entidad, celebrada el día 28 de abril de 2003 y autorizados por Orden 8 de mayo de 2003 del Consejero de Hacienda de la Comunidad de Madrid.

Está sujeta a supervisión del Banco de España, en cuyo registro de Cajas de Ahorros se halla inscrita con el número 99, y con Código de Banco de España número 2038. Igualmente, está integrada en la Confederación Española de Cajas de Ahorro y forma parte del Fondo de Garantía de Depósitos de las Cajas de Ahorros, regulado por el Real Decreto-Ley 18/1982; asimismo, se halla inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Folio 20, Tomo 3.067 General, Hoja 52.454, Inscripción 1ª.

En el Grupo Caja Madrid (en adelante, el Grupo) se integran 41 sociedades dependientes que, complementariamente a la Institución, realizan actividades en las áreas de correduría de seguros, de asistencia sanitaria y prestación de servicios, de promoción y participación empresarial y de gestión de inversiones y de financiación.

A continuación se presentan los balances y las cuentas de pérdidas y ganancias de la Institución a 31 de diciembre de 2004 y 2003, de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/1991, de 14 de junio, de Banco de España.

## Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid

Balances al 31 de diciembre de 2004 y 2003, antes de la distribución del beneficio

(miles de euros)

Activo	2004	2003*
<b>1. Caja y depósitos en bancos centrales</b>	<b>832.574</b>	<b>1.104.865</b>
1.1. Caja	609.188	496.582
1.2. Banco de España	167.021	558.330
1.3. Otros bancos centrales	56.365	49.953
<b>2. Deudas del Estado</b>	<b>9.806.848</b>	<b>9.603.970</b>
<b>3. Entidades de crédito</b>	<b>6.379.262</b>	<b>4.659.978</b>
3.1. A la vista	178.712	57.898
3.2. Otros créditos	6.200.550	4.602.080
<b>4. Créditos sobre clientes</b>	<b>57.512.026</b>	<b>48.394.176</b>
Promemoria: Entidades de contrapartida Central	-	-
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija</b>	<b>3.558.083</b>	<b>5.000.492</b>
5.1. De emisión pública	836.937	973.815
5.2. Otras emisiones	2.721.146	4.026.677
Promemoria: Títulos propios	-	1.744
<b>6. Acciones y otros títulos de renta variable</b>	<b>172.756</b>	<b>127.038</b>
<b>7. Participaciones</b>	<b>1.549.178</b>	<b>1.617.607</b>
7.1. En entidades de crédito	122.609	122.226
7.2. Otras participaciones	1.426.569	1.495.381
<b>8. Participaciones en empresas del Grupo</b>	<b>781.940</b>	<b>760.939</b>
8.1. En entidades de crédito	14.528	14.528
8.2. Otras	767.412	746.411
<b>9. Activos inmateriales</b>	<b>42.492</b>	<b>99.372</b>
9.1. Gastos de constitución y primer establecimiento	-	3.980
9.2. Otros gastos amortizables	42.492	95.392
<b>10. Activos materiales</b>	<b>1.009.693</b>	<b>1.080.065</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	623.696	643.295
10.2. Otros inmuebles	87.916	83.722
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	298.081	353.048
<b>11. Capital suscrito no desembolsado</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
11.1. Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	-	-
11.2. Resto	-	-
<b>12. Acciones propias</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Promemoria: Nominal	-	-
<b>13. Otros activos</b>	<b>3.023.274</b>	<b>2.405.462</b>
<b>14. Cuentas de periodificación</b>	<b>550.779</b>	<b>484.099</b>
<b>15. Pérdidas del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>85.218.905</b>	<b>75.338.063</b>
<b>Cuentas de orden</b>	<b>2004</b>	<b>2003*</b>
<b>1. Pasivos contingentes</b>	<b>13.172.318</b>	<b>15.788.455</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	-	-
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	-	-
1.3. Fianzas, avales y cauciones	13.025.925	15.631.300
1.4. Otros pasivos contingentes	146.393	157.155

\* Se presenta a efectos comparativos

Pasivo	2004	2003*
<b>1. Entidades de crédito</b>	<b>6.888.410</b>	<b>5.687.598</b>
1.1. A la vista	386.522	33.403
1.2. Otros débitos	6.501.888	5.654.195
<b>2. Débitos a clientes</b>	<b>47.340.213</b>	<b>48.448.455</b>
2.1. Depósitos de ahorro	38.939.502	40.216.198
2.1.1. A la vista	22.650.491	20.859.771
2.1.2. A plazo	16.289.011	19.356.427
2.2. Otros débitos	8.400.711	8.232.257
2.2.1. A la vista	-	-
2.2.2. A plazo	8.400.711	8.232.257
Promemoria: Entidades de contrapartida Central	15.000	15.000
<b>3. Débitos representados por valores negociables</b>	<b>18.884.573</b>	<b>10.280.565</b>
3.1. Bonos y obligaciones en circulación	17.070.866	10.280.565
3.2. Pagarés y otros valores	1.813.707	-
<b>4. Otros pasivos</b>	<b>2.758.784</b>	<b>2.632.937</b>
<b>5. Cuentas de periodificación</b>	<b>746.422</b>	<b>568.437</b>
<b>6. Provisiones para riesgos y cargas</b>	<b>222.762</b>	<b>231.361</b>
6.1. Fondo de pensionistas	4.983	4.793
6.2. Provisión para impuestos	58.098	64.566
6.3. Otras provisiones	159.681	162.002
<b>6 bis. Fondo para riesgos generales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>7. Beneficios del ejercicio</b>	<b>535.347</b>	<b>506.372</b>
<b>8. Pasivos subordinados</b>	<b>3.373.784</b>	<b>2.883.784</b>
<b>9. Fondo de dotación</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>10. Primas de emisión</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>11. Reservas</b>	<b>4.310.880</b>	<b>3.940.824</b>
<b>12. Reservas de revalorización</b>	<b>157.703</b>	<b>157.703</b>
<b>13. Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>85.218.905</b>	<b>75.338.063</b>
<b>Cuentas de orden</b>	<b>2004</b>	<b>2003*</b>
<b>2. Compromisos</b>	<b>16.269.436</b>	<b>33.532.665</b>
2.1. Cesiones temporales con opción a recompra	-	-
2.2. Disponibles por terceros	15.531.001	12.882.770
2.3. Otros compromisos	738.435	20.649.895

## Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid

Cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003

(miles de euros)

	2004	2003*
1. Intereses y rendimientos asimilados	2.613.001	2.575.032
De los que: Cartera de renta fija	568.014	547.769
2. Intereses y cargas asimiladas	(1.127.744)	(1.142.479)
3. Rendimiento de la cartera de renta variable	126.073	103.151
3.1. De acciones y otros títulos de renta variable	3.828	1.977
3.2. De participaciones	62.091	56.871
3.3. De participaciones en el Grupo	60.154	44.303
<b>A. Margen de intermediación</b>	<b>1.611.330</b>	<b>1.535.704</b>
4. Comisiones percibidas	680.323	643.651
5. Comisiones pagadas	(137.372)	(112.363)
6. Resultados por operaciones financieras	134.988	69.755
<b>B. Margen ordinario</b>	<b>2.289.269</b>	<b>2.136.747</b>
7. Otros productos de explotación	39.862	19.269
8. Gastos generales de administración	(1.091.278)	(1.024.401)
8.1. Gastos de personal	(738.289)	(705.802)
de los que:		
Sueldos y salarios	(548.197)	(507.756)
Cargas sociales	(147.579)	(144.171)
de las que: pensiones	(35.827)	(34.170)
8.2. Otros gastos administrativos	(352.989)	(318.599)
9. Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(177.324)	(176.417)
10. Otras cargas de explotación	(60.603)	(43.463)
<b>C. Margen de explotación</b>	<b>999.926</b>	<b>911.735</b>
11. Amortización y provisiones para insolvencias	(265.012)	(244.784)
12. Saneamiento de inmovilizaciones financieras	(72.027)	(64.394)
13. Dotaciones al fondo para riesgos generales	-	-
14. Beneficios extraordinarios	91.379	96.276
15. Quebrantos extraordinarios	(87.057)	(52.863)
<b>D. Resultado antes de impuestos</b>	<b>667.209</b>	<b>645.970</b>
16. Impuesto sobre sociedades	(128.588)	(138.361)
17. Otros impuestos	(3.274)	(1.237)
<b>E. Resultado del ejercicio</b>	<b>535.347</b>	<b>506.372</b>

\* Se presenta a efectos comparativos

## (2) Sociedades dependientes, multigrupo y asociadas

En el Anexo I, se presenta la relación de sociedades que, junto con la Institución, conforman el perímetro de consolidación de acuerdo con los criterios contenidos en el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/1992, de 1 de junio, de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras; en la Circular 4/1991, de 14 de junio y la 5/1993, de 26 de marzo, de Banco de España; y en el Real Decreto 1815/1991, de 20 de diciembre, por el que se aprueban las normas para formulación de las cuentas anuales consolidadas.

En función de la normativa anteriormente indicada, las sociedades dependientes, multigrupo y asociadas se han clasificado en cinco apartados: de una parte, las sociedades del Grupo que se han consolidado mediante el método de integración global; en segundo y tercer lugar, las sociedades del Grupo y aquellas sociedades que son gestionadas por el Grupo conjuntamente con otra u otras sociedades ajenas al mismo (sociedades multigrupo) que se han valorado mediante el procedimiento de puesta en equivalencia, al no estar la actividad de las mismas directamente relacionada con la de la Institución; en cuarto lugar, las sociedades multigrupo de similar actividad a la de la Institución que han sido incluidas mediante integración proporcional; y, finalmente, las participaciones en empresas con las que se mantiene una relación duradera y están destinadas a contribuir a la actividad del Grupo, de las que se poseen participaciones iguales o superiores al 3% o al 20%, según se trate de empresas con cotización oficial o no,

respectivamente, que también se incluyen en los estados consolidados mediante el procedimiento de puesta en equivalencia.

Para cada sociedad dependiente, multigrupo o asociada se informa sobre su denominación, actividad, importe y porcentaje de la participación, directa o indirecta, así como de las cifras de capital desembolsado, reservas y resultados.

## (3) Imagen fiel, Determinación del patrimonio, Principios contables y Comparación de la información

### (3.1) Imagen fiel

Las cuentas anuales del Grupo se presentan siguiendo los modelos establecidos por la Circular 4/1991, de 14 de junio, de Banco de España y sucesivas modificaciones, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo. Dichas cuentas anuales consolidadas, que han sido formuladas por el Consejo de Administración de la Institución, se han preparado a partir de los registros de contabilidad de la Institución y de cada una de las sociedades que componen el Grupo, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar los criterios de contabilidad y presentación seguidos por algunas sociedades dependientes con los utilizados por la Institución (véase Nota 5).

Los datos correspondientes al ejercicio 2003 que se incluyen en esta memoria se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2003 fueron aprobadas por la Asamblea General Ordinaria el 23 de febrero de 2004 y las correspondientes al ejercicio 2004, que han sido formuladas por el Consejo de Administración en su reunión de 14 de febrero de 2005, se estima que serán aprobadas por la Asamblea General Ordinaria sin modificaciones.

### (3.2) Determinación del patrimonio

Debido a la aplicación de las normas en vigor para la presentación de las cuentas anuales de los grupos de entidades de crédito, para efectuar una evaluación del patrimonio neto del Grupo al 31 de diciembre de 2004 y 2003, hay que considerar los siguientes saldos y conceptos de los balances consolidados adjuntos:

### (3.3) Principios contables

Para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas se han seguido los principios contables generalmente aceptados recogidos en la legislación específicamente aplicable a los grupos de entidades de crédito y, en particular, los reflejados en la Circular 4/1991, de 14 de junio, de Banco de España y sucesivas modificaciones.

La citada Circular regula la consolidación de los estados contables de las entidades de crédito, de tal forma que éstos reflejen toda la actividad financiera del Grupo, incluyendo las sociedades dependientes cuya actividad esté directamente relacionada con la de la Institución.

La consolidación se ha llevado a cabo mediante el método de integración global, proporcional o de puesta en equivalencia, según corresponda en cada caso. Todas las cuentas y transacciones importantes entre las sociedades consolidadas, global o proporcionalmente, han sido eliminadas en el proceso de

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
Fondo de dotación	27	27
Reservas	4.169.878	3.818.394
Reservas de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996 (Nota 18)	157.703	157.703
Reservas en sociedades consolidadas (Nota 18)	319.869	239.465
Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas (Nota 18)	(157.842)	(138.579)
Beneficio neto atribuido al Grupo	635.864	540.945
<b>Patrimonio neto contable</b>	<b>5.125.499</b>	<b>4.617.955</b>
<b>Distribución del beneficio neto a la Obra Social (Nota 4)</b>	<b>(141.769)</b>	<b>(136.316)</b>
<b>Patrimonio después de la distribución del beneficio neto</b>	<b>4.983.730</b>	<b>4.481.639</b>

consolidación. La participación de terceros en el patrimonio neto del Grupo se presenta en los capítulos "Intereses minoritarios" y "Beneficios consolidados del ejercicio - De minoritarios" del balance consolidado adjunto (véase Nota 7).

La consolidación de los resultados generados por las sociedades adquiridas en el ejercicio se realiza teniendo en consideración, únicamente, los relativos al periodo comprendido entre la fecha de la adquisición y el cierre de ese ejercicio.

Como es práctica habitual, las cuentas anuales consolidadas no incluyen el efecto fiscal que correspondería a la incorporación a la Institución de las reservas acumuladas y beneficios no distribuidos de las restantes sociedades consolidadas, debido a que se estima que no se realizarán transferencias de reservas, por considerarse que dichas reservas serán utilizadas como fuente de autofinanciación en cada sociedad dependiente.

Las normas de valoración que desarrollan estos principios contables, conteniendo los criterios y reglas de aplicación, se detallan en la Nota 5.

No existe ningún principio contable obligatorio que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar en la elaboración de las mismas.

### (3.4) Comparación de la información

En el ejercicio 2004 la sociedad Realía Business, S.A. ha pasado a tener la consideración de sociedad multigrupo. Dado que la actividad de la misma no está directamente relacionada con la de la Institución, dicha participación se ha valorado en este ejercicio, al igual que en el anterior, mediante el procedimiento de la puesta en equivalencia, si bien, en base a la normativa del Banco de España, el importe contabilizado en este ejercicio en el epígrafe "Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en concepto de resultado del ejercicio procedente de dicha participada ha sido la parte proporcional que le corresponde al Grupo del resultado antes de impuestos de la misma, contabilizándose a su vez en el epígrafe "Impuestos sobre beneficios" de la citada cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, la parte proporcional que le corresponde al Grupo del gasto por impuesto sobre beneficios de la sociedad.

Este cambio en la consideración de dicha participada ha supuesto un incremento en los saldos de los epígrafes "Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia" e "Impuestos sobre beneficios" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta correspondiente al ejercicio 2004 por importe de 27.443 miles de euros.

Las principales variaciones habidas en el ejercicio 2004, en los porcentajes poseídos en las sociedades que conforman el perímetro de consolidación se presentan a continuación:



(porcentaje de participación)

Sociedades	2004	2003
<b>Sociedades del grupo consolidadas por integración global y proporcional</b>		
Caja Madrid Finance Preferred, S.A.	100,00	-
Caja Madrid International Preferred, S.A.	100,00	-
Tecnicontrol y Gestión Integral, S.L.	-	100,00
<b>Sociedades valoradas por puesta en equivalencia</b>		
Sogecable, S.A.	3,03	5,01
Arrendadora Ferroviaria, S.A.	29,07	-
Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.	23,00	-
Avalmadrid. S.G.R.	17,57	22,15
Attijariwafa Bank	3,43	4,83
Circunvalación de Alicante, C.E., S.A.	25,00	-
Generaciones Especiales I, S.L. (Genesis I)	20,00	-
Hospital Pardo de Aravaca, S.A.	47,16	100,00
Mapfre América Vida, S.A.	12,43	-
Asertia, S.A.	-	50,00
Clinicentro Ciudad Salitre, S.A.	-	73,98
Inversiones Peruanas, S.A.	-	20,00
Mapfre Argentina Vida, S.A.	-	25,00
Mapfre Chile Vida, S.A.	-	25,00
Mapfre Colombia Vida Seguros, S.A.	-	25,00
Puerto Rican American Life Insurance, C.O.	-	25,00
Sinae Energía y Medio Ambiente, S.A.	-	20,00

A continuación se indican las principales operaciones realizadas por el Grupo en el ejercicio 2004:

### Acuerdo con el Sistema Mapfre

En el marco del acuerdo global con el Sistema Mapfre, durante el año 2004 se ha procedido a una reordenación de las inversiones en Latinoamérica mediante la venta de las participaciones directas ostentadas en Colombia, Puerto Rico, Argentina, Chile y Perú, y compra simultánea de una participación del 12,43% en el holding Mapfre América Vida.

### Compra de acciones de Asistencia Técnica Industrial, S.A.E. (Atisae)

Durante el año 2004, Sociedad de Promoción y Participación Empresarial Caja Madrid, S.A. ha adquirido el 23% de la participación de Asistencia Técnica Industrial, S.A.

**Venta de Tecnicontrol y Gestión Integral, S.L.**

En el año 2004 Repsol YPF, S.A. ejercitó el derecho de opción de compra concedido por Tecnicontrol y Gestión Integral, S.L. sobre los derechos de edificabilidad de los que ésta era propietaria. Posteriormente, se procedió a vender el total de las participaciones en Tecnicontrol y Gestión Integral, S.L. a Repsol YPF, S.A. y Repsol Exploración, S.A.

**Sogecable, S.A.**

En el año 2004, Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A. ha suscrito como prestamista un contrato de préstamo de valores sobre el 1,984% del capital social de Sogecable, S.A. (véase Nota 13). Asimismo, ha contratado con el prestatario una operación de collar múltiple sobre el mismo número de acciones, consistente en la contratación simultánea de opciones de venta (“put”) a favor de Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A., y opciones de compra (“call”) a favor del prestatario.

Las variaciones en el perímetro de consolidación no han tenido un efecto significativo sobre los activos, pasivos o resultados del Grupo.

**(4)  
Distribución de resultados de la Institución**

La propuesta de distribución del beneficio neto del ejercicio 2004 que el Consejo de Administración de la Institución propondrá para su aprobación por la Asamblea General, así como la distribución aprobada del beneficio neto del ejercicio 2003, son las siguientes:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Dotación a la Obra Social (Nota 3.2)	141.769	136.316
Dotación a Reservas	393.578	370.056
Beneficio neto del ejercicio	535.347	506.372

## (5) Normas de valoración

Los principales criterios contables y reglas de valoración que se han aplicado en la preparación de las cuentas anuales consolidadas se resumen a continuación:

### a) Principio de registro de las operaciones y de devengo

Según la práctica bancaria en España, las transacciones se registran en la fecha en que se producen, que puede no coincidir con la correspondiente fecha "valor" (en función de la cual se calculan los ingresos y costes por intereses).

Los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, aplicándose el método financiero a aquellas operaciones con plazo de liquidación superior a doce meses y a la totalidad de los títulos de renta fija que constituyen la cartera de inversión ordinaria y de inversión a vencimiento.

No obstante, siguiendo el principio de prudencia y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de Banco de España, los intereses devengados por los deudores en mora y en litigio o de cobro dudoso no se reconocen como ingresos hasta el momento en que se cobran o materializan.

### b) Transacciones en moneda extranjera

Los saldos activos y pasivos del balance patrimonial denominados en moneda extranjera, las operaciones al contado no vencidas y las operaciones a plazo que supongan una cobertura se han convertido a euros al cambio medio del mercado de divisas de contado al cierre de cada ejercicio.

En las operaciones a plazo con divisas que supongan una cobertura, los premios o descuentos, entendidos como la diferencia entre el cambio contractual y el cambio de contado del día del contrato, se periodifican a lo largo de la vida de la operación, contabilizándose como rectificaciones del coste o productos por operaciones de cobertura.

Las operaciones a plazo que no sean de cobertura se han convertido a euros al cambio del mercado de divisas a plazo al cierre de cada ejercicio, tomando para ello las cotizaciones publicadas por Banco de España a tal efecto. El resultado neto de esta valoración ha sido registrado íntegramente en el epígrafe "Resultados de operaciones financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas con contrapartida en los capítulos "Otros activos" y "Otros pasivos" de los balances consolidados adjuntos.

Las diferencias de cambio originadas en el proceso de consolidación se registran, según su saldo sea deudor o acreedor, en los capítulos "Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas" o "Reservas en sociedades consolidadas" de los balances de situación consolidados, deducida, en su caso, la parte que de dicha diferencia corresponde a accionistas minoritarios.

Como consecuencia de la introducción del euro como moneda oficial desde el 1 de enero de 1999, tienen la consideración de moneda extranjera todas aquellas monedas no correspondientes a las unidades monetarias nacionales de los países participantes en la Unión Monetaria Europea (UME). Así, bajo la descripción de "euros" de los desgloses de esta memoria, se incluyen todas aquellas monedas de países participantes en la UME, figurando el resto de monedas bajo el concepto de "moneda extranjera".

El contravalor en euros de las partidas del activo y del pasivo expresadas en moneda extranjera ascendía a 5.133.073 y 4.348.998, respectivamente, al 31 de diciembre de 2004 (3.963.397 y 3.928.422 miles de euros, respectivamente, al 31 de diciembre de 2003).

### c) Activos adquiridos a descuento

Los activos adquiridos a descuento, salvo los valores negociables, se registran por su valor de reembolso. La diferencia con el precio de adquisición se contabiliza en el capítulo "Cuentas de periodificación" del pasivo y se imputa con abono a los resultados de cada ejercicio durante el período de cada operación.

### d) Pasivos emitidos a descuento

Los pasivos emitidos a descuento se contabilizan por su valor de reembolso. La diferencia con el importe recibido se contabiliza en el capítulo "Cuentas de periodificación" del activo y se imputa con cargo a los resultados de cada ejercicio durante el período de cada operación.

### e) Deudas del Estado y Obligaciones y otros valores de renta fija

Los valores que constituyen la cartera de renta fija al 31 de diciembre de 2004 se clasifican según los siguientes criterios:

1. Cartera de negociación: incluye los valores con los que el Grupo tiene la finalidad de operar a corto plazo. Se presentan valorados a su precio de mercado al cierre del ejercicio o, en su defecto, al del último día hábil anterior a dicha fecha. Las diferencias que se producen por las variaciones en su precio se registran (sin incluir el cupón corrido) por el neto, según su signo, en el capítulo "Resultados por operaciones financieras" de la cuenta de pérdidas y ganancias.
2. Cartera de inversión a vencimiento: incluye los valores que el Grupo ha decidido mantener hasta su amortización, por tener, básicamente, capacidad financiera para hacerlo. Estos títulos se presentan valorados a su precio de adquisición corregido por el importe que resulta de periodificar la diferencia positiva o negativa entre el valor de reembolso y el precio de adquisición, durante la vida residual del valor.

Los resultados que pueden producirse como consecuencia de la enajenación de estos títulos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias como resultados extraordinarios, si bien, cuando se traten de beneficios, se dota una provisión específica por el mismo importe, que será abonada a resultados linealmente durante la vida residual de los valores vendidos.

3. Cartera de inversión ordinaria: incluye el resto de valores no clasificados en las categorías anteriores. A efectos de valoración, se compara su precio de adquisición corregido (según se define en el párrafo anterior) con su valor de mercado. En el caso de títulos no cotizados, el valor de mercado se determina en función del valor actual de los flujos financieros con origen en el título, y en el caso de títulos cotizados, se determina por la cotización del último día hábil del ejercicio. Si de dicha comparación surgen minusvalías, se registran con cargo a pérdidas y ganancias.

Las plusvalías que resultan en la Institución de la comparación entre el coste de adquisición corregido y el valor de mercado de los títulos incluidos en los capítulos “Deudas del Estado” y “Obligaciones y otros valores de renta fija”, sin considerar las operaciones de cesión temporal y de cobertura que tienen asociadas, ascienden para la cartera de inversión a vencimiento a 874.643 y 440.646 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 y 2003, respectivamente, y para la cartera de inversión ordinaria a 29.026 y 48.450 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 y 2003, respectivamente.

#### f) Valores representativos de capital

1. Las participaciones en sociedades dependientes y multigrupo consolidables se consolidan mediante los métodos de integración global y proporcional, respectivamente, y las participaciones en sociedades dependientes y multigrupo no consolidables y asociadas se valoran por el método de la puesta en equivalencia. Las diferencias (en más o

en menos) que se producen al comparar el coste de adquisición y el valor teóricocontable corregido por el importe de las plusvalías tácitas imputables a elementos patrimoniales concretos existentes en el momento de la adquisición y que subsistan en el de la valoración posterior, se registran como “Fondo de comercio de consolidación” o como “Diferencia negativa de consolidación”.

2. Los restantes títulos representativos de capital (sociedades que no sean ni dependientes ni asociadas), excepto los integrantes de la cartera de negociación, se registran a su coste de adquisición (regularizado y actualizado, en su caso, de acuerdo con la normativa aplicable) o a su valor de mercado (determinado según se describe seguidamente), el que sea menor:

a. Valores cotizados en Bolsa: cotización media del último trimestre o cotización del último día hábil del ejercicio, la que sea menor.

b. Valores no cotizados en Bolsa: valor teórico-contable de la participación, obtenido a partir del último balance de situación disponible (en algunos casos, no auditado) de cada una de las sociedades participadas, corregido por el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición y que subsistan en el de la valoración posterior. Con respecto a las plusvalías tácitas, en la parte en que no sean imputables a elementos concretos de la sociedad participada:

- Si son asimilables a un fondo de comercio, se mantienen como mayor coste de la inversión. Este fondo de comercio se amortiza

linealmente en un plazo máximo de veinte años (mediante la dotación de un fondo específico) salvo por la parte que sea absorbida por un incremento en los respectivos valores teórico-contables de las sociedades participadas.

- Si no son asimilables a un fondo de comercio, se sanean con cargo a los resultados del ejercicio.

Con objeto de reconocer las minusvalías existentes (según lo comentado), se ha constituido un fondo de fluctuación de valores, que se presenta disminuyendo el saldo del capítulo "Acciones y otros títulos de renta variable" del balance de situación consolidado (véase Nota 12).

Los valores que constituyen la cartera de negociación se presentan a su precio de mercado al cierre del ejercicio. Las diferencias que se producen por las variaciones de valor se registran, por el neto, en la cuenta de pérdidas y ganancias (en el capítulo "Resultados de operaciones financieras").

#### g) Fondo de comercio de consolidación

Las diferencias positivas entre el precio de adquisición de acciones de sociedades dependientes o puestas en equivalencia y su valor teórico-contable, en la medida en que no sean imputables al mayor valor de elementos patrimoniales concretos de las sociedades adquiridas, se registran como fondos de comercio.

Su cuantificación se determina en la primera eliminación inversión-fondos propios, comparando el valor de los fondos propios atribuible a la participación adquirida, en la fecha de

adquisición, con el precio de adquisición de las participaciones minorado en las correcciones de valor, provisiones o pérdidas, efectuadas antes del momento correspondiente a la primera consolidación.

Los fondos de comercio de consolidación se incluyen en el activo de los balances consolidados adjuntos y, en general, se amortizan linealmente en un plazo que no excede del período durante el cual dichas inversiones contribuyen a la obtención de resultados para el Grupo, con el límite máximo de veinte años, salvo que existan dudas sobre su recuperabilidad, en cuyo caso se procede a su saneamiento inmediato (véase Nota 15).

#### h) Fondo de insolvencias y fondo de riesgo-país

Los fondos de insolvencias tienen por objeto cubrir las posibles pérdidas que, en su caso, pudieran producirse en la recuperación íntegra de las inversiones crediticias y de los valores de renta fija, así como de los riesgos por avales y garantías y de sus correspondientes intereses acumulados a cobrar, contraídos por la Institución en el desarrollo de su actividad.

Los fondos de insolvencias se incrementan por las dotaciones efectuadas con cargo a los resultados del ejercicio y se minoran por las cancelaciones de deudas consideradas como incobrables o que hayan permanecido en situación de morosidad durante un periodo de tiempo superior al establecido por la normativa de Banco de España y, en su caso, por las recuperaciones que se produzcan de los importes previamente provisionados (véanse Notas 8, 9, 11 y 22).

Al 31 de diciembre de 2004, los fondos de insolvencias se han determinado de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Provisiones para riesgos nacionales y extranjeros, excepto riesgo-país:
  - a. Provisiones específicas: de acuerdo con lo requerido por la Circular 4/1991, de manera individual en función de las expectativas de recuperación de los riesgos y, como mínimo, por aplicación de los coeficientes establecidos en dicha Circular y en sus posteriores modificaciones.
  - b. Provisión genérica: adicionalmente y siguiendo la normativa de Banco de España, existe una provisión genérica, equivalente al 1% de las inversiones crediticias, títulos de renta fija del sector privado, pasivos contingentes y activos dudosos sin cobertura obligatoria de otros sectores residentes y no residentes. Dicho porcentaje alcanza únicamente el 0,5% para determinados préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas terminadas, siempre que las garantías hayan nacido con la financiación, y para arrendamientos financieros sobre tales bienes, cuyo riesgo vivo sea inferior al 80 por 100 del valor de tasación de las viviendas, y bonos de titulización hipotecarios. Esta provisión genérica está destinada a la cobertura de riesgos no identificados específicamente como problemáticos, pero que pudieran serlo en el futuro. Al 31 de diciembre de 2004, dicha provisión ascendía a 528.426 miles de euros (481.287 miles de euros al 31 de diciembre de 2003).
2. Provisiones para riesgo-país: se dotan en función de la clasificación estimada del grado de dificultad financiera de cada país. Las provisiones para cubrir las posibles pérdidas que podrían producirse en la realización de la inversión crediticia (véase Nota 9), los depósitos cedidos a entidades financieras (véase Nota 8), la cartera de obligaciones y otros valores de renta fija (véase Nota 11) y los avales y garantías prestadas (véase Nota 22), correspondientes a residentes en países con diferentes grados de dificultad, cumplen en cada ejercicio los requerimientos exigidos por la normativa de Banco de España. Al 31 de diciembre de 2004, dicha provisión ascendía a 71.421 miles de euros (96.905 miles de euros al 31 de diciembre de 2003).
3. Fondo para la cobertura estadística de insolvencias: la circular 9/1999, de 17 de diciembre, de Banco de España introdujo, a partir del 1 de julio de 2000, la necesidad de constituir un fondo para la cobertura estadística de insolvencias latentes en las diferentes carteras de riesgo homogéneas, dotando cada trimestre, en el capítulo "Amortización y Provisiones de Insolvencias" de la cuenta de pérdidas y ganancias, la diferencia positiva entre una cuarta parte de la estimación estadística de las insolvencias globales latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos (riesgo crediticio de cada cartera multiplicado por los coeficientes establecidos por la Circular 4/1991, que están comprendidos entre el 0% y el 1,5%), como minuendo, y las dotaciones netas para insolvencias específicas realizadas en el trimestre, como sustraendo, sin que el fondo constituido supere el triple de los



riesgos ponderados. Si dicha diferencia fuese negativa, su importe se abonaría a la cuenta de pérdidas y ganancias, con cargo al fondo constituido por este concepto en la medida que exista saldo disponible. Al 31 de diciembre de 2004, dicha provisión ascendía a 564.310 miles de euros (380.751 miles de euros al 31 de diciembre de 2003).

Los fondos de insolvencias se muestran minorando el saldo de los capítulos "Entidades de crédito" (véase Nota 8), "Créditos sobre clientes" (véase Nota 9) y "Obligaciones y otros valores de renta

fija" (véase Nota 11) del balance de situación, salvo por lo que se refiere a las provisiones para cubrir las pérdidas que, en su caso, se puedan derivar de los riesgos de firma mantenidos por la Institución, que se presentan en el saldo del epígrafe "Provisiones para riesgos y cargas - Otras provisiones" del pasivo del balance de situación (véase Nota 22).

Los fondos de insolvencias registrados cumplen lo requerido por la normativa de Banco de España.

i) Activos materiales

1. Inmovilizado funcional: estos activos se presentan valorados a su precio de adquisición revalorizado de acuerdo con las normas legales aplicables (véase Nota 16), una vez deducida la correspondiente amortización acumulada. Las amortizaciones se calculan, básicamente, según el método lineal, en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo y de las disposiciones legales vigentes, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de inmovilizado	Años de vida útil estimada
Inmuebles	50
Mobiliario e Instalaciones	8 a 10
Equipos de automación	4
Otros	6 a 10

2. Inmovilizado adquirido por aplicación de otros activos: estos activos, fundamentalmente inmuebles, aparecen registrados por el valor contable de los activos aplicados a su adquisición, incrementado con los gastos judiciales, registrales y fiscales que se hayan originado, con el límite máximo del valor de tasación, una vez deducida la provisión para activos adjudicados. Dicha provisión cubre los citados activos al menos en un 25% del principal de los créditos o de la tasación, más en su caso, el 100% de los intereses recuperados.

En el caso de que estos activos no sean enajenados o incorporados al inmovilizado funcional de la Institución en el plazo de tres años, se dota una provisión en función del tiempo transcurrido desde su adquisición; salvo, en el caso de viviendas, oficinas y locales polivalentes terminados cuyo valor contable se justifique mediante tasación pericial independiente, actualizada y realizada por una sociedad distinta de la que, en su caso, evaluó el valor de mercado de los activos en el momento de la adjudicación.

Esta provisión, que se registra con cargo al capítulo "Quebrantos extraordinarios" (y se liberan con abono al capítulo "Beneficios extraordinarios") de la cuenta de pérdidas y ganancias, se presentan minorando el saldo del epígrafe "Activos materiales - Otros inmuebles" y "Activos materiales - Obras en curso y solares" del balance de situación (véanse Nota 16 y Nota 29).

Los gastos de conservación y mantenimiento en los que se ha incurrido durante el ejercicio se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

## j) Activos inmateriales

Dentro de este apartado, y como otros gastos amortizables, se incluye el coste de determinadas aplicaciones informáticas, que se encuentran registradas por el importe pagado a terceros, y que se amortizan en función de su vida útil estimada, en un plazo máximo de tres años.

## k) Compromisos por pensiones y prejubilaciones

**1. Pensiones no causadas:** Como consecuencia del acuerdo que se alcanzó con las Secciones Sindicales en el ejercicio 1998, desde el año 1999, la Institución y determinadas sociedades realizan aportaciones a un fondo de pensiones externo del sistema empleo gestionado por Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A. para la cobertura de los compromisos derivados del sistema de aportación definida que resulta de aplicación.

Las aportaciones realizadas al plan de pensiones en el ejercicio 2004, de conformidad con el acuerdo citado anteriormente, han ascendido a 37.027 miles de euros, que se encuentran registrados en el epígrafe "Gastos de personal" de la cuenta de pérdidas y ganancias (véase Nota 27).

Para el personal activo no adherido al citado acuerdo (0,1% de la plantilla), la Institución tiene contratadas pólizas de seguros con Mapfre Vida, S.A. que cubren la totalidad del pasivo actuarial devengado al 31 de diciembre de 2004 habiendo utilizado las siguientes hipótesis actuariales: tablas de supervivencia GRM/F95, tipo de interés técnico durante los 30 primeros años en función de la rentabilidad de los activos afectos, de la prima (adicional o periódica) y del colectivo de personas;

resto al 2,5%, tasa de crecimiento de salarios 2,5%, I.P.C. del 1,75% y tasa de crecimiento de las bases de cotización de la Seguridad Social del 1,75%.

**2. Pensiones causadas:** Durante el ejercicio 2000, la Institución, de acuerdo con la normativa vigente, exteriorizó los compromisos por pensiones causadas por el personal pasivo mediante la contratación de una póliza de seguros con Caja Madrid Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (actualmente Mapfre Vida, S.A.) por un importe de 176.157 miles de euros, habiendo utilizado las siguientes hipótesis actuariales: tablas de supervivencia GRM/F95, tipo de interés técnico 5,92% durante los 30 primeros años (en función de la rentabilidad de los activos afectos); resto al 2,5%, y tasa de crecimiento de las rentas del 1,75%.

**3. Prejubilaciones:** En el ejercicio 1999, la Institución ofreció a determinados empleados la posibilidad de prejubilarse. Con este motivo, la Institución suscribió una póliza de seguros con Caja Madrid Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (actualmente Mapfre Vida, S.A.) para cubrir la totalidad de los compromisos económicos adquiridos con dichos empleados desde el momento de la

prejubilación hasta su edad de jubilación, ya que los compromisos por jubilación de este colectivo están cubiertos de acuerdo con lo indicado en el punto primero de este apartado.

Asimismo, durante el ejercicio 2000 la Institución decidió asegurar todos sus restantes compromisos por prejubilación, mediante la contratación de una póliza de seguros con Caja Madrid Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (actualmente Mapfre Vida, S.A.) por importe de 20.807 miles de euros, habiendo utilizado para su cálculo las siguientes hipótesis actuariales: tablas de supervivencia GRM/F95, tipo de interés técnico 5,92% durante los 30 primeros años (en función de la rentabilidad de los activos afectos); resto al 2,5%, y tasa de crecimiento de las rentas del 1,75%.

En relación con las pólizas anteriores es política de la Institución liquidar en cada ejercicio la diferencia entre el IPC contratado y el real.

El resumen de la situación de los compromisos en la Institución, cubiertos con fondos externos de pensiones y contratos de seguro al 31 de diciembre de 2004 y 2003 se muestra a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Riesgos devengados por pensiones no causadas:		
En fondos de pensiones externos	546.517	501.277
Con contratos de seguro	4.868	4.467
Compromisos por pensiones causadas:		
Con contratos de seguro	270.044	252.279
Compromisos por prejubilación:		
Con contratos de seguro	97.478	125.187
Total	918.907	883.210

**4. Otros compromisos:** Tras la entrada en vigor de la Circular 5/2000, de 19 de septiembre, de Banco de España, la Institución tiene constituido un fondo por la totalidad del valor actuarial devengado por los premios en metálico y en especie reconocidos a los empleados al cumplir 25 y 40 años de servicio. El importe del citado fondo al 31 de diciembre de 2004 asciende a 4.983 miles de euros (véase Nota 22), no existiendo ningún otro fondo interno adicional por haber sido exteriorizados todos los compromisos por pensiones y haber quedado aseguradas las otras obligaciones similares mediante pólizas de seguros en las que no se mantiene riesgo actuarial ni de inversión.

#### **l) Provisiones para riesgos y cargas**

El epígrafe "Provisión para impuestos" de los balances consolidados adjuntos incluye el importe estimado de deudas tributarias cuyo pago no es aún determinable en cuanto al importe exacto o es incierto en cuanto a la fecha en que se producirá, dependiendo del cumplimiento de determinadas condiciones. Las dotaciones se efectúan de acuerdo con las mejores estimaciones del devengo anual.

Asimismo, se incluye en este epígrafe el importe estimado para hacer frente a responsabilidades probables o ciertas, nacidas de litigios en curso y por indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada, o por otras garantías similares a cargo de las entidades consolidadas, así como las provisiones para insolvencias correspondientes a pasivos contingentes. Su dotación se efectúa al nacimiento de la responsabilidad o de la obligación que origina la posible indemnización o pago (véase Nota 22).

#### **m) Impuesto sobre Sociedades**

El gasto por Impuesto sobre Sociedades del ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes y minorado por las bonificaciones y deducciones en la cuota, excluidas las retenciones y los pagos a cuenta. Para que las citadas deducciones sean efectivas deben cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Adicionalmente, se han registrado los correspondientes impuestos anticipados y diferidos de acuerdo con la normativa vigente (véanse Notas 17 y 21). En este sentido, las aportaciones realizadas por el Grupo como consecuencia del acuerdo suscrito sobre exteriorización de los compromisos por pensiones, las efectuadas para cubrir las prejubilaciones y las dotaciones efectuadas al Fondo para la cobertura estadística de insolvencias han sido consideradas, entre otras, como diferencias temporales y se ha reconocido contablemente su correspondiente impuesto anticipado.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid tributa consolidadamente de acuerdo con las condiciones establecidas en la legislación vigente.

Durante el ejercicio 2004 el Grupo consolidado fiscal incluye las siguientes sociedades:

---

## Sociedad

---

Accionariado y Gestión, S.L.  
Altae Banco, S.A.  
Altae Servicios Patrimoniales, S.L.  
Avanza, Inversiones Empresariales S.G.E.C.R., S.A.  
Caja Madrid eJbusiness, S.A.  
Caja Madrid Finance Preferred, S.A.  
Caja Madrid International Preferred, S.A.  
Centro Médico Maestranza, S.A.  
Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A.  
CM Invest 1702 Corporación Internacional ETVE, S.L.  
Estrategia de Inversiones Empresariales Sociedad de Capital Riesgo, S.A.  
Gestión de Centros Culturales, S.A.  
Inmogestión y Patrimonios, S.A.  
Intermediación y Patrimonios, S.L.  
Mediación y Diagnósticos, S.A.  
Naviera Cata, S.A.  
Parque Biológico de Madrid, S.A.  
Participación y Cartera de Inversión, S.L.  
Plurimed, S.A.  
Pluritel de Comunicaciones, S.A.  
Reser, Subastas y Servicios Inmobiliarios, S.A.  
Sala Retiro On Line, S.L.  
Sala Retiro, S.A.  
Sector de Participaciones Integrales, S.L.  
Segurcaja, Correduría de Seguros, S.A.  
Sociedad de Participación y Promoción Empresarial Caja de Madrid, S.A.  
Tasaciones Madrid, S.A.  
Tasamadrid Consultoría y Gestión, S.A.  
Valoración y Control, S.L.

---

#### n) Fondo de Garantía de Depósitos

De acuerdo con la Orden Ministerial, de 24 de enero de 2002, del Ministerio de Economía y Hacienda, en la que se establecen las aportaciones al fondo de garantía de depósitos a realizar por las cajas de ahorros, y a propuesta del Banco de España, el importe de las aportaciones se ha fijado en el 0,4 por 1000 de una base integrada por los depósitos a los que se extiende la garantía. De acuerdo con lo anterior el Grupo ha aportado en el ejercicio 2004 al mencionado fondo 11.493 miles de euros, que se encuentran registrados en el epígrafe "Otras cargas de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de acuerdo a la normativa vigente de Banco de España.

#### ñ) Operaciones de futuro

El Grupo utiliza estos instrumentos tanto en operaciones de cobertura de sus posiciones patrimoniales como en otras operaciones.

Las operaciones de este tipo realizadas por el Grupo y su naturaleza son las siguientes:

Las compraventas de divisas no vencidas recogen el contravalor en euros de estas operaciones, de acuerdo con lo indicado en el apartado b) de esta Nota.

Las compraventas no vencidas de activos financieros recogen el valor contratado para la ejecución de estas operaciones.

Los futuros financieros sobre valores y tipos de interés recogen, por su principal, las operaciones de esta clase contratadas en mercados organizados.

El epígrafe "Otras operaciones sobre tipos de interés" recoge, por su principal, las operaciones de esta clase contratadas fuera de mercados organizados.

De acuerdo con la normativa del Banco de España, las operaciones de futuro se recogen en cuentas de orden, bien por los derechos y compromisos futuros que puedan tener repercusión patrimonial, bien por aquellos saldos que fueran necesarios para reflejar las operaciones aunque no tuvieran incidencia en el patrimonio de la Institución. Por tanto, el nocional de estos productos no expresa ni el riesgo total de crédito ni el de mercado asumido por el Grupo. Por otra parte, las opciones compradas y las opciones emitidas recogen el valor de ejercicio del instrumento financiero subyacente afecto a estos contratos. El importe de las primas pagadas y de las primas cobradas por estas operaciones se recoge dentro de los capítulos "Otros activos" y "Otros pasivos", respectivamente, de los balances adjuntos (véanse Notas 17 y 21).

Se consideran como de cobertura las operaciones que tienen por objeto y por efecto eliminar o reducir significativamente los riesgos de cambio, de interés o de mercado, existentes en posiciones patrimoniales o en otras operaciones, así como las que se utilizan para reducir el riesgo global al que se

expone la Institución en su gestión de masas correlacionadas de activos, pasivos y otras operaciones que se valoran a precios de mercado, y que se someten permanentemente a un sistema integrado, prudente y consistente de medición, gestión y control de los riesgos y resultados, que permite el seguimiento e identificación de las operaciones. Los beneficios o quebrantos generados en estas operaciones de cobertura se registran de forma simétrica a los ingresos o costes del elemento cubierto.

En el caso de operaciones de futuro sobre valores y tipos de interés contratadas en mercados organizados, las diferencias que resulten, en más o en menos, en las cotizaciones del respectivo mercado se llevan íntegramente a la cuenta de pérdidas y ganancias. Los resultados de las operaciones realizadas fuera de dichos mercados se contabilizan en el momento de su liquidación, sin perjuicio de la constitución de las provisiones necesarias en caso de que al realizar el cierre teórico de posiciones se produzcan pérdidas potenciales netas.

#### o) Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la legislación laboral vigente, existe la obligación de indemnizar a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. No existe plan de reducción de personal que haga necesaria la dotación de una provisión por este concepto.

## (6) Fondos propios

A continuación se detallan los aspectos más significativos sobre el capital y las reservas de las sociedades del Grupo:

### a) Ampliaciones de capital en curso y autorizaciones de ampliación de capital por las Juntas Generales

Al 31 de diciembre de 2004 no existían ampliaciones de capital en curso en las empresas del Grupo. Asimismo, tampoco existía autorización alguna de las Juntas Generales respectivas para ampliar el capital de las sociedades del Grupo.

### b) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

Ninguna de las sociedades del Grupo tiene derechos incorporados a las partes de fundador. Asimismo, tampoco existen bonos de disfrute, obligaciones convertibles ni títulos o derechos similares.



### c) Reservas restringidas

A continuación se detallan los conceptos que, por su naturaleza, restringen la disponibilidad de las reservas de las sociedades del Grupo:

(miles de euros)

Sociedad	Reserva legal
<b>Conjunto consolidable</b>	
Accionariado y Gestión, S.L.	48
Avanza, Inversiones Empresariales, S.G.E.C.R., S.A.	100
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	3.252
Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A.	35.959
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	5.237
Estrategia Inversiones Empresariales S.C.R., S.A.	6
Mediación y Diagnósticos, S.A.	252
Participación y Cartera de Inversión, S.L.	11
Sociedad de Participación y Promoción Empresarial Caja de Madrid, S.A.	2.584
Parque Biológico de Madrid, S.A.	2.103
<b>Resto del Grupo</b>	
Altae Servicios Patrimoniales, S.L.	1
Tasamadrid Consultoría y Gestión, S.A.	2
Gestión de Centros Culturales, S.A.	14
Pluritel de Comunicaciones, S.A.	48
Sala Retiro, S.A.	68
Tasaciones Madrid, S.A.	120
Reser, Subastas y Servicios Inmobiliarios, S.A.	3
<b>Total al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>49.808</b>
<b>Total al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>43.478</b>

### d) Sociedades ajenas al Grupo o vinculadas que poseen participación en el capital de sociedades del Grupo igual o superior al 10%.

Sociedad del Grupo	Titular de la participación	Porcentaje de participación
Caja Madrid de Pensiones E.G.F.P., S.A.	Corporación Mapfre	30,00%
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	Corporación Mapfre	30,00%
Corporación Financiera Habana, S.A.	Banco Popular de Ahorro de Cuba	40,00%
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	Corporación Mapfre	30,00%
Centro de Ostointegración Galeno, S.L.	Gestión Hospitalaria	14,14%
Hospital Pardo de Aravaca, S.A.	Nuevas Inversiones Especiales, S.A.	49,00%

## (7) Intereses minoritarios y Beneficios de minoritarios consolidados del ejercicio

A 31 de diciembre de 2004, los saldos que componen estos capítulos en los balances consolidados adjuntos se detallan a continuación:

(miles de euros)

Sociedad	2004	2003
<b>Intereses minoritarios</b>		
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	6.848	6.757
Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A.	7.428	7.320
Caymadrid Finance LTD (*)	-	900.000
Corporación Financiera Habana, S.A.	2.410	2.247
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	8.339	8.339
Bancofar, S.A.	6.975	6.718
Plurimed, S.A.	1.730	2.090
Caja Madrid Finance Preferred, S.A. (*)	1.140.000	-
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>1.173.730</b>	<b>933.471</b>
<b>Beneficios consolidados del ejercicio. De minoritarios</b>		
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	1.332	909
Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A.	1.010	827
Caymadrid Finance LTD (*)	43.551	46.202
Corporación Financiera Habana, S.A.	698	694
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	3.404	3.035
Bancofar, S.A.	523	399
Plurimed, S.A.	87	(372)
Caja Madrid Finance Preferred, S.A. (*)	1.533	-
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>52.138</b>	<b>51.694</b>

(\*) Sociedades instrumentales del Grupo, cuya actividad principal consiste en la emisión de participaciones preferentes con la garantía de la Institución.

El movimiento que se ha producido en el ejercicio 2004, en el saldo del capítulo "Intereses minoritarios" del balance de situación consolidado, se muestra a continuación:

(miles de euros)

Sociedad	31/12/2003	B° Bruto Ejer. Anterior	Dividendos a minoritarios	Ampliaciones y otros	31/12/2004
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	6.757	909	(818)	-	6.848
Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A.	7.320	827	(719)	-	7.428
Caymadrid Finance LTD	900.000	46.202	(46.202)	(900.000)	-
Corporación Financiera Habana, S.A.	2.247	694	(291)	(240)	2.410
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	8.339	3.035	(3.035)	-	8.339
Bancofar, S.A.	6.718	400	(143)	-	6.975
Plurimed, S.A.	2.090	(373)	-	13	1.730
Caja Madrid Finance Preferred, S.A	-	-	-	1.140.000	1.140.000
<b>Total</b>	<b>933.471</b>	<b>51.694</b>	<b>(51.208)</b>	<b>239.773</b>	<b>1.173.730</b>

## (8) Tesorería y Entidades de crédito

A continuación se presenta un detalle de los saldos de los capítulos "Caja y depósitos en bancos centrales" del activo y "Entidades de crédito" del activo y del pasivo, de los balances consolidados adjuntos:

(miles de euros)

Conceptos	Posiciones activas		Posiciones pasivas	
	2004	2003	2004	2003
<b>Caja y depósitos en bancos centrales</b>				
Caja	609.429	496.776	-	-
Cuentas corrientes en Banco de España	169.613	559.933	-	-
Cuentas corrientes en Otros bancos centrales	56.365	49.953	-	-
<b>Suma</b>	<b>835.407</b>	<b>1.106.662</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Entidades de crédito</b>				
Cuentas mutuas	9.517	7.485	2.897	2
Otras cuentas a la vista	181.289	60.555	382.875	48.051
Cuentas a plazo	5.390.555	3.775.355	4.824.745	3.530.029
Adquisiciones y cesiones temporales de activos	124.377	552.048	2.060.947	2.388.066
Préstamos y acreedores por valores	31.705	-	-	-
Activos Dudosos	19.596	23.540	-	-
Fondo de Insolvencias	(14.740)	(11.811)	-	-
<b>Suma</b>	<b>5.742.299</b>	<b>4.407.172</b>	<b>7.271.464</b>	<b>5.966.148</b>
<b>Total</b>	<b>6.577.706</b>	<b>5.513.834</b>	<b>7.271.464</b>	<b>5.966.148</b>
<b>Detalle por monedas</b>				
En euros	4.584.693	4.334.905	4.389.247	4.293.660
En moneda extranjera	1.993.013	1.178.929	2.882.217	1.672.488
<b>Total</b>	<b>6.577.706</b>	<b>5.513.834</b>	<b>7.271.464</b>	<b>5.966.148</b>

### Entidades de crédito. Fondo de Insolvencias

El movimiento de la cuenta "Fondo de Insolvencias", durante los ejercicios 2004 y 2003, ha sido el siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Saldos al comienzo del ejercicio	11.811	-
Dotación/(liberación) con cargo/(abono) a los resultados del ejercicio (Nota 9)	2.929	11.811
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>14.740</b>	<b>11.811</b>

Entidades de crédito. Cuentas a plazo y Adquisiciones y cesiones temporales de activos

El detalle de los saldos de estos epígrafes del cuadro anterior se presenta a continuación según plazos de vencimiento desde fecha de balance, junto con el tipo de interés anual medio de los ejercicios 2004 y 2003:

(miles de euros)				
Conceptos	Cuentas a plazo		Adquisiciones y cesiones temporales de activos	
	2004	2003	2004	2003
Activo				
Hasta 3 meses	2.732.820	1.332.442	124.377	50.847
De 3 a 12 meses	1.055.248	982.021	-	501.201
De 1 a 5 años	915.670	704.497	-	-
Superior a 5 años	686.817	756.395	-	-
Suma	5.390.555	3.775.355	124.377	552.048
Tipo de Interés Anual Medio del ejercicio	2,77	2,80	2,22	2,44
Pasivo				
Hasta 3 meses	2.936.352	1.679.541	1.455.327	2.385.066
De 3 a 12 meses	856.118	817.408	605.620	3.000
De 1 a 5 años	212.455	91.100	-	-
Superior a 5 años	819.820	941.980	-	-
Suma	4.824.745	3.530.029	2.060.947	2.388.066
Tipo de Interés Anual Medio del ejercicio	2,12	1,98	1,98	2,30

## (9) Créditos sobre clientes

El desglose de este capítulo de los balances consolidados adjuntos es el siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Por sectores</b>		
Crédito a las administraciones públicas españolas	1.971.751	1.718.750
Crédito a otros sectores residentes	54.720.596	45.686.888
Crédito a no residentes	2.518.982	2.173.148
Activos dudosos	333.219	386.608
Fondo de insolvencias	(1.238.548)	(1.031.979)
<b>Total</b>	<b>58.306.000</b>	<b>48.933.415</b>
<b>Según plazo de vencimiento desde fecha de balance</b>		
Hasta 3 meses	4.648.808	4.791.394
De 3 a 12 meses	4.946.387	4.189.823
De 1 a 5 años	11.460.159	10.769.748
Más de 5 años	33.558.904	27.290.374
Duración indeterminada	4.930.290	2.924.055
<b>Suma</b>	<b>59.544.548</b>	<b>49.965.394</b>
Fondo de insolvencias	(1.238.548)	(1.031.979)
<b>Total</b>	<b>58.306.000</b>	<b>48.933.415</b>
<b>Por monedas</b>		
En euros	56.479.533	47.620.347
En moneda extranjera	1.826.467	1.313.068
<b>Total</b>	<b>58.306.000</b>	<b>48.933.415</b>



## Crédito a otros sectores residentes

A continuación se presenta un detalle de los saldos del epígrafe "Crédito a otros sectores residentes" del cuadro anterior:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Crédito comercial</b>	<b>1.866.506</b>	<b>1.496.727</b>
<b>Créditos con garantía real</b>		
Con garantía hipotecaria	36.057.341	28.980.142
Con garantía de depósitos dinerarios	28.172	30.000
Con garantía prendaria	60.895	66.047
Otras garantías reales	652.957	174.872
<b>Suma</b>	<b>36.799.365</b>	<b>29.251.061</b>
<b>Otros créditos</b>		
Deudores por tarjetas de crédito	449.690	382.604
Efectos financieros	14.647	17.160
Préstamos y cuentas de crédito	14.416.914	13.122.192
Descubiertos en cuenta y excedidos en cuentas de crédito	29.862	24.910
Cuotas vencidas pendientes de cobro	60.091	52.160
Arrendamientos financieros concedidos	443.997	382.908
Adquisiciones temporales de activos	20.473	10.292
Anticipos transitorios y otros deudores	619.051	946.874
<b>Suma</b>	<b>16.054.725</b>	<b>14.939.100</b>
<b>Total</b>	<b>54.720.596</b>	<b>45.686.888</b>

## Fondo de insolvencias

Los movimientos habidos en la cuenta "Fondo de insolvencias" durante los ejercicios 2004 y 2003 han sido los siguientes:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>1.031.979</b>	<b>812.048</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	483.332	504.235
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(140.307)	(164.623)
<b>Dotación neta</b>	<b>343.025</b>	<b>339.612</b>
Utilización de fondos para activos amortizados y otros movimientos netos	(128.706)	(111.564)
Traspaso a la provisión para activos adjudicados (Nota 16)	(4.019)	(7.047)
Diferencias en cambio por fondos constituidos en moneda extranjera	(3.731)	(1.070)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>1.238.548</b>	<b>1.031.979</b>

El detalle del saldo del epígrafe "Amortizaciones y Provisiones para Insolvencias" de las cuentas de pérdidas y ganancias es el siguiente:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
Dotación/(Recuperación) neta del fondo de insolvencias de inversiones crediticias	343.025	339.612
Dotación/(Recuperación) neta para riesgos de firma (Nota 22)	8.081	17.765
Dotación/(Recuperación) neta del fondo para obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 11)	(10.597)	(27.660)
Dotación/(Recuperación) neta del fondo de Tesorería y Entidades de crédito (Nota 8)	2.929	11.811
Activos en suspenso recuperados	(72.662)	(93.798)
<b>Total Amortizaciones y Provisiones para Insolvencias</b>	<b>270.776</b>	<b>247.730</b>

## (10) Deudas del Estado

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, la composición del saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos, es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Cartera de Renta Fija:		
De negociación	5	267
De inversión ordinaria	2.559.452	2.844.432
De inversión a vencimiento	7.249.592	6.761.521
<b>Suma</b>	<b>9.809.049</b>	<b>9.606.220</b>
Fondo de fluctuación de valores	(2)	(35)
<b>Total</b>	<b>9.809.047</b>	<b>9.606.185</b>

Los movimientos registrados en este epígrafe durante los ejercicios 2004 y 2003, han sido los siguientes:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al inicio del ejercicio</b>	<b>9.606.185</b>	<b>5.591.398</b>
Altas	19.635.865	34.649.543
Bajas	(19.497.299)	(30.702.414)
Otros	64.263	67.693
Variación neta del fondo de fluctuación de valores	33	(35)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>9.809.047</b>	<b>9.606.185</b>

Al 31 de diciembre de 2004, el desglose de este capítulo por plazos de vencimiento, sin considerar el fondo de fluctuación de valores, es el siguiente:

(miles de euros)					
Conceptos	Vencimiento				Total
	Hasta 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 año y 5 años	Más de 5 años	
Cartera de Renta Fija:					
De negociación	-	-	5	-	5
De inversión ordinaria	620.862	1.403.478	534.224	888	2.559.452
De inversión a vencimiento	119.826	-	352.974	6.776.792	7.249.592
<b>Total</b>	<b>740.688</b>	<b>1.403.478</b>	<b>887.203</b>	<b>6.777.680</b>	<b>9.809.049</b>

La composición del saldo de los epígrafes "Cartera de Renta Fija - De Negociación", "Cartera de Renta Fija - De Inversión ordinaria" y "Cartera de Renta Fija - De Inversión a vencimiento" del detalle anterior, es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>De negociación</b>	<b>5</b>	<b>267</b>
Otras deudas anotadas cotizadas	5	267
<b>De inversión ordinaria</b>	<b>2.559.452</b>	<b>2.844.432</b>
Letras del Tesoro	2.554.340	2.834.849
Otras deudas anotadas cotizadas	5.112	9.583
<b>De inversión a vencimiento</b>	<b>7.249.592</b>	<b>6.761.521</b>
Otras deudas anotadas cotizadas	7.249.592	6.761.521
<b>Total</b>	<b>9.809.049</b>	<b>9.606.220</b>

# 09

El tipo de interés medio anual de las Letras del Tesoro durante el ejercicio 2004 ha sido del 1,96% (2,13% en el ejercicio 2003). Las cuentas "Otras deudas anotadas cotizadas" recogen obligaciones, bonos y otra Deuda del Estado. El tipo de interés medio anual de estos títulos ha sido del 4,65% en el ejercicio 2004 (4,67% en el ejercicio 2003). De estos activos y de los adquiridos temporalmente, registrados en los capítulos "Entidades de crédito" (véase Nota 8) y "Créditos sobre clientes" (véase Nota 9) del balance al 31 de diciembre de 2004 adjunto, se habían cedido un importe efectivo de 10.378.855 miles de euros, a Banco de

España, a otros intermediarios financieros y a clientes, que figuran contabilizados en los epígrafes "Entidades de crédito - Otros débitos" (véase Nota 8) y "Débitos a clientes - Otros débitos" (véase Nota 19) del balance adjunto.

Al 31 de diciembre de 2004, el importe nominal de la Deuda del Estado afecta a determinados compromisos, propios y de terceros, ascendía a 868 miles de euros.

El movimiento que se ha producido en el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" durante los ejercicios 2004 y 2003, se muestra a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>35</b>	<b>-</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	2	35
Fondo de fluctuación que ha quedado disponible	(35)	-
<b>Dotación/(Recuperación) neta</b>	<b>(33)</b>	<b>35</b>
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>2</b>	<b>35</b>

## (11) Obligaciones y otros valores de renta fija

La composición por moneda, naturaleza, por carteras, sector que lo origina y cartera, del saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos, es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Por moneda:</b>		
En euros	2.753.044	4.059.817
En moneda extranjera	828.654	965.391
<b>Suma</b>	<b>3.581.698</b>	<b>5.025.208</b>
<b>Por carteras:</b>		
Negociación	510.408	299.629
Inversión ordinaria	736.205	2.222.398
Inversión a vencimiento	2.335.085	2.503.181
<b>Suma</b>	<b>3.581.698</b>	<b>5.025.208</b>
<b>Por naturaleza:</b>		
Fondos Públicos	836.937	973.830
Bonos y obligaciones	2.695.450	4.006.306
Pagarés de Empresa	49.311	43.328
Otros valores	-	1.744
<b>Suma</b>	<b>3.581.698</b>	<b>5.025.208</b>
<b>Por sectores:</b>		
Administraciones Públicas	836.937	973.830
De entidades oficiales de crédito	6.796	46.207
De otras entidades de crédito residentes	45.193	34.041
De otros sectores residentes	562.527	691.308
De otros sectores no residentes	2.130.245	3.279.822
<b>Suma</b>	<b>3.581.698</b>	<b>5.025.208</b>
Fondo de fluctuación de valores	(1.022)	(2.172)
Fondo de Insolvencias	(12.154)	(22.751)
<b>Total</b>	<b>3.568.522</b>	<b>5.000.285</b>

Del total de la cartera de obligaciones y otros valores de renta fija al 31 de diciembre de 2004, 265.064 miles de euros vencen durante el ejercicio 2005.

De estos activos y de los adquiridos temporalmente, la Institución ha cedido un importe efectivo de 116.955 miles de euros a otros intermediarios financieros y a clientes, que figuran contabilizados en

los epígrafes “Entidades de crédito - Otros débitos” (véase Nota 8) y “Débitos a clientes - Otros débitos” (véase Nota 19) del balance adjunto.

Durante los ejercicios 2004 y 2003, el movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos, se muestra a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al inicio del ejercicio</b>	<b>5.000.285</b>	<b>5.306.261</b>
Altas	14.973.864	9.501.465
Bajas	(16.322.760)	(9.595.450)
Otros	(94.614)	(244.121)
Variación neta del fondo de fluctuación de valores	1.150	4.470
Variación neta del fondo de insolvencias	10.597	27.660
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>3.568.522</b>	<b>5.000.285</b>



El tipo de interés medio anual de Obligaciones y Otros valores de renta fija durante el ejercicio 2004 ha sido el 4,18% (4,45% en el ejercicio 2003).

El movimiento que se ha producido en el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" durante los ejercicios 2004 y 2003, se muestra a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>2.172</b>	<b>6.642</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	120	326
Fondos de fluctuación que han quedado disponibles	(1.270)	(4.796)
<b>Dotación/(Recuperación) neta</b>	<b>(1.150)</b>	<b>(4.470)</b>
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>1.022</b>	<b>2.172</b>

Los movimientos habidos en la cuenta "Fondo de Insolvencias" durante los ejercicios 2004 y 2003 han sido los siguientes:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>22.751</b>	<b>50.411</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	319	783
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(10.916)	(28.443)
<b>Dotación/(Recuperación) neta (Nota 9)</b>	<b>(10.597)</b>	<b>(27.660)</b>
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>12.154</b>	<b>22.751</b>

(12)  
Acciones y otros títulos  
de renta variable

Este capítulo de los balances consolidados adjuntos recoge las acciones y títulos de sociedades en las que la participación del Grupo es inferior al 3% en el caso de sociedades con cotización oficial en Bolsa,

y al 20% en el caso de sociedades no cotizadas en Bolsa, así como las participaciones en Fondos de Inversión Mobiliaria. El desglose del saldo de este capítulo en función de la moneda de contratación, del criterio de clasificación y valoración y de la admisión o no a cotización en Bolsa de los valores al 31 de diciembre de 2004 y 2003, se indica a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Por moneda:		
En euros	207.314	158.694
En moneda extranjera	13.891	22.969
Suma	221.205	181.663
Por criterio de clasificación y valoración:		
Negociación	45.365	33.595
Inversión Ordinaria	175.840	148.068
Suma	221.205	181.663
Por cotización:		
Títulos cotizados C. Negociación	45.365	33.595
Títulos cotizados C. Inversión Ordinaria	69.276	23.549
Títulos no cotizados	106.564	124.519
Suma	221.205	181.663
Fondo de fluctuación de valores	(13.539)	(30.999)
Total	207.666	150.664

El valor de mercado al 31 de diciembre de 2004 de los títulos cotizados integrantes de la cartera de inversión ordinaria de la Institución, tomando como valor de mercado la cotización del último día del ejercicio, ascendía a 107.565 miles de euros (12.892 miles de euros al 31 de diciembre de 2003).

Durante los ejercicios 2004 y 2003, el movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos, se muestra a continuación.

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al inicio del ejercicio</b>	<b>150.664</b>	<b>184.390</b>
Altas	467.332	435.684
Bajas	(429.210)	(477.078)
Otros	1.420	3.591
Variación neta del fondo de fluctuación de valores	17.460	4.077
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>207.666</b>	<b>150.664</b>

El movimiento que se ha producido en el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" durante los ejercicios 2004 y 2003, se muestra a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>30.999</b>	<b>35.076</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	6.314	9.017
Fondos de fluctuación que han quedado disponibles	(6.717)	(13.150)
<b>Dotación/(Recuperación) neta</b>	<b>(403)</b>	<b>(4.133)</b>
Utilización de fondos por pérdidas en venta	(17.007)	135
<b>Dotación menos utilización</b>	<b>(17.410)</b>	<b>(3.998)</b>
Diferencias en cambio por fondos constituidos en moneda extranjera	(50)	(79)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>13.539</b>	<b>30.999</b>

### (13) Participaciones y Participaciones en empresas del Grupo

El capítulo "Participaciones" de los balances al 31 de diciembre de 2004 y 2003 adjuntos recoge los derechos sobre el capital de las sociedades asociadas mantenidos por el Grupo, es decir sobre aquellas sociedades que, sin formar parte de su grupo económico, mantienen con el Grupo una vinculación duradera, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 185 de la Ley de Sociedades Anónimas y la Circular 4/1991 de Banco de España. En estas sociedades, que no están sometidas a

la dirección única del Grupo, se mantiene una participación inferior al 50% y superior al 20% si las acciones no cotizan en Bolsa y superior al 3% si cotizan.

Por su parte, el capítulo "Participaciones en empresas del Grupo" recoge la inversión en sociedades del Grupo, no consolidables por no estar su actividad directamente relacionada con la del Grupo económico.

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003 el detalle de su saldo atendiendo a la moneda en que se ha realizado la emisión y a su admisión o no a cotización en Bolsa, es el siguiente:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>Por moneda:</b>		
En euros	2.021.226	1.874.049
En moneda extranjera	43.906	41.305
<b>Total</b>	<b>2.065.132</b>	<b>1.915.354</b>
<b>Por cotización:</b>		
Títulos cotizados	840.094	801.817
Títulos no cotizados	1.225.038	1.113.537
<b>Total</b>	<b>2.065.132</b>	<b>1.915.354</b>

A continuación, se indica el movimiento que se ha producido en el saldo de estos

capítulos del balance consolidado durante los ejercicios 2004 y 2003:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>SalDOS al inicio del ejercicio</b>	<b>1.915.354</b>	<b>1.719.269</b>
Altas	120.243	207.931
Puesta en equivalencia y ajustes de consolidación	54.546	7.661
Bajas	(17.411)	(19.507)
Traspaso a préstamo de valores (Nota 3.4)	(7.600)	-
<b>SalDOS al cierre del ejercicio</b>	<b>2.065.132</b>	<b>1.915.354</b>

## (14) Activos inmateriales

El movimiento de este capítulo del balance consolidado, durante el ejercicio 2004, se indica a continuación:

(miles de euros)

Conceptos	Gastos de constitución y de primer establecimiento	Otros gastos amortizables	Total
<b>Coste regularizado actualizado</b>			
Saldos al 31 de diciembre de 2003	6.187	236.736	242.923
Altas	-	64.028	64.028
Bajas	-	(9.713)	(9.713)
Otros	1.781	(1.835)	(54)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>7.968</b>	<b>289.216</b>	<b>297.184</b>
<b>Amortización acumulada</b>			
Saldos al 31 de diciembre de 2003	2.180	124.223	126.403
Amortización anual (Notas 16, 27 y 29)	5.788	116.012	121.800
Bajas	-	(8.653)	(8.653)
Otros	-	(9)	(9)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>7.968</b>	<b>231.573</b>	<b>239.541</b>
<b>Valores netos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>-</b>	<b>57.643</b>	<b>57.643</b>

## (15) Fondo de comercio de consolidación

El detalle por sociedades del saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos neto de las correspondientes amortizaciones acumuladas, se presenta a continuación:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003	Plazo máximo de amortización en años
<b>Sociedades integradas por el procedimiento de integración proporcional</b>			
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid Mapfre, S.A.	7.213	7.665	20
Bancofar, S.A.	1.635	2.133	10
<b>Sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia</b>			
Attijariwafa Bank	2.872	3.949	10
Sogecable, S.A.	35.177	61.437	20
Indra Sistemas, S.A.	30.736	36.708	20
Realia Business, S.A.	39.401	42.631	20
Sinae Energía y Medio Ambiente, S.A.	-	3.853	10
Endesa, S.A.	421.069	450.264	20
Mapfre América, S.A.	21.147	22.361	20
Iberia Líneas Aéreas de España, S.A. (*)	15.897	16.940	6
NH Hoteles, S.A.	19.386	20.618	20
Mapfre-Caja Madrid Holding de Entidades Aseguradoras, S.A.	80.965	86.190	20
Dedir Clínica S.L.	1.452	1.540	20
Clínica Ntra. Sra. Perpetuo Socorro de las Palmas de G. Canaria, S.L.	1.554	1.650	20
Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.	9.862	-	20
<b>Total</b>	<b>688.366</b>	<b>757.939</b>	

(\*) En el ejercicio 2004, el Grupo ha decidido reducir el período de amortización del fondo de comercio existente en esta participación de 20 a 6 años, al estimar el nuevo plazo como período más adecuado en función del tipo de actividad realizado por esta sociedad participada (véase Nota 5-g).

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo de los balances consolidados adjuntos, se indica a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Saldo al inicio del ejercicio	757.939	816.762
Altas	10.329	87.291
Asignación de plusvalías	-	(47.184)
Otras bajas	(28.660)	(4.528)
Amortización anual con cargo a resultados	(51.242)	(94.402)
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>688.366</b>	<b>757.939</b>



## (16) Activos materiales

Los saldos que componen este capítulo de los balances consolidados adjuntos se detallan a continuación:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>Terrenos y edificios de uso propio</b>		
Edificios de uso propio	860.712	861.275
Amortización acumulada	(235.696)	(216.939)
Fondo de cobertura de inmovilizado	(231)	(231)
<b>Suma</b>	<b>624.785</b>	<b>644.105</b>
<b>Otros inmuebles</b>		
Inmuebles de la Obra Social	84.490	74.766
Obras en curso y solares	17.131	18.143
Otros inmuebles	57.439	79.974
Amortización acumulada	(18.899)	(18.049)
Fondo de cobertura de inmovilizado	(45.733)	(64.135)
<b>Suma</b>	<b>94.428</b>	<b>90.699</b>
<b>Mobiliario, instalaciones y otros</b>		
Mobiliario, instalaciones y otros activos materiales, de la Obra Social	80.574	80.822
Instalaciones	768.715	750.047
Equipos de automatización	621.142	564.484
Mobiliario y otros	144.446	139.151
Amortización acumulada	(1.311.054)	(1.175.608)
<b>Suma</b>	<b>303.823</b>	<b>358.896</b>
<b>Total</b>	<b>1.023.036</b>	<b>1.093.700</b>

Los movimientos habidos en este capítulo durante los ejercicios 2004 y 2003, referidos al Grupo, han sido los siguientes:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Coste regularizado actualizado</b>		
Saldos al comienzo del ejercicio	2.568.662	2.654.721
Altas	137.312	117.280
Bajas	(51.449)	(69.922)
Otros	(19.876)	(133.417)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>2.634.649</b>	<b>2.568.662</b>
<b>Amortización acumulada</b>		
Saldos al comienzo del ejercicio	1.410.596	1.371.022
Amortización anual	180.837	183.784
Bajas	(6.069)	(16.803)
Otros	(19.715)	(127.407)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>1.565.649</b>	<b>1.410.596</b>
<b>Fondo de cobertura de inmovilizado</b>		
Saldos al comienzo del ejercicio	64.366	80.720
Dotaciones (Nota 29)	623	5.757
Utilización por ventas	(23.044)	(28.974)
Trasposos del fondo de insolvencias (Nota 9)	4.019	7.047
Otros movimientos	-	(184)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>45.964</b>	<b>64.366</b>
<b>Valores netos al cierre del ejercicio</b>	<b>1.023.036</b>	<b>1.093.700</b>

De los importes correspondientes a "Amortización anual", 5.809 y 6.410 miles de euros para los ejercicios 2004 y 2003, respectivamente, corresponde a la amortización anual de los activos materiales de la Obra Social y se encuentra contabilizado dentro de sus gastos de mantenimiento (véase Nota 32). El resto, junto a la amortización correspondiente a Activos inmateriales -

Gastos de primer establecimiento y otros (5.788 y 3.200 miles de euros en 2004 y 2003, respectivamente) figuran en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas de 2004 y 2003, respectivamente, conformando el capítulo "Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales", que se eleva a 180.816 y 180.574 miles de euros en 2004 y 2003, respectivamente.

Respecto del ejercicio 2004, a continuación se detallan los movimientos habidos en las cuentas relacionadas con este capítulo:

(miles de euros)

Conceptos	Edificios de uso propio	Inmuebles de la Obra Social (Nota 32)	Obras en curso y solares	Otros inmuebles
<b>Coste regularizado actualizado</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2003	861.275	74.766	18.143	79.974
Altas	5.077	9.724	101	9.797
Bajas	(6.689)	-	(1.113)	(31.279)
Otros	1.049	-	-	(1.053)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>860.712</b>	<b>84.490</b>	<b>17.131</b>	<b>57.439</b>
<b>Amortización acumulada</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2003	216.939	14.397	-	3.652
Amortización anual	20.035	1.108	-	518
Bajas	(1.960)	-	-	(90)
Otros	682	-	-	(686)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>235.696</b>	<b>15.505</b>	<b>-</b>	<b>3.394</b>
<b>Fondo de cobertura de inmovilizado</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2003	231	-	11.536	52.599
Dotaciones netas	-	-	3.446	(2.823)
Utilización por ventas	-	-	(1.507)	(21.537)
Traspasos del fondo de insolvencias	-	-	23	3.996
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>231</b>	<b>-</b>	<b>13.498</b>	<b>32.235</b>
<b>Valores netos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>624.785</b>	<b>68.985</b>	<b>3.633</b>	<b>21.810</b>

## 09

(miles de euros)

Conceptos	Otros de Obra Social (Nota 32)	Instalaciones	Equipos de automación	Mobiliario y Otros
<b>Coste regularizado actualizado</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2003	80.822	750.047	564.485	139.151
Altas	5.013	33.131	67.196	7.272
Bajas	(5.261)	(3.894)	(2.537)	(676)
Otros	-	(10.569)	(8.002)	(1.301)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>80.574</b>	<b>768.715</b>	<b>621.142</b>	<b>144.446</b>
<b>Amortización acumulada</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2003	50.035	555.257	484.830	85.486
Amortización anual	4.701	71.954	73.266	9.255
Bajas	-	(2.895)	(1.132)	8
Otros	-	(10.430)	(8.004)	(1.277)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>54.736</b>	<b>613.886</b>	<b>548.960</b>	<b>93.472</b>
<b>Valores netos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>25.838</b>	<b>154.829</b>	<b>72.182</b>	<b>50.974</b>

El 31 de diciembre de 1996, la Institución actualizó su inmovilizado material al amparo del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio. La actualización definitiva, una vez comprobada por la Inspección Fiscal, fue de 162.580 miles de euros. La plusvalía resultante de la actualización, neta del gravamen único del 3%, aparece registrada en la cuenta "Reservas de revalorización" (véase Nota 18).

El inmovilizado afecto a la Obra Social incorpora los incrementos de valor resultantes de la aplicación de las normas de actualización contenidas en las Leyes 1/1979, 74/1980 y 9/1983. Como resultado de la aplicación de estas normas, se produjo una revalorización neta de 10.890 miles de euros que fue abonada en el "Fondo de la Obra Social".

## (17) Otros activos y Cuentas de periodificación

A continuación se presenta el detalle de estos capítulos recogidos en el activo de los balances consolidados adjuntos.

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>Otros activos</b>		
Cheques a cargo de intermediarios financieros	84.318	108.937
Operaciones en camino	7.612	9.062
Impuesto sobre beneficios anticipado (Nota 23)	404.920	299.353
Hacienda Pública. Otros conceptos fiscales	35.225	32.894
Opciones adquiridas (Nota 5-ñ)	290.363	161.479
Operaciones financieras pendientes de liquidar	222.710	32.404
Cupón corrido en compra de renta fija	2.284	11.816
Fianzas dadas en efectivo	36.343	66.760
Partidas a regularizar por operaciones de futuro	1.922.961	1.337.742
Cámaras de compensación	31.479	224.894
Retenciones y pagos a cuenta	148.383	135.454
Otros conceptos	48.445	32.060
<b>Suma</b>	<b>3.235.043</b>	<b>2.452.855</b>
<b>Cuentas de periodificación</b>		
De intereses de:		
Entidades de crédito	91.135	55.637
Inversiones crediticias	131.347	120.962
Cartera de renta fija	243.772	245.709
Recursos al descuento	4.260	1.565
Otros	166.573	169.667
<b>Suma</b>	<b>637.087</b>	<b>593.540</b>

## (18) Reservas, Reservas de revalorización, Reservas en sociedades consolidadas y Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas

Durante los ejercicios 2004 y 2003 el movimiento que se ha producido en el saldo del conjunto de estos capítulos de los balances consolidados adjuntos es el siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Saldo inicial consolidado, antes de la distribución del beneficio</b>	<b>4.076.983</b>	<b>3.726.122</b>
Distribución del beneficio neto del año anterior	404.630	365.441
Variaciones por diferencias de cambio y otros movimientos	7.995	(14.580)
<b>Saldo consolidado al 31 de diciembre</b>	<b>4.489.608</b>	<b>4.076.983</b>

### Recursos propios

La dotación a "Reservas" se determina en base a las disposiciones contenidas en la Ley 13/1985 y demás disposiciones reguladoras del nivel mínimo de recursos propios que deben mantener las entidades financieras.

Las cajas de ahorros deben destinar, en cualquier caso, a reservas o a fondos de previsión no imputables a activos específicos un 50%, como mínimo, de sus beneficios netos una vez deducido el Impuesto sobre Sociedades.

La Circular 5/1993, de 26 de marzo, de Banco de España, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 28 de abril de 1993, culminó el proceso de adaptación de la legislación española de entidades de crédito a las directivas comunitarias. En su norma primera establece que el cumplimiento de los niveles de recursos propios será de aplicación a los grupos y subgrupos consolidables de entidades de crédito, así como a las entidades de crédito individuales integradas o no en un grupo o subgrupo consolidable de entidades de crédito. Asimismo define, entre otros aspectos, los elementos que componen los recursos propios, los grupos de riesgo y sus ponderaciones y las deducciones y los límites en el cómputo de los recursos propios. Por último, establece que los recursos propios no deberán ser inferiores, como norma general, al 8% de las cuentas patrimoniales, los compromisos y demás cuentas de orden que presenten riesgos de crédito, ponderados atendiendo a la naturaleza de la contraparte y a las garantías y características de los activos o riesgos.

A 31 de diciembre de 2004 y 2003, los recursos propios computables superaban los mínimos establecidos en la normativa vigente.

### **Reservas de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio**

El saldo de la cuenta “Reservas de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio”, una vez comprobado por la Administración Tributaria, ha quedado fijado en 157.703 miles de euros. Dicho saldo podrá destinarse, sin devengo de impuestos, a eliminar los resultados contables negativos, tanto los acumulados de ejercicios anteriores como los del propio ejercicio, o los que puedan producirse en el futuro y a ampliación del capital social. A partir del 1 de enero del año 2007 podrá destinarse a reservas de libre disposición, siempre que la plusvalía monetaria haya sido realizada. Se entenderá realizada la plusvalía en la parte correspondiente a la amortización contablemente practicada o cuando los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja en los libros de contabilidad.

## Reservas y Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas

El desglose por sociedades de las rúbricas "Reservas en sociedades consolidadas" y "Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas" de los balances consolidados adjuntos a 31 de diciembre de 2004 y 2003 se presenta a continuación:

(miles de euros)		
Reservas en Sociedades Consolidadas	2004	2003
Altae Banco, S.A.	8.349	8.202
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid Mapfre, S.A.	14.446	13.810
Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A.	5.827	5.577
Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A.	26.329	20.098
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	10.768	10.766
Madrid Leasing, S.A., EFC	7.763	6.540
Sociedad de Participación y Promoción Empresarial Caja de Madrid, S.A.	14.531	11.404
Resto	12.888	5.003
<b>Por integración global y proporcional</b>	<b>100.901</b>	<b>81.400</b>
Avalmadrid, S.G.R.	957	798
Attijariwafa Bank	21.222	14.610
Mapfre-Caja Madrid Holding de Entidades Aseguradoras, S.A.	54.149	36.030
Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.	52.523	41.131
NH Hoteles, S.A.	3.617	7.981
Indra Sistemas, S.A.	20.744	17.372
Realia Business, S.A.	56.945	31.467
Mapfre Quavita, S.A.	1.320	1.882
Segurcaja, Correduría de Seguros, S.A.	284	210
Tasaciones Madrid, S.A.	684	794
Inversiones Técnicas Urbanas, S.L.	3.169	1.821
Resto	2.777	2.182
<b>Por puesta en equivalencia</b>	<b>218.391</b>	<b>156.278</b>
<b>Por diferencias de conversión</b>	<b>577</b>	<b>1.787</b>
<b>Total (Nota 3.2)</b>	<b>319.869</b>	<b>239.465</b>



(miles de euros)

<b>Pérdidas en Sociedades Consolidadas</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>
Bancofar, S.A.	504	770
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	4.332	3.669
Plurimed, S.A.	3.723	422
CM Invest 1702 Corporación Internacional ETVE, S.L.	-	4.166
Mediación y Diagnósticos, S.A.	1.286	1.644
Accionariado y Gestión, S.L.	21.696	16.517
Resto	296	137
<b>Por integración global y proporcional</b>	<b>31.837</b>	<b>27.325</b>
Caja Madrid e]business, S.A.	13.304	9.242
Inversis Networks, S.A.	22.335	14.643
Centro Médico Maestranza, S.A.	1.556	1.328
Mapfre América, S.A.	16.226	14.945
Poseidón Gas AIE	3.636	3.418
Nautilus Gas AIE	3.316	3.311
Endesa, S.A.	16.757	41.801
Puerto Rican American Life Insurance, C.O.	-	316
Resto	44.694	15.680
<b>Por puesta en equivalencia</b>	<b>121.824</b>	<b>104.684</b>
<b>Por diferencias de conversión</b>	<b>4.181</b>	<b>6.570</b>
<b>Total (Nota 3.2)</b>	<b>157.842</b>	<b>138.579</b>

## (19) Débitos a clientes

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, la composición del saldo de este capítulo de los balances adjuntos, atendiendo a la moneda de contratación y sector, se indica a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Por moneda:</b>		
En euros	41.891.176	40.229.808
En moneda extranjera	388.435	579.533
<b>Total</b>	<b>42.279.611</b>	<b>40.809.341</b>
<b>Por sectores:</b>		
Administraciones Públicas	2.325.398	2.330.174
Otros sectores residentes	39.555.529	37.547.375
No residentes	398.684	931.792
<b>Total</b>	<b>42.279.611</b>	<b>40.809.341</b>

Los saldos al 31 de diciembre de 2004 y 2003 del cuadro anterior incluyen títulos de renta fija cedidos a clientes con compromiso de recompra por 7.308.429 y 6.869.727 miles de euros, respectivamente (véanse Notas 10 y 11).

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, el detalle, por naturaleza del saldo, que figura registrado en el epígrafe “Otros sectores residentes”, se indica a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Cuentas corrientes	7.907.736	7.245.273
Cuentas de ahorro	13.511.531	12.735.265
Imposiciones a plazo	10.951.836	10.826.839
Cesión temporal de activos	7.184.426	6.739.998
Total	39.555.529	37.547.375

El desglose por plazo de vencimiento residual de los saldos que figuran registrados en los epígrafes "Depósitos de ahorros - A plazo" y "Otros débitos - A plazo" del balance al 31 de diciembre de 2004 y 2003 adjuntos, se indican a continuación:

(miles de euros)		
Plazos desde fecha de balance	2004	2003
<b>Depósitos de ahorro - A plazo</b>		
Hasta 3 meses	6.633.938	7.880.405
De 3 a 12 meses	2.398.319	2.560.454
De 1 a 5 años	1.079.980	474.188
Más de 5 años	1.078.039	700.253
<b>Total</b>	<b>11.190.276</b>	<b>11.615.300</b>
<b>Otros débitos - A plazo</b>		
Hasta 3 meses	8.252.097	8.116.998
De 3 a 12 meses	72.208	127.193
<b>Total</b>	<b>8.324.305</b>	<b>8.244.191</b>

(20)  
Débitos representados  
por valores negociables -  
Bonos y obligaciones  
en circulación y Pasivos  
subordinados

La composición de estos capítulos de los  
balances adjuntos al 31 de diciembre de  
2004 y 2003 se detalla a continuación:

(miles de euros)				
Tipo de empréstito	Último vencimiento	Valor de reembolso	2004	2003
			Tipo de interés anual	Valor de reembolso
Bonos de tesorería	2007	1.103.719	5% - 5,63%	1.103.719
Bonos de tesorería	2008	418.922	4%	418.922
Bonos de tesorería	2009	140.000	3,25% - (2)	140.000
Cédulas hipotecarias	2010	1.500.000	5,5%	1.500.000
Bonos de tesorería	2004	-	4%	289.699
Bonos de tesorería	2005	23.200	(2)	23.200
Cédulas hipotecarias	2016	1.000.000	5,75%	1.000.000
Cédulas hipotecarias	2006	1.000.000	4,25%	1.000.000
Bonos de tesorería	2005	60.101	(3)	60.101
Cédulas hipotecarias	2012	1.500.000	5,25%	1.500.000
Cédulas hipotecarias	2014	1.500.000	5,00%	1.500.000
Bonos Simples	2005	120.000	4,50%	120.000
Bonos de tesorería	2005	124.924	(4)	124.924
Cédulas hipotecarias	2009	1.500.000	3,75%	1.500.000
Bonos Simples	2009	100.000	4,00%	-
Bonos Simples	2011	100.000	4,00%	-
Cédulas hipotecarias 2004-1	2011	2.000.000	3,50%	-
Bonos de tesorería	2006	750.000	EUR 3M+0,04	-
Bonos de tesorería	2009	230.000	2,50%	-
Bonos de tesorería	2011	100.000	3,76%	-
Bonos de tesorería	2007	1.500.000	EUR 3M+0,035	-
Bonos de tesorería	2009	300.000	3,00%	-
Bonos de tesorería	2006	2.000.000	EUR 3M	-
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>		<b>17.070.866</b>		<b>10.280.565</b>
Deuda subordinada 1990	(1)	36.062	60% EUR 3M	36.062
Deuda subordinada 04-98	2010	402.812	4,91%	402.812
Deuda subordinada 09-98	2013	30.410	EUR 12M+0,20%	30.410
Deuda subordinada 04-00	2012	550.000	6,25%	550.000
Deuda subordinada 06-00	2015	50.000	EUR 3M+0,47%	50.000
Deuda subordinada 07-01	2011	500.000	5,25%	500.000
Bonos subordinados-Caja Madrid SD Finance B.V.	2041	214.500	(6)	214.500
Deuda subordinada 2003-1	2013	200.000	(5)	200.000
Deuda subordinada 2004-1	2014	250.000	2,35%	-
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>		<b>2.233.784</b>		<b>1.983.784</b>

(1) Deuda perpetua con posibilidad de amortización anticipada a los 20 años, previa autorización del Banco de España, suscrita íntegramente por la Fundación Caja Madrid.  
(2) Bonos referenciados a cesta de valores.  
(3) El tipo de interés final dependerá de que se produzca cualquiera de los supuestos siguientes:  
Si Caja Madrid cancela anticipadamente la emisión transcurridos 2 años y 1 día desde la fecha de desembolso, el inversor recibirá un tipo de interés T.A.E. del 7,25%.  
Si Caja Madrid cancela anticipadamente la emisión transcurridos 2 años, 6 meses y 1 día, desde la fecha de desembolso, el inversor recibirá un tipo de interés T.A.E. del 7,51%.  
Si la emisión se mantiene hasta la amortización final el cliente recibe el 100% de la revalorización media mensual del índice DJ Euro Stoxx 50.  
(4) El tipo de interés final dependerá de que se produzca cualquiera de los supuestos siguientes:  
Si Caja Madrid cancela anticipadamente la emisión transcurridos 2 años y 1 día desde la fecha de desembolso, el inversor recibirá un tipo de interés T.A.E. del 7,75%.  
Si Caja Madrid cancela anticipadamente la emisión transcurridos 2 años, 6 meses y 1 día, desde la fecha de desembolso, el inversor recibirá un tipo de interés T.A.E. del 8%.  
Si la emisión se mantiene hasta la amortización final el cliente recibe el 100% de la revalorización media mensual del índice DJ Euro Stoxx 50 durante 3 años.  
(5) Eur + 0,40 hasta 28-03-08 y Eur + 0,90 hasta vencimiento final.  
(6) Tipo de Interés variable y prefijado.

Las Cédulas Hipotecarias han sido emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regularización del Mercado Hipotecario y disposiciones que la desarrollan.

El pasado 3 de septiembre de 2004, fue inscrito en los Registros Oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, un programa de Emisión de Renta Fija Simple por importe de 15.000.000 miles de euros, que contempla los instrumentos de Cédulas Hipotecarias, Obligaciones y Bonos Simples.

## (21) Otros pasivos y Cuentas de periodificación

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, la composición de estos capítulos del pasivo de los balances consolidados adjuntos es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Otros pasivos</b>		
Operaciones en camino	19.750	32.425
Impuesto sobre beneficios diferido (Nota 23)	36.635	31.989
Cuentas de recaudación	183.194	219.144
Obligaciones a pagar	60.795	231.433
Fondo de la Obra Social (Nota 32)	141.647	137.646
Opciones emitidas (Nota 5-ñ)	345.571	171.506
Partidas a regularizar por operaciones de futuro	1.576.338	1.422.011
Cámaras de compensación	60	7.235
Cuentas especiales	457.974	535.243
Fondo de Bloqueo de Beneficios	40.189	46.167
Otros conceptos	122.227	50.557
<b>Suma</b>	<b>2.984.380</b>	<b>2.885.356</b>
<b>Cuentas de periodificación</b>		
De intereses de:		
Entidades de crédito	73.249	64.363
Acreedores	43.632	15.841
Empréstitos	341.117	265.002
Inversiones al descuento	13.157	6.794
Otros	457	209
Otros gastos periodificados	286.409	226.025
<b>Suma</b>	<b>758.021</b>	<b>578.234</b>

## Fondo de bloqueo de beneficios

El fondo de bloqueo de beneficios recoge, fundamentalmente, el bloqueo de las plusvalías generadas en las ventas de activo inmovilizado con pago aplazado.

A continuación se presenta el movimiento registrado en la cuenta que compone este epígrafe durante los ejercicios 2004 y 2003:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
<b>Saldos al comienzo del ejercicio</b>	<b>46.167</b>	<b>52.725</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio (Nota 29)	1.717	5.026
Fondo que ha quedado disponible (Nota 29)	(7.071)	(11.477)
<b>Dotación/(Recuperación) neta</b>	<b>(5.354)</b>	<b>(6.451)</b>
Otros movimientos	(624)	(107)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>40.189</b>	<b>46.167</b>

## (22) Provisiones para riesgos y cargas

### Fondo de pensionistas

Este epígrafe del balance público recoge los fondos internos de pensiones y obligaciones similares, regulados por la Circular 5/2000, de 19 de septiembre, de Banco de España.

El fondo de pensiones correspondiente a otras sociedades del Grupo que asciende al 31 de diciembre de 2004 a 320 miles de euros incluye los fondos de pensiones internos pendientes de exteriorizar al 31 de diciembre de 2004, calculados de acuerdo con la Circular 5/2000 de Banco de España.

El movimiento de esta cuenta durante el ejercicio 2004 es el siguiente:

(miles de euros)

Conceptos	Institución	Otras sociedades	Total
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>4.793</b>	<b>255</b>	<b>5.048</b>
Dotaciones netas con cargo a los resultados del ejercicio 2004 (Nota 27)	190	242	432
Otros movimientos	-	(177)	(177)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>4.983</b>	<b>320</b>	<b>5.303</b>

## Provisión para impuestos y otras provisiones

Los movimientos de estas provisiones durante el ejercicio 2004 han sido los siguientes:

(miles de euros)

Conceptos	Provisión para impuestos (Nota 23)	Fondo de insolvencias de pasivos contingentes (Notas 5-h y 9)	Fondo de operaciones de futuro (Notas 24 y 28)	Otros fondos especiales específicos	Total
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>65.446</b>	<b>83.764</b>	<b>47.636</b>	<b>68.215</b>	<b>265.061</b>
Dotación con cargo a resultados extraordinarios (Nota 29)	-	-	-	16.667	16.667
Recuperación con abono a resultados extraordinarios (Nota 29)	-	-	-	(1.060)	(1.060)
Utilización de fondos	(6.702)	-	-	(4.050)	(10.752)
Dotación/(Recuperación) neta con cargo/abono a resultados	-	8.081	14.854	-	22.935
Otros movimientos	-	-	(363)	-	(363)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2004</b>	<b>58.744</b>	<b>91.845</b>	<b>62.127</b>	<b>79.772</b>	<b>292.488</b>

El saldo de "Otras provisiones - Otros fondos especiales específicos" recoge al 31 de diciembre de 2004, principalmente, los fondos dotados por la Institución para la cobertura de determinados riesgos incurridos como consecuencia de su actividad.



(23)  
Situación fiscal

En el saldo del epígrafe “Débitos a clientes, Otros débitos a plazo” de los balances de situación consolidados adjuntos se incluye el pasivo correspondiente a los diferentes impuestos que son aplicables, entre los que se incluye la provisión por el Impuesto sobre Sociedades relativo a los beneficios del ejercicio.

Caja Madrid y sus sociedades dependientes, fiscalmente consolidables, han venido tributando en régimen de declaración consolidada.

Dicho régimen de tributación resulta aplicable en el ejercicio 2004 para el conjunto de entidades que, conforme a la normativa vigente, cumplen los requisitos para formar parte del grupo de sociedades. El resto de sociedades del grupo que no consolidan fiscalmente, presentan individualmente sus declaraciones del Impuesto sobre Sociedades de acuerdo con las normas fiscales aplicables.

La conciliación entre el impuesto teórico derivado del resultado contable y el impuesto incluido en estas cuentas anuales consolidadas es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
Impuesto sobre beneficios al tipo impositivo del 35%	337.731	277.290
Efecto derivado de las diferencias permanentes y otros	(60.267)	(81.458)
Deducciones y bonificaciones	(85.949)	(65.357)
<b>Gasto por Impuesto sobre Sociedades devengado en el ejercicio</b>	<b>191.515</b>	<b>130.475</b>
Ajustes al gasto por Impuesto sobre Sociedades de ejercicios anteriores (*)	12.764	35.792
<b>Impuesto sobre Beneficio</b>	<b>204.279</b>	<b>166.267</b>

(\*) En el 2004 corresponde principalmente a los efectos en el gasto del Impuesto sobre Sociedades de la Institución derivados de su participación en diversas Agrupaciones de Interés Económico, así como al gasto por Impuesto sobre Sociedades, procedente de las sucursales en Lisboa y Miami.

La Institución y algunas de las restantes sociedades consolidadas se han acogido a los beneficios fiscales relativos a las deducciones de la cuota del Impuesto sobre Sociedades, previstos en la normativa de dicho impuesto. Así, en el cómputo del gasto por Impuesto sobre Sociedades del ejercicio que figura en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta, al 31 de diciembre de 2004, se han considerado deducciones por inversiones y doble imposición por dividendos que figuran registradas en el saldo de "Deducciones y bonificaciones" de la conciliación indicada anteriormente.

De acuerdo con la Circular 4/1991 del Banco de España y preceptos concordantes, los balances de situación consolidados adjuntos reflejan los impuestos anticipados derivados de las diferencias temporales entre los criterios de imputación contable y fiscales de ciertos ingresos y gastos en relación con el Impuesto sobre Beneficios, entre otros, los correspondientes a las dotaciones a fondos de pensiones y otros compromisos por el personal que, habiendo sido consideradas como partida no deducible, van a servir para cubrir las prestaciones del personal activo o en situación de prejubilación, así como los correspondientes al fondo de fluctuación de valores y otros fondos generadores de diferencias temporales.

De los impuestos anticipados correspondientes a las dotaciones acumuladas al fondo de pensiones de la Institución, 81.199 miles de euros, se encuentran registrados en los libros de la

misma 75.518 miles de euros, ya que 5.680 miles de euros se recuperarán de acuerdo con la normativa fiscal vigente en un plazo estimado superior a diez años. Los impuestos anticipados que figuran en el capítulo "Otros activos" del activo de los balances de situación consolidados adjuntos ascienden a 404.920 y 299.353 miles de euros, al cierre de los ejercicios 2004 y 2003, respectivamente (véase Nota 17).

Asimismo, las cuentas anuales reflejan los impuestos diferidos (36.625 y 31.989 miles de euros al cierre de los ejercicios 2004 y 2003, respectivamente), registrados en el capítulo "Otros pasivos" de los balances de situación consolidados adjuntos (véase Nota 21).

El grupo fiscal consolidable tiene pendiente de inspección por las autoridades fiscales los ejercicios 2001 y siguientes para los principales impuestos que le son de aplicación. Por otra parte, las restantes entidades consolidadas tienen, en general, abierto a inspección los cuatro últimos ejercicios de los principales impuestos que les son de aplicación.

Como consecuencia de la existencia de actas fiscales recurridas y de las posibles diferentes interpretaciones de la normativa fiscal aplicables a las operaciones realizadas por la Institución y su grupo de sociedades, podrían existir pasivos fiscales de carácter contingente por los ejercicios no prescritos que se encuentran razonablemente cubiertos (véase Nota 22).

**Operaciones acogidas al Capítulo VIII del Título VII del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades realizadas en ejercicios anteriores**

En ejercicios anteriores la Institución ha participado en operaciones de reestructuración societaria sometidas al régimen especial de neutralidad fiscal regulada en el Capítulo VIII del Título VII del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5

de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. Los requisitos de información establecidos por la citada norma figuran en la memoria correspondiente a los ejercicios en los que se efectuaron las mencionadas operaciones:

Operación	Año de ejecución
Escisión parcial de Altae Banco, S.A.	1997
Escisión de Proyectos y Desarrollos Urbanísticos y Financieros, S.A.	1997
Disolución de Produsa Oeste, S.L.	1997
Disolución de Inversión y Comercialización de Inmuebles, S.A.	1998
Disolución de Desarrollo y Comercialización de Inmuebles, S.A.	1998
Alianza con Grupo Mapfre	2000
Disolución de Banca Jover, S.A.	2000
Alianza con FCC	2000
Aportación no dineraria al capital de Banco Mapfre, S.A.	2000
Aportación no dineraria al capital de Alazor Inversiones, S.A.	2000
Aportación no dineraria al capital de Tacle Inversiones, S.A.	2000
Aportación no dineraria al capital de Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A. de Concesiones de Madrid, S.A., Alazor Inversiones, S.A., Tacle Inversiones, S.A., Autopista del Henares, S.A., Concesionaria del Estado, Infraestructuras y Radiales, S.A., Ruta de los Pantanos, S.A., Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A. y Multipark Madrid, S.A. y posterior aportación de las mismas a Sociedad de Promoción y Participación Empresarial Caja de Madrid, S.A.	2001
Aportación no dineraria al capital de MEFF, Sociedad Holding de Productos Financieros Derivados, S.A. de las acciones de AIAF Mercado de Renta Fija, S.A.	2001

## (24) Operaciones de futuro

Las principales operaciones de esta naturaleza se detallan a continuación:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Compraventas de divisas no vencidas</b>		
Compra de divisas contra euros	4.873.190	7.543.444
Venta de divisas contra euros	5.682.685	7.659.128
Compra de divisas contra divisas	181.363	301.613
<b>Compraventas no vencidas de activos financieros</b>		
Compraventas al contado pendientes de ejecución	192.540	150.549
Compras a plazo	111	185
Ventas a plazo	144	943
<b>Futuros financieros sobre valores y tipos de interés</b>		
Comprados	1.470.040	360.188
Vendidos	3.294.209	1.862.376
<b>Opciones sobre valores</b>		
Compradas	540.045	495.346
Emitidas	4.039.302	3.322.257
<b>Opciones sobre tipos de interés</b>		
Compradas	12.365.333	5.775.564
Emitidas	13.714.510	5.686.519
<b>Opciones sobre divisas</b>		
Compradas	770.994	790.935
Emitidas	775.994	790.744
<b>Otras operaciones sobre tipos de interés</b>		
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA)	1.397.199	8.099.547
Permutas financieras de interés	197.687.390	169.806.887
<b>Total</b>	<b>246.985.049</b>	<b>212.646.225</b>

# 09

Los importes nominales de estas operaciones no reflejan necesariamente el volumen de riesgo crediticio y otros riesgos económicos inherentes a las mismas asumidos por la Institución, ya que la posición neta mantenida en estos instrumentos financieros es resultado de la compensación o combinación de los mismos. Estas operaciones, fundamentalmente, están realizadas para cubrir el riesgo de tipo de interés, tipo de cambio y precios de mercado.

Cualquier pérdida potencial estimada en este tipo de operaciones al cierre del ejercicio se encuentra adecuadamente provisionada o compensada con beneficios potenciales estimados en operaciones de la misma naturaleza. Como consecuencia de ello, al 31 de diciembre de 2004 se encuentra registrada dentro del

epígrafe “Provisiones para riesgos y cargas - Otras provisiones” una provisión de 62.127 miles de euros (véase Nota 22).

El detalle de las operaciones vivas al 31 de diciembre de 2004, atendiendo a su plazo de vencimiento se muestra a continuación:

(miles de euros)				
Conceptos	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Compraventas de divisas no vencidas	10.694.263	42.975	-	10.737.238
Compraventas no vencidas de activos financieros	192.795	-	-	192.795
Futuros financieros sobre valores y tipos de interés	4.764.249	-	-	4.764.249
Opciones sobre valores	4.524.439	54.908	-	4.579.347
Opciones sobre tipos de interés	7.929.812	10.701.280	7.448.751	26.079.843
Opciones sobre divisas	1.528.090	18.898	-	1.546.988
Otras operaciones sobre tipos de interés	104.582.433	76.147.635	18.354.521	199.084.589
Total	134.216.081	86.965.696	25.803.272	246.985.049

(25)  
Operaciones con  
sociedades dependientes  
no consolidables,  
multigrupo y asociadas

En el siguiente cuadro se presentan los  
saldos más significativos al 31 de  
diciembre:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Activo</b>		
Entidades de crédito	1.594.795	1.201.988
Créditos a clientes	449.887	123.439
<b>Suma</b>	<b>2.044.682</b>	<b>1.325.427</b>
<b>Pasivo</b>		
Entidades de crédito	409.393	398.137
Débitos a clientes	46.911	8.233
<b>Suma</b>	<b>456.304</b>	<b>406.370</b>
<b>Cuentas de orden</b>		
Pasivos Contingentes	251.693	2.581
Compromisos	279.498	27.202
<b>Suma</b>	<b>531.191</b>	<b>29.783</b>
<b>Pérdidas y Ganancias</b>		
<b>Debe</b>	<b>9.238</b>	<b>7.994</b>
Intereses y cargas asimiladas	8.813	7.583
Comisiones pagadas	425	411
<b>Haber</b>	<b>169.920</b>	<b>149.331</b>
Intereses y rendimientos asimilados	27.447	31.353
Comisiones percibidas	2.869	2.195
Rendimientos de la cartera de renta variable	139.604	115.783

## (26) Intereses y cargas asimiladas

La composición del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas es la siguiente:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
De la tesorería pasiva	200.560	197.566
De acreedores	441.405	480.355
De empréstitos y otros valores negociables	397.818	355.706
De pasivos subordinados	65.998	63.527
Costo imputable a los fondos de pensiones	10	8
Otros	1.717	81
<b>Total</b>	<b>1.107.508</b>	<b>1.097.243</b>

## (27) Gastos generales de administración

### Gastos generales de administración - De personal

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es la siguiente:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
Sueldos y salarios	569.244	527.166
Seguridad social	115.799	113.800
Aportaciones al Fondo de Pensiones (Nota 5.k)	37.027	35.075
Dotación al fondo de pensionistas (Nota 22)	432	429
Otros gastos	43.801	55.792
<b>Suma</b>	<b>766.303</b>	<b>732.262</b>

Los pagos satisfechos por pensiones han sido registrados con cargo al fondo de pensionistas (véase Nota 22).

El número de empleados de la Institución en los ejercicios 2004 y 2003, distribuido por categorías, se indica a continuación:

Categorías	2004		2003	
	Plantilla final	Plantilla media	Plantilla final	Plantilla media
Jefes	5.110	5.119	4.501	4.515
Oficiales	3.258	3.263	3.066	3.074
Auxiliares	3.444	3.371	4.232	4.131
Ayudantes	23	24	26	26
Oficios varios	24	24	25	25
<b>Total de la Institución</b>	<b>11.859</b>	<b>11.801</b>	<b>11.850</b>	<b>11.771</b>
Otras empresas del Grupo	643	627	611	609
<b>Total</b>	<b>12.502</b>	<b>12.428</b>	<b>12.461</b>	<b>12.380</b>

### Gastos generales de administración - Otros gastos administrativos

La comparación del saldo de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias es el siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
De inmuebles, instalaciones y material	87.271	80.571
De equipos informáticos y comunicaciones (*)	113.101	85.027
De publicidad y propaganda	37.462	35.850
De letrados y temas judiciales	2.318	3.314
De informes técnicos	16.201	17.367
De servicios de vigilancia y traslados de fondos	14.603	13.212
De contribuciones e impuestos	14.704	13.558
Otros gastos generales	95.157	96.482
<b>Suma</b>	<b>380.817</b>	<b>345.381</b>
(*) De este importe correspondiente al ejercicio 2004, 48.154 miles de euros corresponde a la dotación a la amortización anual de aplicaciones informáticas (véase Nota 14).		



Dentro del epígrafe "Gastos generales de administración - Otros gastos administrativos - Informes técnicos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2004, que tiene un saldo de 16.201 miles de euros, se recogen los honorarios relativos a servicios de auditoría de cuentas de las distintas sociedades consolidables del Grupo por importe de 589 miles de euros, de los que 18 miles de euros han sido facturados por auditores distintos a los de la Institución.

Adicionalmente, en dicho epígrafe se incluyen honorarios por importe de 394 miles de euros satisfechos a los auditores de la Institución por servicios profesionales fundamentalmente relacionados con la auditoría y relativos, entre otros, a la elaboración de informes obligatorios requeridos por los organismos reguladores.

## (28) Resultados por operaciones financieras

El detalle de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas, atendiendo a la naturaleza de las operaciones que las originan, se indica a continuación:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
Cartera de negociación	16.164	10.161
Cartera de renta fija	18.165	31.714
Cartera de renta variable	6.682	6.613
Diferencias en cambio	12.050	18.873
Operaciones de futuro	94.355	(23.550)
Otros activos financieros	2.502	8.088
<b>Suma</b>	<b>149.918</b>	<b>51.899</b>
Variación neta del fondo de fluctuación de valores	1.586	8.568
Variación neta de pérdidas por operaciones de futuro (Nota 22)	(14.854)	13.858
<b>Total</b>	<b>136.650</b>	<b>74.325</b>

## (29) Resultados extraordinarios

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, la composición de los capítulos "Quebrantos extraordinarios" y "Beneficios extraordinarios" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas, era la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
<b>Beneficios</b>		
Por enajenación del inmovilizado adjudicado	31.978	36.199
Recuperación Fondo Bloqueo de Beneficios (Nota 21)	7.071	6.451
Beneficio enajenación resto de inmovilizado	4.528	2.012
Beneficios de ejercicios anteriores	21.729	16.509
Recuperación de Fondos Extraordinarios (Nota 22)	1.060	3.590
Otros beneficios	7.010	11.351
<b>Suma</b>	<b>73.376</b>	<b>76.112</b>
<b>Quebrantos</b>		
Por enajenación del inmovilizado adjudicado	9.083	8.103
Dotación a la provisión para activos adjudicados (Nota 16)	623	5.757
Pérdidas de ejercicios anteriores	7.817	9.240
Saneamiento extraordinario de inmovilizado inmaterial (Nota 14)	67.858	22.609
Dotación de Fondos Extraordinarios (Nota 22)	16.667	4.640
Dotación Fondo Bloqueo de Beneficios (Nota 21)	1.717	-
Otros quebrantos	296	885
Otros quebrantos extraordinarios	7.720	13.411
<b>Suma</b>	<b>111.781</b>	<b>64.645</b>

La cuenta "Beneficios de ejercicios anteriores" incluye, fundamentalmente, los intereses devengados en años precedentes por activos dudosos recuperados en el ejercicio actual. Los

intereses recuperados mediante la adquisición o adjudicación de activos forman parte de su coste de adquisición y se encuentran provisionados al 100% (véase Nota 16).

(30)  
Intereses y rendimientos  
asimilados

La composición del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas es la siguiente:

(miles de euros)		
Conceptos	2004	2003
De la tesorería activa	170.274	183.183
De inversiones crediticias	1.924.536	1.865.761
De la cartera de renta fija	568.312	548.015
Otros productos	1.538	3
Total	2.664.660	2.596.962

(31)  
Retribuciones y otras  
prestaciones a Órganos  
de Administración

La retribución de los miembros de los Órganos de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, se ha realizado de acuerdo con la normativa aplicable en materia de Cajas de Ahorros en la Comunidad de Madrid y en particular con la Ley 4/2003, de 11 de marzo, de Cajas de Ahorros de la Comunidad de Madrid y los Estatutos de la Institución.

El importe devengado por los miembros del Consejo de Administración, tanto en la Institución como en las sociedades del Grupo, en concepto de dietas, sueldos y otros conceptos ha sido de 3.857 y 5.232 miles de euros, durante 2004 y 2003, respectivamente.

La cuantía del crédito dispuesto y avales concedidos a los miembros del Consejo de Administración, en base a la legislación citada, ascendía, al 31 de diciembre de 2004 y 2003, a 1.867 y 1.608 miles de euros, respectivamente.

(32)  
**Fondo de la Obra Social**

La Obra Social de las cajas de ahorros se regula por las normas contenidas en el Real Decreto 2290/1977 y en la Ley 13/1985 que, entre otros aspectos, disponen que las cajas de ahorros destinarán a la financiación de obras

sociales, propias o en colaboración, la totalidad de los beneficios que, de conformidad con las normas vigentes, no hayan de integrar sus reservas o fondos de previsión no imputables a activos específicos.

El detalle del saldo y los movimientos habidos durante los ejercicios 2004 y 2003 en las cuentas correspondientes se muestran a continuación:

(miles de euros)

Conceptos	Dotaciones disponibles	Dotaciones materializadas en activos materiales (Nota 16)	Otros conceptos (**)	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2002, antes de la distribución del beneficio	10.360	85.552	33.253	129.165
Dotación con cargo al beneficio del ejercicio 2002	131.706	-	-	131.706
Gastos de mantenimiento del ejercicio 2003 (*)	(123.538)	-	-	(123.538)
Materializaciones netas en activos materiales	(5.604)	5.604	-	-
Otros conceptos	(2.782)	-	3.095	313
Saldo al 31 de diciembre de 2003, antes de la distribución del beneficio	10.142	91.156	36.348	137.646
Dotación con cargo al beneficio del ejercicio 2003	136.316	-	-	136.316
Gastos de mantenimiento del ejercicio 2004 (*)	(129.911)	-	-	(129.911)
Materializaciones netas en activos materiales	(3.667)	3.667	-	-
Otros conceptos	(1.353)	-	(1.051)	(2.404)
Saldo al 31 de diciembre de 2004, antes de la distribución del beneficio	11.527	94.823	35.297	141.647

(\*) Estos importes recogen 5.809 y 6.410 miles de euros, para los ejercicios 2004 y 2003, respectivamente, correspondientes a la amortización anual de los activos materiales de la Obra Social (véase Nota 16).

(\*\*) Estos importes corresponden, básicamente, a donativos y otras obligaciones pendientes de pago a fin del ejercicio.

### (33) Saldos en moneda extranjera y clasificación por áreas geográficas y económicas

A continuación se detallan los saldos en moneda extranjera de la Institución al 31 de diciembre de 2004 y 2003:

(miles de euros)

Conceptos	2004	2003
Monedas y billetes	3.492	4.103
Entidades de crédito	1.948.883	1.228.742
Crédito a residentes	850.685	560.655
Crédito a no residentes	987.935	774.510
Cartera de valores de renta fija	872.380	965.391
Resto de activos	387.437	405.823
<b>Total activo</b>	<b>5.050.812</b>	<b>3.939.224</b>
Entidades de crédito	2.887.376	1.677.011
Acreedores residentes	317.042	169.930
Acreedores no residentes	590.524	1.592.118
Provisiones en moneda extranjera	72.465	77.039
Resto de pasivos	347.825	380.155
<b>Total pasivo</b>	<b>4.215.232</b>	<b>3.896.253</b>

Los saldos denominados en moneda extranjera de la Institución, por zonas

geográficas, son los siguientes al 31 de diciembre de 2004:

(miles de euros)\*

Países	Activo		Pasivo	
	Entidades de crédito	Otros	Entidades de crédito	Otros
España	444.087	831.125	396.031	319.455
Otros países de la U.E.	1.047.280	574.496	973.053	75.318
Resto de la O.C.D.E.	372.996	434.546	896.474	14.954
Otros países				
Europa	1.702	1.164	226.553	5.606
América	83.626	588.086	230.250	493.698
Asia	11.067	436	109.185	3.783
África	125	-	-	4.444
Otros organismos multilaterales	295.133	-	55.830	-
<b>Total</b>	<b>2.256.016</b>	<b>2.429.853</b>	<b>2.887.376</b>	<b>917.258</b>

(\*) Recoge los saldos de entidades de crédito, créditos sobre clientes y cartera de valores, del activo y entidades de crédito y débitos a clientes, del pasivo.

Respecto a los riesgos y recursos con no residentes de la Institución, denominados tanto en moneda extranjera como en euros, su composición al 31 de diciembre de 2004 es la siguiente:

(miles de euros)			
Países	Activo	Riesgo de firma	Pasivo
Países de la U.E.	5.769.415	4.880.253	6.895.322
Resto de la O.C.D.E.	1.085.000	1.126	935.638
Otros países			
Europa	49.024	7.132	310.711
América	989.796	896.424	1.157.688
Asia	19.816	12	118.342
África	11.077	43	21.037
Otros organismos multilaterales	528.844	7.159	959.245
<b>Total</b>	<b>8.452.972</b>	<b>5.792.149</b>	<b>10.397.983</b>

### (34) Información sobre medio ambiente

Dadas las actividades a las que se dedican la Institución y las sociedades del Grupo (véase Nota 1), las mismas no tienen responsabilidades, gastos, activos ni provisiones y contingencias de

naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales respecto a información de cuestiones medioambientales.

(35) Servicio de Atención al Cliente

El Consejo de Administración de Caja Madrid, en su reunión celebrada el día 12 de julio de 2004, aprobó la creación del Área de Servicio de Atención al Cliente. En la misma sesión, el Consejo aprobó también que el Servicio de Atención al Cliente fuera único para todo el Grupo, junto al Reglamento al que ha de ajustar su funcionamiento dicho Servicio. Con estos acuerdos, Caja Madrid y las sociedades afectadas de su Grupo finalizaron su adaptación a lo dispuesto en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Real Decreto 303/2004 de febrero que aprueba el Reglamento de los

comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, y la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las Sociedades del Grupo cuyas reclamaciones de clientes deben ser atendidas por el Servicio de Atención al Cliente son: Caja Madrid, Altae Banco, Bancofar, Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, Caja Madrid Bolsa, Caja Madrid Pensiones, Finanmadrid, Gesmadrid, Madrid Leasing, Segurcaja y Tasamadrid.

Durante el ejercicio 2004, los principales datos relativos a reclamaciones de clientes han sido:

(euros)

Origen	Reclamaciones recibidas	Reclamaciones resueltas	Importe indemnizado
Servicio de Atención al Cliente	7.859	7.750	313.666
Altae Banco, S.A.	1	1	-
Bancofar, S.A.	-	-	-
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid Mapfre, S.A.	-	-	-
Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A.	-	-	-
Caja Madrid Pensiones, E.G.F.P., S.A.	9	6	-
Finanmadrid, S.A., E.F.C.	8	8	-
Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A.	1	1	-
Madrid Leasing Corporación, S.A., E.F.C.	1	1	-
Segurcaja, Correduría de Seguros, S.A.	1	1	-
Tasamadrid Consultoría y Gestión, S.A.	5	4	261
Totales	7.885	7.772	313.927

La tipología de reclamaciones es la siguiente:

(euros)

Tipología de reclamaciones e importe indemnizado	Número	%	Importe	%
Información a clientes	1.497	19,3	1.572	0,5
Comisiones y gastos	1.483	19,1	65.195	20,8
Tarjetas de débito	1.330	17,1	100.777	32,1
Operaciones de activo	805	10,4	14.342	4,6
Falta de diligencia	641	8,2	10.041	3,2
Discrepancia apuntes en cuenta	641	8,2	53.935	17,2
Tarjetas de crédito	414	5,3	32.599	10,4
Cuestiones varias	304	3,9	11.679	3,7
Seguros	167	2,1	9.870	3,1
Operaciones y gestión de valores	116	1,5	3.587	1,1
Fondos de inversión	112	1,4	5.094	1,6
Cheques y efectos	74	1,0	4.551	1,5
Campañas publicitarias	67	0,9	-	-
Pensiones	56	0,7	22	-
Divisas y moneda extranjera	37	0,5	627	0,2
Operaciones de pasivo	17	0,2	-	-
Normas de valoración	11	0,1	36	-
<b>Total</b>	<b>7.772</b>	<b>100,0</b>	<b>313.927</b>	<b>100,0</b>

El tiempo medio de respuesta, establecido por la normativa vigente en un máximo de dos meses, ha sido de 15,4 días por reclamación.



(36)  
Relación de Agentes

De conformidad con lo establecido en la Norma 48ª de la Circular 4/1991 del Banco de España y en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, a continuación se relacionan los Agentes de Caja Madrid al 31 de diciembre de 2004.

Nombre o denominación	Domicilio
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, S.A.	Ctra. Pozuelo a Majadahonda, 52 - 28220 - Majadahonda (Madrid)
Mecanización y Gestión, S.L	C/ Méndez Núñez, 5 - 13250 - Daimiel (Ciudad Real)
Seguros Ramos Reinaldos, S.L.	C/ Generalísimo, 2 - 45211- Recas (Toledo)
Mapfre Mutualidad de Seguros y Reaseguros a Prima Fija	Ctra. Pozuelo a Majadahonda, 52 - 28220 - Majadahonda (Madrid)

## (37) Cuadro de financiación consolidado

A continuación se muestran los cuadros de financiación consolidados correspondientes a los ejercicios 2004 y 2003:

### Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid y Sociedades Dependientes que forman el Grupo Caja Madrid

Cuadros de financiación consolidados de los ejercicios 2004 y 2003, antes de la distribución del beneficio

(miles de euros)		
Aplicaciones	2004	2003*
Inversión menos financiación en Banco de España y Entidades de crédito y ahorro (variación neta)	(351.168)	(1.050.845)
Inversión crediticia (incremento neto)	9.711.591	6.133.180
Títulos de renta fija (variación neta)	(1.240.681)	3.704.376
Adquisición de inversiones permanentes:		
Compra de participaciones en empresas del grupo y asociadas	202.961	294.586
Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial	201.340	187.584
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	504.350	(253.459)
<b>Total</b>	<b>9.028.393</b>	<b>9.015.422</b>

\* Se presenta a efectos comparativos

Orígenes	2004	2003*
<b>Recursos generados de las operaciones</b>	<b>1.162.597</b>	<b>1.063.431</b>
Resultado del ejercicio	688.002	592.639
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	180.816	180.574
Dotación neta al fondo de insolvencias	343.438	337.565
Dotación neta al fondo de fluctuación de valores	(18.643)	(8.512)
Dotación neta cobertura de inmovilizado	623	5.757
Beneficios netos en ventas de inmovilizaciones financieras	(4.216)	(16.496)
Beneficios netos en ventas de inmovilizado	(27.423)	(28.096)
<b>Títulos subordinados emitidos (variación neta)</b>	<b>250.000</b>	<b>200.000</b>
<b>Inversión menos financiación en Banco de España y Entidades de crédito y ahorro (variación neta)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Títulos de renta variable no permanente (variación neta)</b>	<b>(39.542)</b>	<b>37.803</b>
<b>Acreedores (incremento neto)</b>	<b>1.470.270</b>	<b>4.406.481</b>
<b>Empréstitos (incremento neto)</b>	<b>5.960.632</b>	<b>3.086.160</b>
<b>Venta de inversiones permanentes:</b>		
Venta de participaciones en empresas del grupo y asociadas	57.399	114.997
Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial	167.037	106.550
<b>Total</b>	<b>9.028.393</b>	<b>9.015.422</b>

## (38) Hechos posteriores

### Transición a las Normas Internacionales de Información Financiera

De acuerdo con la Disposición final undécima de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, las entidades de crédito que hayan emitido valores de renta fija admitidos a cotización en un mercado regulado de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea deberán presentar las cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2005 conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aprobadas por los Reglamentos de la Comisión Europea. Por lo tanto, el Grupo está obligado a presentar sus cuentas anuales consolidadas del ejercicio anual que se cierra el 31 de diciembre de 2005 conforme a las NIIF que hayan sido convalidadas por la Unión Europea a esa fecha.

La NIIF nº1 –Primera Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera– establece que las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2005 necesariamente habrán de incorporar (a efectos comparativos) un balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2004 y una cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio anual terminado en esa fecha elaborados por aplicación de los criterios establecidos por las NIIF que se encuentren en vigor al 31 de diciembre de 2005.

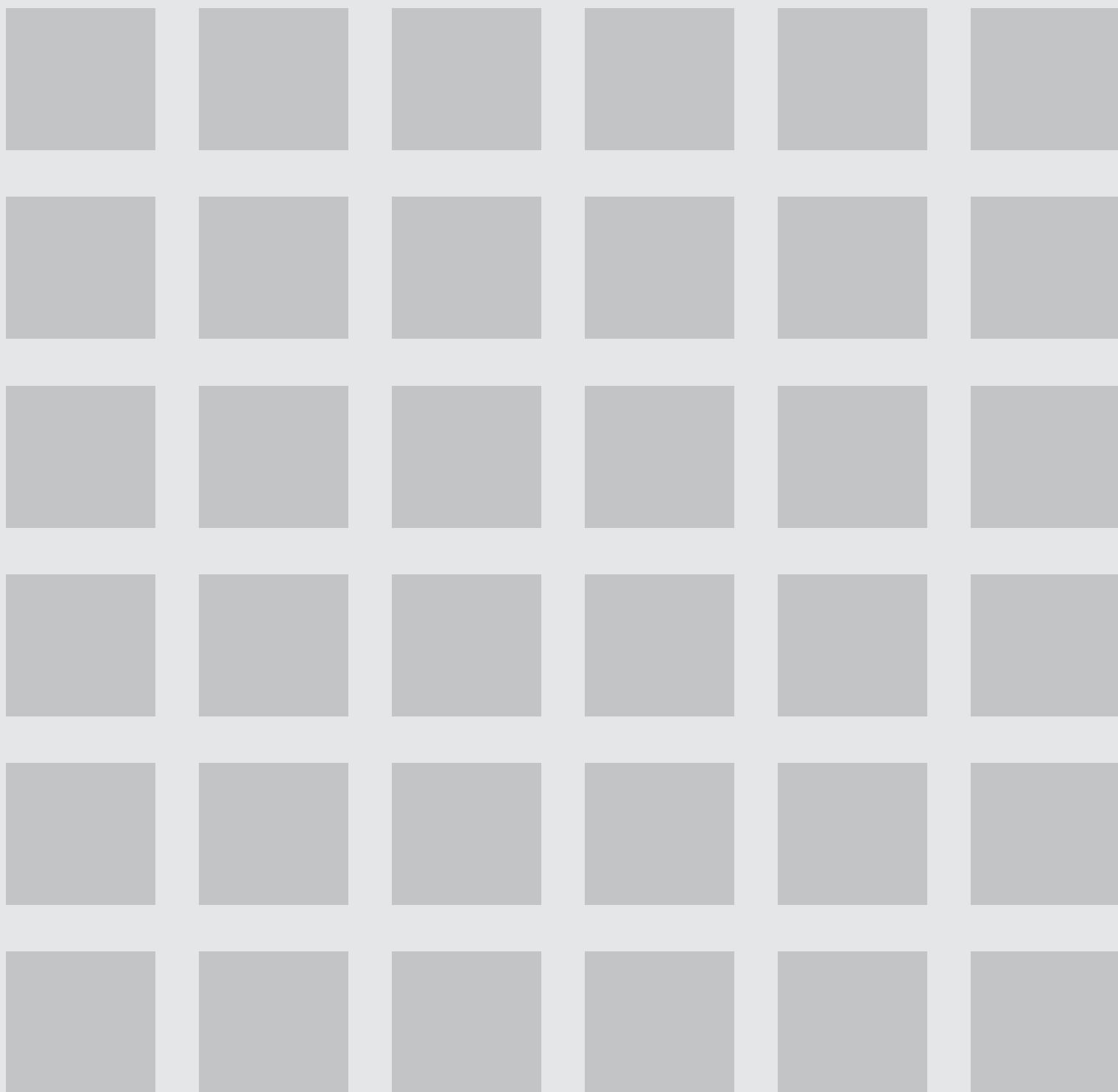
Con objeto de adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a la nueva normativa, el

Banco de España ha publicado la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros. No obstante y aunque el Grupo está llevando a cabo un plan de transición a las NIIF que incluye, entre otros aspectos, el análisis de las diferencias de criterios contables, la selección de criterios contables a aplicar en los casos en los que se permiten tratamientos alternativos y la evaluación de las modificaciones en los procedimientos y sistemas de información, todavía no se dispone de información suficiente que permita estimar con razonable objetividad en qué medida el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias, consolidados, del ejercicio 2004 que forman parte de estas cuentas anuales diferirán de los que, en su día, se elaboren por aplicación de los criterios contables contenidos en las NIIF vigentes al 31 de diciembre de 2005.

### Inversión en “Su Casita Sociedad Anónima de Capital Variable”

Con fecha 3 de febrero de 2005 la sociedad CM Invest 1702 Corporación Internacional ETVE, S.L. ha adquirido un 25% del capital del Grupo Su Casita Sociedad Anónima de Capital Variable, sociedad holding domiciliada en México y cuya principal sociedad operativa es Hipotecaria Su Casita Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera de Objeto Limitado igualmente domiciliada en México. La actividad de ésta consiste en otorgar créditos hipotecarios destinados a la construcción y compra de viviendas.

09



Anexo I

A continuación, se presentan los datos más significativos de las sociedades que, junto con la Institución, conforman el perímetro de la consolidación:

(miles de euros)

Sociedades	Actividad	Domicilio
<b>Sociedades del grupo consolidadas por integración global</b> Accionariado y Gestión,S.L. Altae Banco, S.A. Avanza, Inversiones Empresariales, S.G.E.C.R., S.A. Caja Madrid Bolsa, S.V.B., S.A. Caja Madrid de Pensiones, E.G.F.P., S.A. Caja Madrid, SD Finance BV  Caja Madrid Finance Preferred, S.A. Caja Madrid International Preferred, S.A. Caymadrid Finance LTD Caymadrid International Limited Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A. Corporación Financiera Habana, S.A. CM Invest 1702 Corporación Internacional ETVE, S.L. Estrategia Inversiones Empresariales S.C.R., S.A. Gesmadrid, S.G.I.I.C., S.A. Madrid Finance BV Mediación y Diagnósticos, S.A. Participación y Cartera de Inversión, S.L. Plurimed, S.A. Sector de Participaciones Integrales, S.L. Sociedad de Promoción y Participación Empresarial Caja de Madrid, S.A.	Otros servicios independientes Banco Capital Riesgo Sociedad de valores y bolsa Gestora de Fondos de Pensiones Intermediación financiera  Intermediación financiera Intermediación financiera Intermediación financiera Gestora de sociedades Financiación industria, comercio y servicios Gestora de sociedades extranjeras Capital Riesgo Gestora de I.I.C. Intermediación financiera Gestora de sociedades Gestora de sociedades Gestora de centros sanitarios Tenencia de acciones Participación en empresas	Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Monte Esquinza, 48 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Serrano, 39 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid World Trade Center, Tower B 17th Floor- Strawinskylaam -Amsterdam Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid P.O. Box 309 - Islas Caimán P.O. Box 309 - Islas Caimán Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Centro de Negocios Miramar, Playa-La Habana-Cuba Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Locatellikade,1 1076AZ Amsterdam Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid
<b>Sociedades del grupo valoradas por puesta en equivalencia</b> Altae Servicios Patrimoniales, S.L. Caja Madrid e)business, S.A. Centro de Ostointegración Galeno, S.L. Centro Médico Maestranza, S.A. Gestión de Centros Culturales, S.A. Hospital Pardo de Aravaca, S.A. Inmogestión y Patrimonios, S.A. Intermediación y Patrimonios, S.L. Naviera Cata, S.A. Pagumar, A.I.E. Parque Biológico de Madrid, S.A.  Pluritel de Comunicaciones, S.A. Reser, Subastas y Servicios Inmobiliarios, S.A. Sala Retiro ON-LINE, S.L.  Sala Retiro, S.A. Segurcaja, Correduría de Seguros, S.A. Tasaciones Madrid, S.A. Tasamadrid Consultoría y Gestión, S.A. U.T.E Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid y Caja Rural Intermediterránea, sociedad cooperativa de crédito Valoración y Control, S.L.	Asesoramiento Actividades y negocios en internet Centro Odontológico Prestación servicios sanitarios sin hospitalización Gestión de actividades culturales Centro Sanitario Otros servicios Otros servicios Compra y arrendamiento de buque Compra y arrendamiento de buque Explot., conces. y admón. uso y aprovechamiento parque biológico Banca telefónica Subastas Inmobiliarias Intermediación en venta de bienes muebles e inmuebles por internet Intermediación en venta de bienes muebles Correduría de seguros Tasaciones y valoraciones Inspección Técnica Edificios Recaudación tributaria  Otros servicios	Monte Esquinza, 48 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Jarama, 15 - Madrid Téllez, 30 - Madrid Plaza de Celenque, 2 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Nicolás Estévez, 30 - Las Palmas de Gran Canaria Nicolás Estévez, 30 - Las Palmas de Gran Canaria Paseo de la Castellana, 189 - Madrid  Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Avda. Menéndez Pelayo, 3-5 - Madrid Avda. Menéndez Pelayo, 3-5 - Madrid  Avda. Menéndez Pelayo, 3-5 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Suero de Quiñones, 40 y 42 - Madrid Suero de Quiñones, 40 y 42 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid  Paseo de la Castellana, 189 - Madrid
<b>Sociedades multigrupo valoradas por puesta en equivalencia</b> Mapfre-Caja Madrid Holding de Entidades Aseguradoras, S.A. Realia Business, S.A.	(d) Gestora de sociedades (d) Inmobiliaria	Paseo de Recoletos, 25 - Madrid Paseo de la Castellana, 216 - Madrid
<b>Sociedades multigrupo consolidadas por integración proporcional</b> Banco de Servicios Financieros Caja Madrid Mapfre, S.A. Bancofar, S.A. Finanmadrid, S.A., E.F.C. Madrid Leasing Corporación, S.A., E.F.C.	Banco Banco Sociedad de factoring Sociedad de arrendamiento financiero	Ctra. Pozuelo-Majadahonda 52-Majadahonda-Madrid Fortuny, 51 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid Paseo de la Castellana, 189 - Madrid

- Sociedades cotizadas en Bolsa. Últimos datos públicos sobre capital, reservas y resultados: (a) 31.12.2003; (b) 30.06.2004 y (c) 30.09.2004.  
- Sociedades no cotizadas en Bolsa: (d) últimos datos trimestrales aprobados. Resto de sociedades datos al 31.12.2004 no auditados.

## 09

% de participación			Datos de la sociedad			Dividendos percibidos		Coste neto de la participación directa
Directa	Indirecta	Total	Capital desembolsado	Reservas	Resultados	Año actual	Años anteriores	Caja
100,00		100,00	3.245	(7.134)	343			3.615
100,00		100,00	18.040	4.830	1.795		650	14.528
	100,00	100,00	500	99	(144)			
	70,00	70,00	24.762	4.035	4.440	2.225	409	
	70,00	70,00	21.280	5.668	3.366	1.805	75	
100,00		100,00	18	450	333			18
99,90	0,10	100,00	100		1.533			96
99,90	0,10	100,00	100		(2)			98
100,00		100,00	1		43.551			
100,00		100,00	1	(285)	(124)			
100,00		100,00	652.143	57.445	62.537	55.984	1.204	652.143
60,00		60,00	6.706	578	1.744		437	2.485
	100,00	100,00	19.235	(1.171)	33			
	100,00	100,00	625	6	5			
	70,00	70,00	26.187	14.971	11.348	7.253	189	
	100,00	100,00	2.000	571	(203)			
100,00		100,00	20.344	891	262		192	20.344
0,01	99,99	100,00	745	(210)	(10)			
	92,48	92,48	31.947	(9.495)	1.620			
100,00		100,00	2.107	(10)	(6)			2.093
	100,00	100,00	195.488	(13.556)	2.990			
	100,00	100,00	3	12	3		7	
100,00		100,00	51.085	(13.303)	(3.633)			34.815
	72,87	72,87	851	(427)	(52)			
	82,21	82,21	1.323	(730)	65			
0,10	99,90	100,00	60	140	37			
	47,16	47,16	7.236	(61)	2.600			
0,10	99,90	100,00	15					
2,00	98,00	100,00	3					
100,00		100,00	60					59
85,45		85,45	66.961		(6.803)			51.402
	86,27	86,27	37.853	(2.028)	(3.347)			
99,98	0,02	100,00	240	248	203		366	240
	100,00	100,00	120	27	(82)			
	100,00	100,00	100	379	(70)			
0,01	99,99	100,00	303	542	344			
0,02	99,98	100,00	150	285	720	620		
0,10	99,90	100,00	601	961	6.692	5.862	270	1
	100,00	100,00	60	30	(46)			
99,00		99,00	3					1
0,10	99,90	100,00	63		(7)			
33,92	49,00	49,00	323.977	739.209	131.256	47.530	6.704	186.434
	15,24	49,16	66.570	390.802	61.150	23.636	4.000	
51,00		51,00	127.467	83.062	1.499			120.590
	26,01	26,01	25.411	3.594	2.091		149	
	51,00	51,00	25.485	8.704	4.900			
	51,00	51,00	21.863	14.673	3.213			

(miles de euros)

Sociedades	Actividad	Domicilio
<b>Sociedades asociadas valoradas por puesta en equivalencia</b>		
Alazor Inversiones, S.A.	Construcción y explotación de autopistas y autovías	Área de Servicio La Atalaya CR M-50, Km 67,5 - Villaviciosa de Odón - Madrid Avda. Diagonal, 640 - Barcelona
Arrendadora Ferroviaria, S.A.	Compra y arrendamiento de trenes para la red de Metro de Barcelona	
Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.	Prestación servicios técnicos	San Telmo, 67 - Madrid
Attijariwafa Bank	(a) Banco	Boulevard Mouley Youssef, 2 - Casablanca - Marruecos
Auseco, S.A.	Gestión de cobro de impagados	San Bernardo, 123 - Madrid
Avalmadrid, S.G.R.	Financiación PYMES	Jorge Juan, 30 - Madrid
Capital Riesgo de la Comunidad de Madrid, S.A., S.C.R.	Capital Riesgo	José Abascal, 57- Madrid
Casa Madrid Développement	Participación en empresas	Boulevard Mouley Youssef, 2 - Casablanca - Marruecos
Cesma Escuela de Negocios, S.A.	Formación	Paseo de la Habana, 43 - Madrid
Ciencia Oftal, S.L.	Gestión centros sanitarios	Santa Hortensia, 58 - Madrid
Circunvalación de Alicante, C.E., S.A.	Construcción Autopista en régimen concesión administrativa	Ausó y Monzó, 16 - Edif.Hispania - Alicante
Clínica Ntra. Sra. del Perpetuo Socorro de las Palmas de G. Canaria, S.L	Centro Sanitario	León y Castillo, 407 - Las Palmas de Gran Canaria
Concesiones de Madrid, S.A.	Construcción y explotación de autopistas y autovías	Avda. de Europa, 18 Parque Empresarial La Moraleja - Alcobendas -Madrid Tres, 652 -San José - Costa Rica
Corporación Interamericana de Financiación de Infraestructuras	Financiación	Hierro, 9 - Madrid
Cresan, S.A.	Servicios informáticos	Jaime III, 20 - Palma de Mallorca
Dedir Clínica, S.L.	Construcción y explotación de centros sanitarios	Ribera de Loria, 60 -Campo de las Naciones - Madrid
Endesa, S.A.	(c) Eléctrica	Príncipe de Vergara, 31 - Madrid
Euroforum Torrealta, S.A.	Compra y tenencia de fincas rústicas y urbanas	Plza. de la Gesta, 2 - Oviedo
Generaciones Especiales I, S.L. (Genesis I)	Producción de energía eléctrica de Régimen Especial	Velázquez, 130 - Madrid
Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.	(c) Líneas Aéreas	Avda. Bruselas, 35 -Alcobendas -Madrid
Indra Sistemas, S.A.	(b) Equipos electrónicos e informáticos	Albarracín, 25 - Madrid
Infoservicios, S.A.	Servicios informáticos	Avda. Europa, 28 - Parque Empresarial La Moraleja - Alcobendas - Madrid
Inversiones Técnicas Urbanas, S.L.	Prestación Servicios Funerarios	Deyanira, 57 -Polígono Las Mercedes - Madrid
Inversis Networks, S.A.	(d) Portal Financiero de Internet	Ctra. Pozuelo - Majadahonda, 52 - Majadahonda - Madrid
Mapfre América, S.A.	(d) Gestora de sociedades	General Perón, 40 - Madrid
Mapfre América Vida, S.A.	(d) Gestora de sociedades	Fuencarral, 123 - Madrid
Mapfre Quavitae, S.A.	Servicios gerontológicos	Sagasta, 11-1º - Madrid
Multipark Madrid, S.A.	Telecomunicaciones	Avda. Buenos Aires, 68 - Santa Cruz de Tenerife
Nautilus Gas AIE	Compra y arrendamiento de buque	Santa Engracia, 120 - Edifº Central 7º - Madrid
NH Hoteles, S.A.	(b) Hotelera	Ctra. M-301 Km. 155 - San Martín de la Vega -Madrid
Parque Temático de Madrid, S.A.	(d) Construcción y explotación de parque temático	Avda. Buenos Aires, 68 - Santa Cruz de Tenerife
Poseidón Gas AIE	Compra y arrendamiento de buque	Avda. de Europa, 18. Parque Empresarial La Moraleja - Alcobendas - Madrid
Ruta de los Pantanos, S.A.	Construcción y explotación de autopistas y autovías	Benito de Castro, 7-9 - Madrid
Servicios Tributarios Territoriales, S.L.	Gestión tributaria	Velázquez, 130 - Madrid
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, E.F.C., S.A.	Medios de pago	Av. De los Artesanos, 6 - Tres Cantos - Madrid
Sogecable, S.A.	(c) Televisión	Puerto Deportivo Sotogrande Edificio C - San Roque - Cádiz
Sotogrande, S.A.	(b) Promoción de instalaciones recreativas y deportivas	Avda.Magnocentro 5 Col.Centro Urbano Interlomas
Tepeyac Asesores, S.A.	Servicios administrativos y comercialización	Huixquilucan - México
Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A.	Construcción y explotación via férrea	Doctor Esquerdo, 136 - Madrid
UTE Caja Madrid, Informática El Corte Inglés y Equipamientos Urbanos	Servicios telecomunicaciones	Travesía de Costa Brava, 4 - Madrid

- Sociedades cotizadas en Bolsa. Últimos datos públicos sobre capital, reservas y resultados: (a) 31.12.2003; (b) 30.06.2004 y (c) 30.09.2004.  
- Sociedades no cotizadas en Bolsa: (d) últimos datos trimestrales aprobados. Resto de sociedades datos al 31.12.2004 no auditados.



## 09

% de participación			Datos de la sociedad			Dividendos percibidos		Coste neto de la
Directa	Indirecta	Total	Capital desembolsado	Reservas	Resultados	Año actual	Años anteriores	participación directa
								Caja
	20,00	20,00	199.000	5	(6.288)			
29,07		29,07	60					18
	23,00	23,00	1.082	25.150	5.300			
	3,42	3,42	123.847	377.529	38.852		1.612	
	20,00	20,00	60	104	168	22		
	17,57	17,57	6.863	42				
	35,00	35,00	27.046	(858)	124			
	50,00	50,00	962	(294)				
	49,00	49,00	1.202	(326)	(245)			
	36,99	36,99	1.406	(550)	460			
	25,00	25,00	12.542					
	24,97	24,97	1.950	6.083	506			
	25,00	25,00	28.798	1.369	4.487		1.209	
21,74		21,74	47.145	1.141	873			10.278
	20,00	20,00	60	1.487	65		15	
	32,37	32,37	13.635	6.559	(543)			
5,01		5,01	1.270.503	7.048.000	1.157.000	14.428	23.286	909.547
26,78		26,78	1.336	(49)	(56)			330
	20,00	20,00	10.000	68.702	3.070			
9,74		9,74	726.407	693.682	164.957		2.739	235.439
10,03		10,03	30.879	280.584	45.769		2.572	67.872
	25,00	25,00	601	187	2.804		691	
	25,00	25,00	60.000	14.238	5.300	100	300	
33,79		33,79	44.027	2.124	(14.648)			13.027
	10,00	10,00	403.976	93.054	35.184			
	12,43	12,43	59.746	1.340	(390)			
	43,16	43,16	32.129	3.362	(2.645)			
	30,00	30,00	5.650	1.694	408	98	202	
20,00		20,00	57.220	(32.570)	(10.842)			2.760
	5,00	5,00	239.065	350.822	20.872		1.494	
21,82		21,82	137.974	2.482	(29.383)			
20,00		20,00	57.220	(46.666)	(6.256)			861
	25,00	25,00	14.182	176	1.196		398	
	50,00	50,00	1.882	(435)	(90)			
20,00		20,00	6.000	2.409	2.730			2.019
	3,03	3,03	252.009	167.024	(116.621)			
	17,27	17,27	25.131	112.456	22.922		1.446	
	33,00	33,00	108	(247)				
	25,00	25,00	42.022	(11.962)	960			
33,33		33,33	9					3

## Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2004

El ejercicio 2004 se inició con una apreciable mejoría del entorno económico mundial. Sin embargo, en el segundo semestre, el incremento del precio del petróleo y la fuerte depreciación del dólar frente al euro han influido negativamente en los agentes y, por tanto, en la expectativa de crecimiento económico. Los tipos de interés de la zona euro continuaron en niveles mínimos ante la amenaza que supone el marcado fortalecimiento del euro para el escaso dinamismo de la actividad europea. La economía española se mantuvo prácticamente sin cambios a lo largo del ejercicio, experimentando un crecimiento sostenido por encima del 2,5%.

En este contexto, Grupo Caja Madrid encaminó satisfactoriamente sus esfuerzos a la consecución de las metas marcadas por el Proyecto 2006. Así, al concluir el ejercicio, los activos totales de Grupo Caja Madrid registraron un incremento interanual del 13,2% hasta situarse en 86.333.090 miles de euros. Esta positiva evolución del negocio se reflejó en el crecimiento del resultado atribuido al Grupo, que se elevó a 635.864 miles de euros, 94.919 miles de euros más que el registrado el año anterior.

El crecimiento del negocio y de los resultados permitirá al Grupo Caja Madrid mantener e impulsar su actividad social y cultural, que realiza a través de Obra Social y Fundación Caja Madrid, mediante la promoción de proyectos que revierten de forma directa en beneficios para las personas que integran nuestra comunidad.

### Entorno económico

El entorno económico experimentó una notable mejoría en el año 2004 gracias al impulso que Estados Unidos y China han transmitido al resto de zonas económicas, a la recuperación del comercio internacional y al mantenimiento de políticas económicas expansivas. Sin embargo, la subida del precio del petróleo por encima de todas las previsiones en el último cuatrimestre del año introdujo un factor de incertidumbre que deterioró la confianza de los agentes, con la consiguiente desaceleración de la actividad, especialmente en la UEM. En este contexto, la Reserva Federal elevó el tipo de interés oficial del 1% al 2,25% mientras que el BCE sostuvo el tipo oficial en el 2%.

La economía española mantuvo en el 2004 un crecimiento sostenido por encima del 2,5%, con una demanda interna que mantiene su fortaleza aunque se eleva la aportación negativa del sector exterior.

En el sector financiero, la actividad crediticia mantuvo las elevadas tasas de crecimiento del año anterior, acelerándose progresivamente. Este crecimiento fue impulsado por el crédito al sector privado residente, especialmente el crédito para adquisición de vivienda, la financiación destinada al sector inmobiliario y también, aunque en menor medida, el resto de créditos a empresas.

En cuanto a la captación de recursos, si bien los depósitos de clientes registraron un buen ritmo de crecimiento, éste resultó insuficiente para financiar el crecimiento del crédito; en consecuencia, las entidades recurrieron a otras fuentes de financiación como el mercado interbancario, la emisión de empréstitos y la titulización de activos. Entre los recursos de fuera de balance, destacó la buena progresión del patrimonio en fondos de inversión que cerró el año en un nuevo máximo histórico.

## Evolución del negocio

### Balance de situación

Al finalizar el ejercicio 2004, los activos totales de Grupo Caja Madrid alcanzaron un saldo de 86.333.090 miles de euros, 10.060.220 miles de euros más que el año anterior, un 13,2% de crecimiento en tasa interanual.

Los créditos sobre clientes se situaron en 58.306.000 miles de euros, un 19,2% más que en diciembre de 2003. Este crecimiento se apoyó especialmente en el crédito al sector privado residente, que registró un incremento durante el año del 19,8% impulsado, fundamentalmente, por el crédito con garantía real que aumentó un 25,8%, 7.548.304 miles de euros, hasta los 36.799.365 miles de euros.

La cartera de valores de renta fija, que incluye los saldos en deudas del Estado y en obligaciones y otros valores de renta fija, descendió 1.228.901 miles de euros, un -8,4%, hasta situarse en 13.377.569 miles de euros. Por otro lado, la cartera de títulos de renta variable, incluidas las participaciones en empresas del Grupo y en empresas asociadas, alcanzó al finalizar el ejercicio 2004 un saldo de 2.272.798 miles de euros, un 10,0% más que en 2003. Entre las principales operaciones realizadas en el Grupo destacó, dentro del acuerdo global con el Sistema Mapfre, la reordenación de diversas participaciones en Latinoamérica mediante su venta y compra simultánea de una participación del 12,43% en Mapfre América Vida. También destacó el préstamo de valores y la operación de collar múltiple suscritos por Corporación Financiera Caja Madrid sobre el 1,984% de Sogecable.

Los recursos gestionados de clientes en balance (que incluyen los débitos a clientes, los débitos representados por valores negociables y los pasivos subordinados) totalizaron, al finalizar el año, 68.512.225 miles de euros, un 12,6% más que en diciembre 2003. Los débitos a clientes se elevaron a 42.279.611 miles, registrando así un crecimiento de 1.470.270 miles de euros en el año. Los débitos representados por valores negociables crecieron 5.960.632 miles de euros hasta situarse en 23.998.830 miles de euros, un 33,0% más en tasa

interanual. Destacaron, entre otras, una emisión de cédulas hipotecarias por importe de 2.000 millones de euros y vencimiento en el año 2011, así como dos emisiones de bonos de tesorería por importe de 2.000 y 1.500 millones de euros y vencimiento en 2006 y 2007 respectivamente.

Conforme a los datos proporcionados por los sistemas de gestión, la operativa en productos derivados de Caja Madrid, que incluye derivados de tipos de interés, de tipo de cambio, de renta variable y derivados de crédito, alcanzó en 2004 un volumen notional de 248.603.047 miles de euros, lo que representó un crecimiento interanual del 15,7%. Esta operativa se originó en la actividad de gestión del riesgo de mercado y de tipo de interés, así como en las actividades de creación de mercado y de distribución de productos a clientes. El incremento respecto a 2003 se debió principalmente al aumento de las coberturas de las emisiones de Caja Madrid y por el incremento de la operativa con clientes en caps y floors.

## Resultados

El margen de intermediación obtenido por el Grupo Caja Madrid durante el ejercicio 2004 se situó en 1.703.127 miles de euros, lo que representó un aumento interanual del 5,2%. El destacado avance del volumen de negocio y la activa gestión del balance permitieron absorber el efecto adverso de los bajos niveles de tipos de interés y de la intensa presión competitiva que caracterizan el entorno financiero actual.

Las comisiones totales netas, en sintonía con el incremento del volumen de negocio, también registraron una favorable evolución y totalizaron 601.469 miles de euros, un 3,8% más que en 2003, superando así el efecto de la contabilización, en el año anterior, de comisiones derivadas de la comercialización de productos de mercados de capitales que no se han reproducido en 2004. Sobresalieron las comisiones procedentes de empresas y de los productos relacionados con la desintermediación financiera: valores, fondos de inversión, fondos de pensiones y seguros.

Los resultados por operaciones financieras alcanzaron 136.650 miles de euros, 62.325 miles de euros más que el ejercicio anterior debido, fundamentalmente, a la realización de derivados de cobertura asociados a operaciones que han sido amortizadas en el ejercicio. Estos resultados, unidos a la favorable evolución de las comisiones y del margen de intermediación, situaron el margen ordinario en 2.441.246 miles de euros, un 7,4% más que en 2003.

Los gastos de explotación totalizaron 1.347.072 miles de euros, un 4,8% más que en el ejercicio anterior. Los gastos de personal registraron un incremento interanual de 34.041 miles de euros y se situaron en 766.303 miles de euros; la partida de otros gastos administrativos ascendió a 380.817 miles de euros, un 10,3% más que en 2003, siendo el concepto de mayor crecimiento la amortización de aplicaciones informáticas. El ratio de eficiencia registró en el ejercicio una nueva mejora y se situó en el 47,0%.

El margen de explotación se elevó a 1.094.174 miles de euros, 107.407 miles de euros más que el año anterior, lo que representó una progresión interanual del 10,9%.

Durante 2004 continuó incrementándose la aportación neta de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia, que alcanzó 154.552 miles de euros, 68.244 miles de euros más que en el año anterior. Las aportaciones más significativas procedieron de Endesa, Holding Mapfre-Caja Madrid y Realia.

La amortización al fondo de comercio de consolidación ascendió a 51.242 miles de euros, un 45,7% menos debido a la realización en el ejercicio 2003 de una amortización anticipada por importe de 40.970 miles de euros.

Los resultados netos por operaciones del Grupo registraron un saldo de 3.978 miles de euros frente a 16.496 miles de euros obtenidos en el año anterior. La cifra del 2003 incorporaba la plusvalía obtenida por la venta de la participación que el Grupo Caja Madrid mantenía en la sociedad Afore Tepeyac.

Las dotaciones netas para insolvencias se incrementaron un 9,3% hasta totalizar 270.776 miles de euros debido, fundamentalmente, a las dotaciones al fondo de insolvencias genérico y al fondo de cobertura estadística. Estas dotaciones elevaron el ratio de cobertura de la morosidad, que se situó en el 344,2% frente al 252,7% a cierre de 2003.

Los resultados extraordinarios netos ascendieron a -38.405 miles de euros, frente a un resultado extraordinario positivo de 11.467 miles de euros en el año anterior. Esta diferencia se debe, principalmente, a saneamientos extraordinarios del inmovilizado inmaterial.

El resultado antes de impuestos se situó en 892.281 miles de euros, un 17,6% superior al obtenido el año anterior. Tras deducir los impuestos, el resultado alcanzó 688.002 miles de euros frente a 592.639 miles de euros en diciembre de 2003. Finalmente, el resultado atribuido al Grupo Caja Madrid se elevó a 635.864 miles de euros, incrementándose 94.919 miles de euros sobre el obtenido en 2003.

### Propuesta de dotación a Obra Social

El beneficio registrado en el presente ejercicio permitirá destinar a la Obra Social, si así se aprueba por los órganos correspondientes, un total de 141.769 miles de euros, lo que supondrá un crecimiento en esta dotación de 5.453 miles de euros respecto a la cifra del ejercicio anterior, un 4,0% superior en términos porcentuales.

## Hechos relevantes posteriores al cierre de ejercicio

De acuerdo con la Disposición final undécima de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, las entidades de crédito que hayan emitido valores de renta fija admitidos a cotización en un mercado regulado de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea deberán presentar las cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2005 conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (N.I.I.F.) aprobadas por los Reglamentos de la Comisión Europea. Por lo tanto, el Grupo está obligado a presentar sus cuentas anuales consolidadas del ejercicio anual que se cierra el 31 de diciembre de 2005 conforme a las N.I.I.F. que hayan sido convalidadas por la Unión Europea a esa fecha.

Con objeto de adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a la nueva normativa, el Banco de España ha publicado la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros. No obstante, y aunque el Grupo está llevando a cabo un plan de transición a las N.I.I.F., todavía no se dispone de información suficiente que permita estimar con razonable objetividad en qué medida el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidados del ejercicio 2004 que forman parte de estas cuentas anuales diferirán de los que, en su día, se elaboren por aplicación de los criterios contables contenidos en las N.I.I.F.

## Investigación, desarrollo y tecnología

Durante el año 2004 se ha continuado avanzando en los proyectos tecnológicos en curso, agrupados en cinco áreas de trabajo: crecimiento y rentabilidad del negocio, servicio al cliente, canales de distribución, mejoras en la eficiencia interna y cumplimiento normativo. En concreto, los proyectos se han enfocado a:

- Desarrollar herramientas comerciales que permitan, por un lado, conocer y anticipar las necesidades de los clientes para identificar los productos y servicios más adecuados; y por otro, diseñar nuevos productos elaborando una oferta personalizada.

- Ofrecer la mejor calidad de servicio a los clientes en todos los puntos de contacto entre éstos y Caja Madrid y durante todas las fases de nuestra relación: asesoramiento, contratación, operación, servicio y correspondencia.

- Proporcionar la máxima disponibilidad y comodidad en los canales de distribución de Caja Madrid: nueva Red Agencial, evolución del Centro de Atención a Clientes, mejoras en el nivel de servicio e impulso tecnológico en los canales complementarios.

- Potenciar la eficiencia y calidad en el funcionamiento interno de la entidad: "cero papel" en operativa interna, acceso remoto para personas desplazadas y máxima atención a los aspectos de seguridad y confidencialidad de la información.

- Cumplimiento al máximo nivel de todas las recomendaciones y requisitos normativos de las distintas instancias (Basilea II, N.I.I.F., etc.).

## Perspectivas del negocio

El Grupo Caja Madrid continuará en los próximos años avanzando hacia la consecución de los objetivos del Proyecto 2006: aportación al negocio, rentabilidad, eficiencia y satisfacción del cliente. En este sentido, los planes de actuación que se llevarán a cabo irán encaminados al desarrollo de los siguientes aspectos:

- Avanzar en el compromiso global de calidad con nuestros clientes, tanto desde la perspectiva del cliente interno como del cliente externo. En este sentido, el Proyecto 2006 establece un nivel de referencia basado en los criterios de la E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management), asociación que recoge las buenas prácticas de las mejores empresas de Europa en calidad de gestión. De esta manera, Caja Madrid se convierte en la primera entidad financiera española en adoptar como objetivo estratégico un nivel de excelencia fundamentado en este indicador. Esta referencia se complementa con las encuestas que periódicamente se realizan entre nuestros clientes y que permiten medir de forma directa su grado de satisfacción.

- Potenciar la gestión por segmentos de clientes, incidiendo en el desarrollo de productos y servicios de valor que respondan perfectamente a la demanda y necesidades de cada tipo de cliente.

- Desarrollar los proyectos tecnológicos en curso, orientados al diseño de nuevas herramientas comerciales, a la mejora de la calidad del servicio al cliente, a la obtención de la máxima disponibilidad de los canales de distribución y a la potenciación de la eficiencia interna.

- Impulsar la colaboración empresarial entre Mapfre y Caja Madrid potenciando la venta cruzada, tanto mediante la comercialización a través de nuestra red de los productos de seguros, como de la comercialización de productos financieros a través de la red de Mapfre. En este sentido, el desarrollo del proyecto de Oficinas de Distribución Bancaria (ODBs) supondrá un paso hacia delante en el modelo de distribución bancaria conjunta, a través del cual seiscientas oficinas de la red Mapfre contarán con toda la tecnología necesaria para tener autonomía total en la venta de productos y servicios financieros de Caja Madrid.



## Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas

A la Asamblea General de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid:

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (en lo sucesivo, la "Caja") y de las sociedades que componen el Grupo Caja Madrid (el "Grupo" – véanse Notas 1 y 2), que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2004 y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad del Consejo de Administración de la Caja. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
2. De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores de la Caja presentan a efectos comparativos con cada una de las partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del cuadro de financiación, consolidadas, además de las cifras del ejercicio 2004, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere, exclusivamente, a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Con fecha 3 de febrero de 2004, emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003 en el que expresamos una opinión con una salvedad, que ha quedado solventada en el ejercicio 2004 (véase Nota 15).
3. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas del ejercicio 2004 expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid y de las Sociedades que componen el Grupo Caja Madrid al 31 de diciembre de 2004 y de los resultados consolidados de sus operaciones y de los recursos consolidados obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.
4. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2004 contiene las explicaciones que el Consejo de Administración de la Caja considera oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades consolidadas.

DELOITTE, S.L.  
Insrita en el R.O.A.C. nº 50692

  
Fernando Ruiz  
15 de febrero de 2005

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 15890, folio 188, sección 6, hoja M-55214.  
Inscripción 86, C.I.F. B-17038388. Domicilio fiscal: Ramundo Folc, Villaverde, 67, 28003 Madrid

Member of  
Deloitte Touche Tohmatsu





El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 14 de febrero de 2005, acordó formular las Cuentas Anuales de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, el Informe de Gestión y la Propuesta de Aplicación del Resultado, correspondientes al ejercicio 2004.

Asimismo, acordó formular las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, correspondientes al ejercicio 2004.

Madrid, febrero de 2005  
El Presidente

## 10.1 CAJA MADRID

### Descripción de actividades

#### Asamblea General

La primera Asamblea General ordinaria de la Entidad en el año 2004 se celebró el día 23 de febrero, para aprobar la gestión y las cuentas anuales del ejercicio 2003, así como para adoptar decisiones de otros asuntos de la competencia de este Órgano de Gobierno. La segunda Asamblea General ordinaria del ejercicio se celebró el día 19 de julio de 2004.

A lo largo del ejercicio tuvo lugar el nombramiento de los siguientes Consejeros Generales por el sector de Corporaciones Municipales: D. Cándido Fernández González-Calero, D. Armand Giménez i Navarro, D. Sigfrido Herráez Rodríguez, D. Ramón Lamiel i Vilaró, D. Pedro Sánchez Pérez-Castejón y Dña. Ana de Sande Guillén, para cubrir las vacantes producidas por las renunciaciones al cargo de Dña. Marta María Rodríguez-Tarduchy Díez, D. Ángel Miret i Serra, D. Jaime González Taboada, Dña. Pilar Vallugera i Balañà, Dña. Elena Arnedo Soriano y D. Enrique Barón Crespo, respectivamente.

Por el sector de Asamblea de Madrid se produjeron los nombramientos, como Consejeros Generales, de D. Francisco Javier Ansuátegui Gárate, D. Luis Vicente Moro Díaz, D. Jorge Rábago Juan-Aracil y Dña. Eva Tormo Mairena, para cubrir las vacantes originadas por la renuncia al cargo de D. Salvador Victoria Bolívar, Dña. Isabel Martínez-Cubells Yraola, Dña. Beatriz Elorriaga Pisarik y D. Carlos Clemente Aguado, respectivamente. En este sector de Asamblea de Madrid se ha producido la renuncia al cargo de D. Jesús

Adriano Valverde Bocanegra, cuya vacante se encuentra pendiente de cubrir.

Igualmente, por el sector de Impositores se nombraron los siguientes Consejeros Generales: Dña. Antonia Barragán Ajenjo, D. Aquilino Gabaldón Calleja y D. Pedro Reyes Díez, en sustitución de Dña. Ana de Sande Guillén, D. Julián Gilaberte Fernández y D. Gregorio Lafuente Martínez, respectivamente.

Asimismo, se nombró Consejero General por el sector de Empleados a D. Joaquín Jesús Jiménez Jiménez, en sustitución de D. Basilio Victoria González.

#### Consejo de Administración

El Consejo de Administración celebró 21 sesiones durante el ejercicio.

En sesión celebrada el día 12 de julio de 2004, el Consejo de Administración acordó por unanimidad constituir las Comisiones de Propuestas de Obra Social, de Inversiones y de Retribuciones, aprobando igualmente sus respectivos Reglamentos. Asimismo, en sesión de 20 de septiembre de 2004, designó por unanimidad a los componentes de las citadas Comisiones Delegadas del Consejo.

#### Comisión de Control

La Comisión de Control celebró 50 sesiones ordinarias y 3 sesiones en funciones de Comisión Electoral, en las que, entre otros asuntos, se acometieron los procesos de cobertura de vacantes de Consejeros Generales.

D. José María Buenaventura Zabala se incorporó a la Comisión de Control como Representante de la Comunidad de Madrid, cargo para el que fue nombrado por Orden de la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid de 16 de enero de 2004, en sustitución de D. Fernando Serrano Antón.

## Composición a 31.12.2004

### Asamblea General

#### Presidente

D. Miguel Blesa de la Parra

#### Sector de Corporaciones Municipales

Dña. Ana María Abella Álava  
 D. José Luis Acero Benedicto  
 D. José Acosta Cubero  
 D. Antonio Ainoza Cirera  
 D. Emilio Álvarez Pérez-Bedia  
 D. José María Álvarez del Manzano y López del Hierro  
 D. Miguel Ángel Araujo Serrano  
 D. Félix Arias Goytre  
 D. José María Arteta Vico  
 Dña. María Antonia Astudillo López  
 Dña. Noemí Ayguasenosa Soro  
 D. Juan Barranco Fernández  
 D. Juan Barranco Gallardo  
 D. José Manuel Berzal Andrade  
 D. Juan Bravo Rivera  
 D. Pedro Bugidos Garay  
 D. José Caballero Domínguez  
 D. Pedro Calvo Poch  
 D. Pedro Castro Vázquez  
 D. Manuel Cobo Vega  
 D. Miguel Conejero Melchor  
 D. Rubén Cruz Orive  
 D. Ignacio Díaz Plaza  
 D. Álvaro José Domínguez Henríquez  
 D. Carlos Domingo Díaz  
 Dña. Eva Durán Ramos  
 D. José Ignacio Echeverría Echániz  
 D. José Antonio Egea Puertas  
 Dña. Pilar Estébanez Estébanez  
 D. José Fernández Bonet  
 D. Cándido Fernández González-Calero  
 D. Roberto Fernández Rodríguez  
 Dña. Matilde Fernández Sanz

D. José Manuel Freire Campo  
 D. Mario de la Fuente Estévez  
 D. Joaquín García Pontes  
 Dña. María Victoria García Ramos  
 D. Luis García Salas  
 D. Manuel García-Hierro Caraballo  
 D. Ángel Garrido García  
 D. Armand Giménez i Navarro  
 Dña. María de la Paz González García  
 D. Bartolomé González Jiménez  
 Dña. Mercedes González Merlo  
 D. Pedro González Zerolo  
 D. Virgilio Heras Calvo  
 Dña. María Teresa Hernández Rodríguez  
 D. Sigfrido Herráez Rodríguez  
 D. Óscar Iglesias Fernández  
 Dña. Trinidad Jiménez García-Herrera  
 D. Ramón Lamiel i Vilaró  
 Dña. María Begoña Larraínzar Zaballa  
 Dña. Patricia Lázaro Martínez de Morentín  
 Dña. Rosa León Conde  
 D. Javier Julio Llopis Gabaldón  
 D. Raúl López Vaquero  
 Dña. Sandra María de Lorite Buendía  
 D. Juan Antonio Mancheño Sánchez  
 Dña. Noelia Martínez Espinosa  
 D. Joaquín María Martínez Navarro  
 D. Juan Luis Mato Rodríguez  
 Dña. Mercedes de la Merced Monge  
 D. Rafael Merino López-Brea  
 D. José Antonio Moral Santín  
 D. Antonio Moreno Bravo  
 D. José Luis Moreno Torres  
 D. José Nieto Antolinos  
 D. José Enrique Núñez Guijarro  
 D. Rogelio Ordóñez Blanco  
 D. Esteban Parro del Prado  
 D. José María Pascual Adalid  
 D. Jesús Pedroche Nieto  
 D. Manuel Peinado Lorca  
 D. Francisco José Pérez Fernández  
 Dña. Carmen Pérez-Carballo Veiga  
 D. Raúl Petit Sánchez  
 D. Luis Tomás Polo Cobos  
 D. Enrique Pozas Rojo  
 D. José Quintana Viar  
 D. Alberto Recarte García-Andrade  
 D. Ignacio del Río García de Sola

D. Francisco Rodríguez Martín  
 D. José Manuel Rodríguez Martínez  
 Dña. María del Carmen Rodríguez Quijano  
 Dña. Trinidad Rollán Sierra  
 D. Antonio Romero Lázaro  
 Dña. Cayetana Romero de Tejada  
 y Picatoste  
 Dña. Carmen Sánchez Carazo  
 D. Pedro Sánchez Pérez-Castejón  
 Dña. Ana de Sande Guillén  
 D. Antonio Santillana del Barrio  
 D. Pedro Santín Fernández  
 D. Fernando Serrano Antón  
 D. Ramón Silva Buenadicha  
 Dña. María Tardón Olmos  
 D. José Miguel de la Torre Moncayo  
 D. Santiago de Torres Sanahuja  
 Dña. Isabel Vilallonga Elviro  
 D. Carlos Javier Zori Mollá  
 D. Pablo Zúñiga Alonso

### Sector de Impositores

D. Miguel Ángel Abejón Resa  
 D. Francisco Acedo Jiménez  
 Dña. Marta Idoia Alonso Sanz  
 Dña. Belén Ardura Sahagún  
 D. Ignacio de Arozarena Sanz  
 D. Alberto Emilio Arranz Ayuso  
 Dña. Helena Arribas Martín  
 D. Juan José Azcona Olóndriz  
 D. Francisco Baquero Noriega  
 Dña. Antonia Barragán Ajenjo  
 D. Cruz Blanco de la Riva  
 D. Antonio Cámara Eguinoa  
 D. Basilio Canencia Torres  
 D. José Carbonell García-Castro  
 Dña. Dolores Carrascal Prieto  
 D. Silvestre Felipe Carrascoso Sanz  
 Dña. Asunción Casado González  
 D. Luis Cascales Herranz  
 D. Pedro Castillo Escudero  
 D. José Ignacio Cervigón Alda  
 D. Juan José Corcho Clemente  
 D. Alejandro Couceiro Ojeda  
 Dña. María Victoria Cristóbal Araujo  
 D. Juan Chozas del Ordi

D. Alberto Delgado Cebrián  
 Dña. María del Pilar Durán Cabezas  
 Dña. María Cruz Elvira Gómez  
 D. Jerónimo Alberto Escalera Gómez  
 D. Jesús Antonio Fernández Béjar  
 D. José María Fernández del Río Fernández  
 Dña. María Luisa Fernández Esteban  
 D. Pablo Fernández Lozano  
 Dña. Raquel Pilar Fernández Pascual  
 D. Darío Fernández-Yruegas Moro  
 D. Aquilino Gabaldón Calleja  
 D. Fernando García Rubio  
 D. Samuel García Salas  
 D. Francisco J. García Suárez  
 Dña. Teresa García Ventosa  
 D. José García-Morales Rodríguez  
 Dña. María Teresa García-Siso Pardo  
 D. Victoriano Gómez Luengo  
 D. Francisco Gómez Mijangos  
 Dña. Francisca Gómez Sánchez  
 Dña. Ana González Blanco  
 Dña. María del Mar González Rizaldos  
 Dña. María Luisa Granja García  
 D. Luis Haering Zabala  
 D. Carlos Izquierdo Torres  
 D. Adolfo Jiménez Blázquez  
 D. Eustaquio Jiménez Molero  
 D. José Manuel Juzgado Feito  
 D. Laureano Lázaro Araujo  
 Dña. Raquel López Rodríguez  
 Dña. Carmen López Tirado  
 D. Ulpiano Lorences Rodríguez  
 D. Lucio Lorenzo Pascual  
 D. Francisco Javier Losantos García  
 Dña. Magdalena Macías Burguillos  
 D. Florencio Manzano Garrido  
 Dña. María Isabel Manzano Martínez  
 D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
 D. Luis Mariscal Puerta  
 Dña. María José Martín del Cerro  
 Dña. Encarnación Martín Paz  
 D. Sebastián Martínez Alcázar  
 Dña. María Martínez Rosillo  
 Dña. Gema Dolores Matamoros Martínez  
 Dña. María del Pilar Mediavilla Alcalde  
 D. José Melones Prieto  
 Dña. Carmen Menéndez González-Palenzuela  
 Dña. Carmen Merino Ares

# 10

Dña. Carmen Merino Vesperinas  
D. José Luis Miranda Blázquez  
D. Roberto Molero Gómez-Elegido  
D. Francisco Javier Montesinos Moreno  
Dña. Nieves Moreno García  
D. Francisco Moure Bourio  
D. Miguel Muñiz de las Cuevas  
D. Juan Carlos Nicolás García  
D. Juan Antonio Olmos Mata  
D. Antonio Palomares Rivas  
Dña. María Caridad Pastor Prieto  
D. Vicente Pérez Carro  
D. Ignacio Pezuela Cabañes  
D. Julio Pinto Velasco  
D. Carmelo Plaza Baonza  
D. Rafael Pradillo Moreno de la Santa  
D. Antonio Rey de Viñas y Sánchez  
de la Magestad  
D. Pedro Reyes Díez  
D. José María de la Riva Ámez  
D. Ángel Rizaldos González  
D. Manuel Rodríguez Aporta  
D. Alejandro Rodríguez Díez  
Dña. María Purificación Rodríguez Sánchez  
Dña. Paloma Roldán Acea  
D. Ramón Roldán Mora  
Dña. Teresa Ruiz de Velasco y Albizu  
D. Fernando Ruiz González  
D. Manuel Ruiz Martínez  
D. Víctor Miguel Sáiz Gil  
D. Manuel Sánchez Cifuentes  
D. José Fernando Sánchez Díaz  
D. Juan Sánchez Fernández  
Dña. Elvira F. Sánchez Llopis  
D. Bonifacio de Santiago Prieto  
D. Cecilio Silveira Juárez  
D. Carlos Tallante Pancorbo  
D. Alfredo Tapia Grande  
D. José Javier Vales Fernández  
D. Rubén Villa Benayas  
D. Pedro María Zarco Rodríguez

## Sector de Asamblea de Madrid

D. Francisco Javier Ansuátegui Gárate  
D. Jesús Bachiller Andrés  
D. Francisco de Borja Carabante Muntada  
Dña. María del Rosario Carrasco  
Barba-Romero  
Dña. Cristina Cifuentes Cuencas  
D. Joaquín Clemente Calero  
D. Ángel Díaz Plasencia  
D. José Ignacio Echániz Salgado  
D. David Erguido Cano  
D. Ramón Espinar Gallego  
Dña. Fabiola Figueras Aguilar  
Dña. María Dolores García-Hierro Caraballo  
D. Ángel Eugenio Gómez del Pulgar  
y Perales  
Dña. Oliva Gómez Riestra  
Dña. Isabel Gema González González  
D. Sergio González Tejedor  
Dña. Visitación González Villa  
D. Beltrán Gutiérrez Moliner  
Dña. Lourdes Hernández Ossorno  
D. Francisco José Hita Gamarra  
D. Javier de Miguel Sánchez  
D. Luis Vicente Moro Díaz  
D. Pedro Muñoz Abrines  
Dña. Victoria Muñoz Agüera  
D. Víctor Raúl Olmos Mata  
Dña. María Gádor Ongil Cores  
D. Ernolando Parra Gellida  
Dña. Emilia Quirós Rayego  
D. Jorge Rábago Juan-Aracil  
Dña. Ana María del Carmen Reboiro Muñoz  
D. Andrés Reche García  
Dña. María Isabel Redondo Alcaide  
D. José Luis Rodríguez García  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste  
D. Antonio Ruda Valenzuela  
D. Juan Soler-Espiauba y Gallo  
Dña. Eva Tormo Mairena  
D. Colomán Trabado Pérez

## Sector de Empleados

D. Ramón Álvarez González  
 D. Luis Arnanz Villalta  
 D. José Vicente Bayarri Ballester  
 D. Pedro Bedia Pérez  
 D. Juan Antonio Bilbao Pérez  
 D. José Bonsfills Reixachs  
 D. Carlos Bravo Fernández  
 D. Felipe de Jesús Cabezón Puertas  
 D. Josep Calzada i Doladé  
 D. Román Chancho Cassa  
 D. Pedro Félix Clemente Fenollosa  
 Dña. Pilar del Corral Gracia  
 D. Ángel Corrales Martín  
 D. Carlos Roberto Delgado Marinas  
 D. Víctor Fernández Rodríguez  
 D. Rafael Fonseca Rodríguez  
 D. Manuel Gil Becerra  
 D. Eliseo Gómez Bleda  
 D. Benito Gutiérrez Delgado  
 D. Joaquín Jesús Jiménez Jiménez  
 D. Javier Luquero Antonio  
 D. José Luis Martínez Alemán  
 D. José María Martínez López  
 D. José Manuel Martínez Sánchez  
 D. Juan Manuel Monasterio Benito  
 D. Ignacio de Navasqués Cobián  
 D. Maximiano Parrilla Bustos  
 Dña. Mónica Victoria Prado Izquierdo  
 D. Virgilio Pulido Higuera  
 D. Vicente Rodríguez Cabrerizo  
 D. Juan Julián de María Rodríguez  
 de la Rubia Jiménez  
 D. Bernardo Ruiz Hernández  
 D. Felipe de Santiago Panero  
 D. Carlos Torrente Pérez  
 D. Rafael Torres Posada  
 D. Francisco José Villares Cousillas

## Sector de Entidades representativas

D. Fernando Aldana Mayor  
 Dña. Inmaculada Álvarez Morillas  
 D. Rodolfo Benito Valenciano  
 Dña. María Carmen Cafranga Cavestany  
 D. Francisco Cal Pardo  
 D. Juan José Cancho Fernández  
 D. Jaime Alfonso Cedrún López  
 Dña. Estrella Díaz Campoy  
 D. Gerardo Díaz Ferrán  
 D. Arturo Fernández Álvarez  
 Dña. María Teresa Fernández Talaya  
 D. Marcelino Fernández Verdes  
 D. Jorge Fernández-Cid Planiol  
 D. Carlos Galdón Cabrera  
 D. Pedro Gallo Casado  
 D. José García-Velasco y García  
 D. Jaime González Prósper  
 D. Juan Miguel Hernández León  
 D. Juan E. Iranzo Martín  
 D. Tomás Martínez Piña  
 D. Juan Carlos de la Mata González  
 D. José Meliá Goicoechea  
 D. Ramón Muñoz-González  
 y Bernaldo de Quirós  
 D. Francisco Naranjo Llanos  
 D. Carlos Ortiz de Zúñiga Echeverría  
 D. Rafael Palomo Losana  
 D. Vicente F. Pérez Quintana  
 D. Pedro Luis Rubio Aragonés  
 D. Daniel F. Sotelsek Salem  
 Dña. Sara Patricia Torre García  
 D. José Miguel Villa Antoñana  
 D. Manuel María Zorrilla Suárez

## Representante de la Comunidad de Madrid en la Comisión de Control

D. José María Buenaventura Zabala

## Secretario

D. Enrique de la Torre Martínez

## Consejo de Administración

### Presidente

D. Miguel Blesa de la Parra

### Vicepresidentes

D. José Antonio Moral Santín  
D. Francisco Moure Bourio

### Vocales

D. José María Arteta Vico  
D. Juan José Azcona Olóndriz  
D. Pedro Bedia Pérez  
D. Rodolfo Benito Valenciano  
D. Gerardo Díaz Ferrán  
D. Ramón Espinar Gallego  
D. José María Fernández del Río Fernández  
D. Darío Fernández-Yruegas Moro  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
D. Gonzalo Martín Pascual  
Dña. Mercedes de la Merced Monge  
D. Miguel Muñiz de las Cuevas  
D. Ignacio de Navasqués Cobián  
D. Jesús Pedroche Nieto  
D. Alberto Recarte García-Andrade  
D. José María de la Riva Ámez  
D. Antonio Romero Lázaro  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste

### Secretario

D. Enrique de la Torre Martínez

## Comisión de Control

### Presidente

D. Pedro Bugidos Garay

### Vocales

D. Miguel Ángel Abejón Resa  
D. Miguel Ángel Araujo Serrano (Secretario)  
Dña. María Carmen Cafranga Cavestany  
D. Antonio Cámara Eguinoa  
D. Alejandro Couceiro Ojeda  
D. Rubén Cruz Orive  
D. Ángel Eugenio Gómez del Pulgar y Perales  
D. Javier de Miguel Sánchez  
D. Francisco José Pérez Fernández  
D. Antonio Rey de Viñas y Sánchez de la Magestad  
D. Ángel Rizaldos González  
D. Rafael Torres Posada

### Representante de la Comunidad de Madrid

D. José María Buenaventura Zabala

## Consejeros Honorarios

(Estatutos de 1 de diciembre de 1986)

D. Andrés Martínez-Bordiú Ortega  
D. Mateo Ruiz Oriol

## Comisión Ejecutiva

### Presidente

D. Miguel Blesa de la Parra

### Vocales

D. Pedro Bedia Pérez  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
Dña. Mercedes de la Merced Monge  
D. José Antonio Moral Santín  
D. Francisco Moure Bourio  
D. Ignacio de Navasqués Cobián  
D. Alberto Recarte García-Andrade  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste

### Secretario

D. Enrique de la Torre Martínez

## Comisión de Propuestas de Obra Social

### Presidente

D. Miguel Blesa de la Parra

### Vocales

D. Juan José Azcona Olóndriz  
D. Pedro Bedia Pérez  
D. Ramón Espinar Gallego  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
D. José Antonio Moral Santín  
D. Francisco Moure Bourio  
D. Antonio Romero Lázaro  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste

## Comisión de Retribuciones

D. José Antonio Moral Santín  
D. Francisco Moure Bourio  
D. Antonio Romero Lázaro

## Comisión de Inversiones

D. José María Arteta Vico  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
D. Alberto Recarte García-Andrade



## Comité de Dirección

D. Miguel Blesa de la Parra  
*Presidente*

D. Matías Amat Roca  
*Director de la Unidad Financiera*

D. Juan Astorqui Portera  
*Director de la Unidad de Comunicación*

Dña. Carmen Contreras Gómez  
*Directora de la Unidad de Auditoría*

D. Ramón Ferraz Ricarte  
*Director de la Unidad de Banca Comercial*

D. Carlos María Martínez Martínez  
*Director Gerente de Obra Social*

D. Ricardo Morado Iglesias  
*Director de la Unidad de Organización y Sistemas*

D. Mariano Pérez Claver  
*Consejero Delegado de la  
Corporación Financiera Caja Madrid*

D. Ildefonso Sánchez Barcoj  
*Director de la Unidad de Medios*

D. Rafael Spottorno Díaz-Caro  
*Gerente de la Fundación Caja Madrid*

D. Enrique de la Torre Martínez  
*Director de la Unidad de Secretaría General*

D. Carlos Vela García-Noreña  
*Director de la Unidad de Banca de Negocios*

## 10.2

### Corporación Financiera Caja Madrid, S.A.

#### Consejo de Administración

##### Presidente

D. Miguel Blesa de la Parra

##### Consejero Delegado

D. Mariano Pérez Claver

##### Vocales

D. José María Arteta Vico  
D. Juan José Azcona Olóndriz  
D. Pedro Bedia Pérez  
D. Rodolfo Benito Valenciano  
D. Gerardo Díaz Ferrán  
D. Ramón Espinar Gallego  
D. José María Fernández del Río Fernández  
D. Darío Fernández-Yruegas Moro  
D. Guillermo R. Marcos Guerrero  
D. Gonzalo Martín Pascual  
Dña. Mercedes de la Merced Monge  
D. José Antonio Moral Santín  
D. Francisco Moure Bourio  
D. Miguel Muñoz de las Cuevas  
D. Ignacio de Navasqués Cobián  
D. Jesús Pedroche Nieto  
D. Alberto Recarte García-Andrade  
D. José María de la Riva Ámez  
D. Antonio Romero Lázaro  
D. Ricardo Romero de Tejada y Picatoste

##### Secretario no Consejero

D. Enrique de la Torre Martínez

11

## Datos de identificación



**Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid**  
Fundada en 1702-1838

**Domicilio Social:** Plaza de Celenque, 2 - 28013 - Madrid  
Teléfono: 902 2 4 6 8 10  
Fax: 91 423 94 54  
Swift: CAHM ES MM XXX  
Página web: [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)

**Inscrita en el Registro de Cajas de Ahorros del Banco de España nº 99**  
Código Banco de España 2038

**Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid**  
Folio 20, Tomo 3.067 General, Hoja 52.454, Inscripción 1.<sup>a</sup>

**Número de Identificación Fiscal: G-28029007**

**Miembro del Fondo de Garantía de Depósitos de Cajas de Ahorros**

Los Estatutos y demás información pública pueden consultarse  
en el domicilio social y en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es).